FOMENT DE CIUTAT, SA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

Servei integral d'acompanyament a la rehabilitació de Finques d'Alta Complexitat - Tres lots

Barcelona

Foment de Ciutat SA

Índex de continguts

1. Objecte
2. Abast
3. Prestacions
4. Protocols
5. Governança
6. Recursos humans
7. Lloc
8. Convocatòries
9. Seguiment
10. Auditoria
11. Recursos
12. Formació
13. Protecció de dades
14. Transició
15. Integritat
16. Propietat
17. Annex 1. Matriu comuna de delimitació funcional

1. Objecte del contracte

L'objecte és la prestació d'un servei integral d'assistència tècnica, social, comunitària, administrativa i financera a les comunitats de propietaris incloses en el Programa de Finques d'Alta Complexitat (FAC).

Comprendrà la continuïtat de l'acompanyament a les comunitats amb actuacions o expedients en curs; el seguiment de les obres, incidències, justificacions, pagaments i tancament; l'acompanyament social i financer; i, dins dels límits quantitatius i econòmics previstos, l'acompanyament de noves comunitats incorporades durant la vigència.

Les actuacions de la contractista seran de suport i no substituiran les competències de la Gerència d'Habitatge, de les comunitats, de les direccions facultatives, dels administradors de finques ni dels altres agents legalment responsables.

2. Abast del servei i lots

El contracte s'estructura en dos lots.

La distribució territorial dels lots 1 i 2, la cartera inicial de finques, la fase de cada actuació, la complexitat, el volum estimat de visites i reunions i la previsió de noves incorporacions.

Lot 1 territorial: Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Sarrià-Sant Gervasi, Sant Andreu i Sant Martí.

Lot 2 territorial: Eixample, Les Corts, Gràcia, Horta-Guinardó i Nou Barris.

Cada expedient s'assignarà territorialment al Lot 1 o al Lot 2.

El suport social inclourà detecció, mediació i derivació. No inclourà assistència psicològica clínica, llevat que s'incorpori expressament un perfil habilitat i les garanties corresponents.

3. Prestacions a realitzar

- Elaborar i actualitzar el pla d'acompanyament de cada comunitat.
- Planificar i fer seguiment de reunions, acords comunitaris, terminis i incidències.
- Coordinar-se amb les comunitats, administracions de finques, direccions facultatives, empreses i serveis municipals.
- Fer seguiment de la finalització de les obres i revisar materialment certificacions, justificacions i documentació acreditativa.
- Recollir, ordenar, validar materialment i incorporar la documentació als sistemes corresponents.
- Preparar esborranys d'actes, informes, certificats, requeriments i comunicacions.
- Detectar situacions de vulnerabilitat, risc residencial, morositat, oposició o conflicte i activar els circuits de mediació o derivació.
- Detectar necessitats de finançament, recopilar informació, aplicar les eines de la Gerència d'Habitatge i fer el seguiment ordinari. Els casos complexos es derivaran al servei especialitzat sense transferir la responsabilitat.
- Fer el seguiment d'incompliments d'empreses o proveïdors i formular propostes, sense assumir facultats pròpies de la comunitat o la direcció facultativa.
- Qualsevol altra actuació directament vinculada, funcionalment equivalent i que no alteri substancialment l'objecte, dedicacions o equilibri econòmic.

4. Protocols obligatoris del servei

La gestió ordinària de la morositat correspon al lot territorial. FAC assumirà detecció, primera diagnosi, mediació i seguiment aplicant les eines de la Gerència d'Habitatge. Els casos complexos es podran derivar al servei especialitzat.

4.1 Gestió de morositat

- Aplicació del sistema d'alerta i de les eines ordinàries de diagnosi aprovades per la Gerència d'Habitatge.
- Comunicació informativa i mediació.
- Preparació i seguiment de propostes voluntàries de regularització mitjançant els models establerts. Els casos que requereixin anàlisi econòmica, fiscal o jurídica especialitzada es derivaran al servei corresponent.
- Derivació als serveis jurídics o socials competents.
- Seguiment dels compromisos.
- Les comunicacions amb efectes jurídics hauran de ser validades i subscrites per qui tingui competència o representació.

4.2 Actuació amb proveïdors i empreses d'obres

La contractista identificarà i documentarà els possibles incompliments, informarà la comunitat, la direcció facultativa i la Gerència d'Habitatge i formularà propostes. Qualsevol requeriment amb efectes contractuals, suspensió, resolució o substitució correspondrà a la comunitat o a l'agent competent.

4.3 Acompanyament financer

- Aplicació de les fitxes de diagnosi i dels models facilitats per la Gerència d'Habitatge per determinar imports, calendaris i necessitats ordinàries.
- Informació ordinària a les comunitats sobre alternatives generals de finançament, mitjançant les eines i materials validats per la Gerència d'Habitatge.
- Aplicació dels simuladors i models de quotes o plans de pagament facilitats per la Gerència d'Habitatge.
- Recopilació documental i seguiment ordinari. Els casos que requereixin anàlisi econòmica, fiscal o financera específica es derivaran al servei especialitzat, sense transferir la responsabilitat sobre la finca.
- Prohibició de comissions o incentius d'entitats financeres o tercers.
- No inclou intermediació financera reservada, assessorament d'inversió ni contractació en nom de les persones ateses.

4.4 Gestió documental

Cada finca disposarà d'un expedient únic, amb nomenclatura, control de versions, registre d'actuacions, accés per rols, canal segur i terminis d'incorporació. No es podran emprar repositoris personals o no autoritzats.

5. Governança i relacions entre les parts

Governança institucional i operativa

Foment de Ciutat, SA, exercirà les competències corresponents a l'òrgan de contractació i les funcions de gestió formal del contracte que li atribueixin la normativa i el PCAP.

L'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) assumirà la direcció funcional i la coordinació operativa ordinària del servei. Establirà prioritats, validarà circuits i protocols, efectuarà el seguiment dels resultats i coordinarà el servei amb la resta d'agents municipals.

Les indicacions operatives de la Gerència d'Habitatge es comunicaran a la persona responsable del servei designada per la contractista. Es limitaran a l'objecte, prioritats, resultats, terminis i qualitat del servei.

Correspon exclusivament a la contractista la selecció, direcció, organització, distribució de càrregues, control horari, permisos, vacances, potestat disciplinària i resta de facultats laborals sobre el seu personal.

Les incidències amb possible transcendència contractual es traslladaran al responsable del contracte perquè, si escau, promogui les actuacions previstes al PCAP.

6. Recursos humans i dedicacions

Els perfils mínims tindran la naturalesa de mitjans personals adscrits. La solvència empresarial, els criteris d'adjudicació i l'adscripció es regularan separadament al PCAP.

Cada lot disposarà, com a mínim, d'una persona responsable del servei, perfils socials, perfils tècnics d'arquitectura o arquitectura tècnica, perfils de gestió administrativa. Les jornades equivalents i dedicacions constaran en PCAP.

La persona responsable del servei serà la interlocutora ordinària amb la Gerència d'Habitatge i dirigirà internament l'equip. Haurà d'estar localitzable durant l'horari del servei, amb canal de contingència per a incidències crítiques.

Per als llocs que es determinin com a presencials, la Gerència d'Habitatge podrà posar a disposició mobiliari, ordinadors, monitors, telefonia, auriculars, connexió, programari, comptes corporatius i mitjans d'impressió.

La contractista aportarà les instal·lacions pròpies, els mitjans per al treball a distància, els desplaçaments, el material complementari, la formació, la prevenció de riscos i qualsevol altre recurs necessari no aportat expressament per la Gerència d'Habitatge.

La contractista garantirà continuïtat, cobertura d'absències i transferència de coneixement. Les substitucions hauran de complir requisits iguals o superiors.

7. Lloc, horaris i mobilitat

El servei es prestarà en els espais determinats per la Gerència d'Habitatge i al territori, incloses comunitats, edificis i equipaments vinculats. Es preveu que es traslladi el Servei a les dependències de l'ORM (Pujades 350).

La contractista garantirà mobilitat, disponibilitat per a reunions comunitàries i cobertura dels horaris d'atenció. L'organització dels torns i el control laboral correspondran exclusivament a la contractista.

L'adscripció a dependències municipals no suposarà integració del personal en l'organització de la Gerència d'Habitatge.

8. Convocatòries, normativa i instruccions tècniques

Les convocatòries, normes, manuals, models i circuits inicialment aplicables es relacionaran en PCAP, amb indicació de la versió o data.

LA GERÈNCIA D'HABITATGE comunicarà formalment les actualitzacions que afectin els circuits. Les adaptacions no podran ampliar substancialment l'objecte ni les dedicacions sense la tramitació corresponent.

9. Seguiment, productes i nivells de servei

LA GERÈNCIA D'HABITATGE farà el seguiment mitjançant reunions operatives, informes i quadres d'indicadors. Els valors es fixaran d'acord amb la cartera i les dedicacions.

- Plans d'acompanyament actualitzats i fites per finca.
- Reunions comunitàries, visites i acords registrats.
- Incidències d'obra i temps de gestió.
- Documentació de justificació preparada i expedients tancats.
- Situacions de morositat, plans de pagament i derivacions.
- Traçabilitat documental, errors i temps de correcció.
- Actes, informes mensuals, queixes i satisfacció.

10. Auditoria i control de qualitat

LA GERÈNCIA D'HABITATGE podrà efectuar controls de qualitat i auditories operatives. Els resultats es documentaran, es comunicaran a la contractista i podran donar lloc a un pla corrector.

Les conseqüències contractuals es tramitaran d'acord amb el PCAP i la normativa aplicable, amb audiència de la contractista.

11. Recursos materials i sistemes

En el PCAP de recursos identificarà espais, mobiliari, equips, telefonia, credencials, sistemes, desplaçaments, material fungible i programari aportats per cada part.

La contractista utilitzarà els sistemes autoritzats per la Gerència d'Habitatge. La informació haurà de ser exportable i no podrà quedar exclusivament en eines propietàries.

Les acreditacions i adreces electròniques identificaran adequadament la vinculació del personal amb la contractista i el servei públic prestat.

12. Formació

La contractista garantirà formació en eficiència energètica i rehabilitació, atenció ciutadana, propietat horitzontal, mediació, protecció de dades i prevenció de riscos.

LA GERÈNCIA D'HABITATGE facilitarà o coordinarà la formació específica sobre circuits, aplicacions, models documentals i criteris operatius. La participació i continguts quedaran acreditats.

La documentació contractual fixarà, si escau, les hores mínimes, el calendari i el sistema d'acreditació.

13. Protecció de dades personals

La contractista actuarà com a encarregada del tractament per compte del responsable o responsables identificats en el PCAP i només tractarà dades segons instruccions documentades.

L'encàrrec de tractament definirà les dades econòmiques, socials, bancàries, de salut o de menors que es puguin tractar, els accessos per rols, mesures de seguretat, subencàrrecs, incidents, comunicacions a serveis socials i destinació final.

El personal estarà subjecte a confidencialitat, accedirà únicament a les dades necessàries i utilitzarà exclusivament els sistemes autoritzats. En finalitzar, les dades es retornaran, bloquejaran o suprimiran segons instruccions i obligacions legals.

14. Transició, continuïtat i reversibilitat

A l'inici del contracte es formalitzarà una acta de transferència amb la cartera d'expedients, l'inventari documental, els estats de tramitació, les incidències obertes, els calendaris i els accessos necessaris.

La contractista elaborarà un pla de posada en marxa i un pla de continuïtat. El canvi de contractista no podrà interrompre l'atenció a la ciutadania ni el seguiment dels expedients.

En finalitzar el contracte, la contractista lliurarà a la Gerència d'Habitatge tota la informació, documentació, registres, informes, bases de dades i elements necessaris per garantir la continuïtat del servei. Cap informació podrà quedar exclusivament en sistemes propietat de la contractista.

15. Conflictes d'interès, confidencialitat i integritat

La contractista comunicarà immediatament qualsevol conflicte d'interès real, potencial o aparent i s'abstindrà d'intervenir fins que s'estableixin les mesures corresponents.

El personal adscrit mantindrà la confidencialitat i actuarà amb imparcialitat, neutralitat, transparència, respecte, proximitat i qualitat en l'atenció. No podrà acceptar comissions, regals o incentius vinculats a les actuacions del servei.

16. Propietat dels treballs i documentació

Els informes, models, protocols, quadres de seguiment, bases de dades i altres resultats elaborats específicament en execució del contracte quedaran a disposició de l'entitat contractant i de la Gerència d'Habitatge, en els termes del PCAP.

La contractista garantirà el lliurament en formats editables, oberts o interoperables i sense dependències tècniques que impedeixin la continuïtat del servei.

ANNEX 1. MATRIU COMUNA DE DELIMITACIÓ FUNCIONAL ENTRE ORM, FAC I SUPORT ESPECIALITZAT

Aquesta matriu delimita les responsabilitats dels tres serveis. La derivació no modifica la unitat responsable de l'expedient ni transfereix al servei especialitzat la tramitació ordinària.

Àmbit	ORM	FAC	Suport especialitzat	Validació o decisió
Tramitació ordinària ORM	Responsable	No intervé	No tramita; suport excepcional	la Gerència d'Habitatge o òrgan competent
Acompanyament ordinari FAC	No intervé	Responsable	No gestiona; suport excepcional	la Gerència d'Habitatge o òrgan competent
Suport jurídic ordinari	Lot 3 ORM	Contracte específic	No substitueix els suports	Òrgan competent
Criteris jurídics transversals	Aporta antecedents	Aporta antecedents	Elabora notes i criteris	Serveis jurídics o òrgan competent
Reclamacions ordinàries	Gestiona les pròpies	Gestiona les pròpies	No les assumeix ordinàriament	Unitat responsable
Reclamacions complexes	Aporta antecedents	Aporta antecedents	Analitza i coordina	la Gerència d'Habitatge o òrgan competent
Actualització de dades	Responsable dades ORM	Responsable dades FAC	No substitueix actualització	la Gerència d'Habitatge
Governança transversal de dades	Col·labora	Col·labora	Defineix models i controls	la Gerència d'Habitatge
Acompanyament financer ordinari	Gestiona expedients	Gestiona comunitats	Facilita eines i formació	la Gerència d'Habitatge
Casos financers complexos	Deriva	Deriva	Suport per encàrrec	la Gerència d'Habitatge
Morositat ordinària	Detecta, gestiona i segueix	Detecta, media i segueix	Facilita protocols i eines	ORM/FAC
Morositat complexa	Aporta antecedents	Aporta antecedents	Analitza per encàrrec	la Gerència d'Habitatge
CAE	Aporta documentació	Aporta documentació	Metodologia i seguiment	la Gerència d'Habitatge i agents habilitats
Millora de processos	Aplica i informa	Aplica i informa	Diagnostica i proposa	la Gerència d'Habitatge

Transformació digital	Participa	Participa	Suport transversal	la Gerència d'Habitatge
Qualitat de dades	Corregeix dades pròpies	Corregeix dades pròpies	Defineix controls	la Gerència d'Habitatge