

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE
CORRESPONDÈNCIA ADREÇADA A PERSONES EMPADRONADES SOTA LA MODALITAT 'SENSE
DOMICILI FIX' EN 4 CENTRES DE SERVEIS SOCIALS, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA
SOSTENIBLE**

Contracte reservat: No

Contracte harmonitzat: No **Lots:**

No

Exp. P26000120

CPV: 79500000-9 — Serveis de ajuda en les funcions d'oficina

Procediment: Obert Simplificat Abreujat

Índex de continguts

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ.....	3
CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU.....	3
CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI	5
CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	5
CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	6
CLÀUSULA 7. INFRAESTRUCTURES I RECURSOS MATERIALS	7
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS	7
CLÀUSULA 9. AVALUACIÓ I SEGUIMENT.....	7
CLÀUSULA 10. RESPONSABILITAT	8
CLÀUSULA 11. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE	8
CLÀUSULA 12. SEGURETAT.....	9

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ

L'IMSS disposa d'una modalitat específica d'empadronament per a les persones que no disposen d'un domicili estable o que es troben en situacions de vulnerabilitat residencial, denominada Empadronament Sense Domicili Fix (SDF), que permet garantir l'exercici efectiu del dret i l'obligació d'empadronament i facilitar l'accés als serveis públics i als drets associats a la condició de veïnat.

Actualment, la ciutat disposa de diverses adreces municipals habilitades per a aquesta modalitat d'empadronament, entre les quals destaquen els Centres de Serveis Socials (CSS), que actuen com a punt de referència administrativa per a moltes de les persones empadronades sota aquesta modalitat. La concentració d'un elevat volum d'empadronaments SDF en determinats centres comporta també un important volum de correspondència adreçada a aquestes persones.

La gestió d'aquesta correspondència constitueix una activitat essencial per garantir l'accés efectiu de les persones usuàries a notificacions administratives, comunicacions oficials, documentació personal i altres comunicacions d'interès. Aquesta tasca requereix actuacions continuades de recepció, registre, classificació, custòdia, lliurament, devolució i destrucció de documentació, així com una atenció directa a la ciutadania i la gestió de registres associats.

A fi de garantir una prestació homogènia, segura i eficient d'aquestes funcions administratives, així com d'alliberar els equips professionals dels Centres de Serveis Socials de tasques que no formen part de la seva activitat principal d'intervenció social, l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) promou la contractació d'un servei especialitzat de suport a la gestió de la correspondència vinculada als empadronaments Sense Domicili Fix.

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte definir les característiques, requisits, condicions d'organització, mecanismes de control i obligacions que han de regir la prestació d'aquest servei als Centres de Serveis Socials Gòtic, Cotxeres de Sants, Porta-Vilapicina i Torre Llobeta, i Besòs, que són els 4 centres d'empadronament SDF amb més de 5.000 persones empadronades i que, junts, acumulen més del 57% dels empadronats SDF a la ciutat.

CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU

La prestació objecte d'aquest contracte s'emmarca en les actuacions desenvolupades per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) per garantir el correcte funcionament de la modalitat d'empadronament Sense Domicili Fix (SDF) de la ciutat de Barcelona i l'atenció administrativa associada a les persones empadronades sota aquesta modalitat.

El servei de gestió de la correspondència constitueix una activitat de suport imprescindible per assegurar que les persones empadronades en modalitat SDF puguin accedir a comunicacions administratives, notificacions oficials, documentació personal i altra correspondència d'interès, afavorint així l'exercici efectiu dels drets vinculats a la inscripció padronal i l'accés als serveis públics.

L'execució del servei haurà de realitzar-se d'acord amb la normativa aplicable en matèria de règim local, padró municipal d'habitants, procediment administratiu, protecció de dades personals i

contractació pública, així com d'acord amb les instruccions i protocols interns aprovats per l'Ajuntament de Barcelona i l'IMSS.

A títol enunciatiu i no limitatiu, resulten especialment aplicables les disposicions següents:

- La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- El Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals.
- Les Resolucions de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i Local que regulen les instruccions tècniques de gestió del padró municipal d'habitants.
- La Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta Municipal de Barcelona.
- La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. (proposta d'incorporació normativa coherent amb l'objecte administratiu del servei).
- La Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.
- El Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals (RGPD).
- La Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Les instruccions, protocols i procediments interns vigents de l'Ajuntament de Barcelona i de l'IMSS en matèria d'empadronament, gestió documental, custòdia de correspondència, seguretat de la informació i protecció de dades. En especial,
 - la Instrucció de la Gerenta Municipal relativa als criteris de validació de la residència efectiva al municipi de Barcelona de persones amb dificultats residencials i altres situacions habitacionals especials, publicada a la Gasetta Municipal de 21 de juliol de 2025.
 - La Guia per a la gestió de la correspondència per a centres d'empadronament SDF, disponible al Portal del Professional.

Atesa la naturalesa del servei, que comporta la recepció, registre, custòdia, lliurament, devolució i destrucció de correspondència que pot contenir dades personals o informació sensible de les persones usuàries, l'empresa adjudicatària haurà d'actuar amb ple respecte als principis de confidencialitat, integritat, disponibilitat, traçabilitat i seguretat de la informació, adoptant les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de gestió administrativa de la correspondència adreçada a persones empadronades sota la modalitat Sense Domicili Fix (SDF) als Centres de Serveis Socials Gòtic, Cotxeres de Sants, Porta-Vilapicina-Torre Llobeta i Besòs.

La prestació inclou la recepció, registre, classificació, custòdia, lliurament, devolució i destrucció de correspondència, així com les actuacions complementàries necessàries per garantir la traçabilitat i seguretat de la documentació gestionada.

CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI

4.1. Objectiu general

Garantir una gestió eficient, segura i homogènia de la correspondència vinculada als empadronaments SDF.

4.2. Objectius específics

- Garantir la correcta recepció i custòdia de la correspondència.
- Facilitar l'accés de les persones usuàries a la seva documentació.
- Reduir la càrrega administrativa dels CSS.
- Millorar la traçabilitat dels processos de gestió.
- Garantir el compliment de la normativa de protecció de dades.
- Afavorir una atenció adequada a persones en situació de vulnerabilitat.

CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

5.1 Definició general del servei

El servei consisteix en la gestió integral de la correspondència associada als empadronaments SDF dels centres inclosos en el contracte.

5.2 Concreció de la prestació

Per desenvolupar l'objecte del present contracte s'estima necessària la contractació d'una persona de categoria auxiliar administratiu (Grup 6, nivell 1 en el conveni col·lectiu esmentat). L'horari de treball serà de 30 hores setmanals, repartides en 6 hores diàries, entre les 8:00 h i les 15:00 h (a acordar amb el CSS). Atès que es volen cobrir aproximadament 14 mesos, es preveuen un total de 297 dies laborables treballats (1.782 hores).

5.3 Lloc de realització de la prestació

Les tasques es duran a terme a les seus dels 4 Centres de Serveis Socials ja esmentats, en dependències municipals habilitades per a la gestió de la correspondència:

- CSS Gòtic. C. Correu Vell, 5 (08002)
- CSS Cotxeres de Sants. C. de Sants, 79 (08014)

- CSS Porta-Vilapicina-Torre Llobeta. C. de la Selva, 57 (08016)
- CSS Besòs. C. de l'Estadella, 64 (08030)

5.4 Impulsor de la demanda

La necessitat del servei deriva de l'elevat volum de correspondència associada als empadronaments SDF i de la necessitat de no sobrecarregar els equips professionals dels CSS.

5.5 Actuacions incloses

D'acord amb allò que s'estableix en la Guia per a la gestió de la correspondència, aquest servei consisteix en les següents actuacions:

- Recepció diària de la correspondència procedent dels diferents operadors postals.
- Registre informàtic de tota la correspondència rebuda.
- Classificació i ordenació segons persona destinatària, dates i criteris establerts.
- Custòdia i conservació de la documentació en els espais habilitats pels centres.
- Lliurament i atenció presencial per al lliurament de la correspondència a les persones autoritzades.
- Tramitació de les devolucions de documentació quan correspongui.
- Destrucció segura de la documentació caducada d'acord amb els protocols municipals.
- Gestió de bases de dades i actualització dels registres i fitxers de seguiment.
- Informació bàsica a les persones usuàries sobre el funcionament del servei i sobre el procediment d'empadronament per residència efectiva.

5.6 Persones usuàries

Persones empadronades sota la modalitat Sense Domicili Fix que tenen assignada una de les adreces incloses en aquest contracte.

CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

6.1 Perfils professionals i funcions

El servei haurà de ser prestat per una persona amb perfil d'auxiliar administratiu (Grup 6, nivell 1, segons allò que estableix el conveni col·lectiu a aplicar), amb experiència en atenció al públic i gestió documental, coneixements informàtics bàsics i sensibilitat envers l'atenció a col·lectius en situació de vulnerabilitat.

Les seves funcions seran:

- Recepció diària de la correspondència procedent dels diferents operadors postals (Correus, RD Post, HispaPost).
- Classificació, registre i control informàtic mitjançant fulls de càlcul, incloent-hi la identificació

de: nom de la persona destinatària, remitent, data de recepció, data de lliurament al destinatari, data de retorn al remitent, si escau, número de registre i data de caducitat.

- Arxiu físic i manteniment de la correspondència en els espais habilitats.
- Atenció presencial a la ciutadania per al lliurament de correspondència, comprovant la documentació identificativa o autoritzacions de recollida. L'atenció també inclou l'assessorament a les persones usuàries sobre l'empadronament pel principi de residència efectiva, com a alternativa a l'empadronament en la modalitat Sense Domicili Fix.
- Destrucció periòdica de la correspondència caducada, d'acord amb els protocols establerts.
- Comunicació i coordinació amb la direcció del centre i el personal administratiu per garantir la correcta gestió del servei.
- Gestió d'incidències i manteniment d'un registre d'activitat i estadístiques mensuals.
- Gestió de la base de dades de persones empadronades SDF en el CSS.

6.2 Horaris i distribució del temps de servei

La dedicació prevista serà de 30 hores setmanals, amb una jornada diària de 6 hores. Distribució orientativa:

- CSS Gòtic: 2 dies/setmana.
- CSS Cotxeres de Sants: 1 dia/setmana.
- CSS Porta-Vilapicina-Torre Llobeta: 1 dia/setmana.
- CSS Besòs: 1 dia/setmana.

6.3 Sistema de substitucions

L'adjudicatària haurà de garantir la cobertura immediata del servei en situacions d'absència del personal titular.

CLÀUSULA 7. INFRAESTRUCTURES I RECURSOS MATERIALS

7.1 Infraestructura

L'IMSS facilitarà l'espai de treball, el mobiliari i l'accés a les aplicacions informàtiques necessàries. S'utilitzaran els sistemes i eines determinats per l'IMSS.

7.2 Gestió de les dades

Tots els registres hauran de mantenir-se actualitzats i accessibles per al seguiment del contracte.

7.3 Obligació d'utilitzar exclusivament eines autoritzades per l'IMSS

La informació generada durant l'execució del contracte haurà de gestionar-se exclusivament mitjançant les eines, aplicacions i sistemes autoritzats per l'IMSS, no podent-se emmagatzemar en

dispositius personals o plataformes no autoritzades.

CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS

L'adjudicatària mantindrà una coordinació permanent amb les direccions dels CSS i el responsable del contracte (Secretaria Tècnica de l'IMSS). Qualsevol incidència rellevant haurà de ser comunicada de manera immediata.

CLÀUSULA 9. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

9.1 Indicadors

Es farà ús de la eina de registre facilitada per l'IMSS junt amb la Guia de Correspondència, per tal de registrar, com a mínim:

- correspondència rebuda
- correspondència lliurada
- correspondència retornada
- correspondència destruïda
- persones usuàries ateses
- incidències registrades.

Aquesta eina serà la base del treball diari que durà a terme la persona que desenvoluparà el servei. També es farà ús del servei ofert per l'IMSS d'avís de correspondència pendent de recollir a través del sistema de SMS.

9.2 Queixes i suggeriments

L'adjudicatària haurà de registrar qualsevol queixa rebuda, i transmetre-la d'immediat a la direcció del Centre i a la Secretaria tècnica de l'IMSS per a que se li doni resposta i solució.

9.3 Qualitat del servei

L'adjudicatària haurà de garantir en tot moment:

- la traçabilitat íntegra de la correspondència gestionada;
- la correcta identificació de les persones destinatàries;
- l'actualització permanent dels registres;
- la disponibilitat de la informació necessària per al seguiment del servei;
- la resolució diligent de les incidències detectades.

CLÀUSULA 10. RESPONSABILITAT

L'adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis derivats de les actuacions desenvolupades durant l'execució del contracte, especialment en relació amb la custòdia de la documentació, la confidencialitat de la informació i el compliment de la normativa de protecció de dades.

L'adjudicatària haurà de disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil suficient per cobrir els riscos derivats de l'execució del contracte.

CLÀUSULA 11. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

Qualsevol material, document o informació generada dins del contracte requerirà l'autorització prèvia de l'IMSS per a la seva difusió.

No es podran captar ni difondre imatges, dades o informació de les persones usuàries sense les autoritzacions corresponents.

CLÀUSULA 12. SEGURETAT I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

L'empresa contractista haurà de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, i especialment del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (RGPD), i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), en els termes previstos en aquest contracte i en l'informe de necessitat.

La documentació objecte del contracte haurà de ser custodiada d'acord amb les mesures de seguretat, protocols i instruccions establerts per l'Ajuntament de Barcelona i l'Institut Municipal de Serveis Socials. Quan sigui procedent, la seva destrucció s'haurà de dur a terme mitjançant procediments segurs que garanteixin la impossibilitat de recuperació de la informació continguda.

L'empresa contractista haurà de disposar dels mecanismes necessaris per a la detecció, registre, comunicació i resolució de les incidències que es puguin produir durant l'execució del contracte. Es consideraran incidències, entre d'altres:

- La pèrdua, extraviament o deteriorament de la correspondència o documentació objecte del servei.
- Els errors en el lliurament o distribució de la correspondència.
- Els accessos no autoritzats o indeguts a la documentació o a la informació tractada.
- Les incidències relacionades amb els sistemes de registre, seguiment o traçabilitat de la correspondència.
- Qualsevol incidència de seguretat que afecti dades personals o pugui comprometre la confidencialitat, integritat o disponibilitat de la informació.

- Qualsevol incidència haurà de ser comunicada immediatament al responsable del contracte, aportant tota la informació necessària sobre els fets produïts, les mesures adoptades i les actuacions correctores previstes. Així mateix, haurà de quedar degudament documentada i registrada per tal de garantir-ne la traçabilitat i el seguiment.

Barcelona, [data de la signatura]

Jordi Sabater Bonet

Secretari tècnic

Institut Municipal de Serveis Socials

Ajuntament de Barcelona