



**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT INTERN I GESTIÓ ADMINISTRATIVA DELS PROCESSOS D'INSCRIPCIÓ AL "REGISTRE DE SOL·LICITANTS D'HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL DE BARCELONA" I D'ADJUDICACIÓ D'HABITATGES MITJANÇANT EL REGISTRE DE SOL·LICITANTS I PER LA MESA D'EMERGÈNCIES SOCIALS AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

## Contingut

1-	ANTECEDENTS.....	3
2-	OBJECTE.....	3
3-	DURADA .....	3
4-	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS I FUNCIONS A DESENVOLUPAR.....	3
4.1-	FUNCIONS, MISSIÓ, OBJECTIUS GENERALS DELS SERVEIS A REALITZAR .....	3
4.2-	CANALS DE COMUNICACIÓ.....	4
4.3-	FUNCIONS I ACTUACIONS DEL REGISTRE DE SOL·LICITANTS D'HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL DE BARCELONA I ADJUDICACIONS D'HABITATGES MITJANÇANT REGISTRE.....	5
4.3.1-	PROCEDIMENTS D'INSCRIPCIÓ AL REGISTRE .....	5
4.3.2-	PROCEDIMENTS D'ADJUDICACIÓ D'HABITATGES QUE DUGUI A TERME EL CONSORCI DE L'HABITATGE DE BARCELONA .....	6
4.4-	PROCEDIMENTS D'ADJUDICACIÓ D'HABITATGES PER A EMERGÈNCIES SOCIALS .....	10
4.5-	FUNCIONS I ACTUACIONS TRANSVERSALS A TOTS ELS SERVEIS .....	11
4.5.1-	TASQUES D'ARXIU DE DOCUMENTACIÓ FÍSICA .....	11
4.5.2-	GESTIÓ I TRACTAMENT INFORMÀTIC DE LES DADES .....	12
4.5.3-	ACTIVITATS DE CONTROL I SEGUIMENT DE LA GESTIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT .....	12
4.5.4-	SUPORT A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL .....	13
4.5.5-	SERVEI DE SUPORT A L'ATENCIÓ TELEFÒNICA I GESTIO DE CORREUS ELECTRÒNICS .....	13
4.6-	EXPEDIENTS ELECTRÒNICS: FUNCIONS A DESENVOLUPAR AMB LA POSADA EN FUNCIONAMENT DEL NOU SISTEMA D'INFORMACIÓ .....	14
5-	DIMENSIONAMENT DEL SERVEI .....	14
5.1-	RECURSOS HUMANS.....	15
5.2-	EQUIP DE TREBALL ORDINARI .....	15
5.3-	FORMACIÓ.....	18
5.4-	PUNTES DE TREBALL .....	19
5.5-	BAIXES I SUBSTITUCIONS .....	19
6-	RECEPCIÓ I TRASPÀS DEL SERVEI .....	19
7-	TREBALL A DISTÀNCIA I RECURSOS MATERIALS .....	20
8-	CONTROLS I AVALUACIÓ.....	21
9-	PLA DE QUALITAT .....	21
10-	CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES .....	21



## **1- ANTECEDENTS**

El Consorci d'Habitatge de Barcelona (d'ara endavant, CHB) és un ens de caràcter autonòmic, format per la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona creat a l'empara de l'article 61.7 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona, que té competències en matèria d'habitatge a la nostra ciutat. La seva finalitat és el desenvolupament en l'àmbit municipal de Barcelona de les funcions, activitats i serveis en matèria d'habitatge assequible que li atorguen en exclusiva l'article 85 de la Carta municipal de Barcelona. En aquest sentit, desenvolupa diferents serveis d'habitatge directament o gestionant per compte de la Generalitat.

Actualment mitjançant un encàrrec de gestió amb el CHB, la Gerència de l'Habitatge que es troba dins l'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis urbans Urbanisme i Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona, és l'encarregada de la gestió dels serveis en matèria d'habitatge, i entre aquests es troba el servei de Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, el servei de gestió i adjudicació d'habitatges de Protecció Oficial de Barcelona i el servei d'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergències socials.

## **2- OBJECTE**

L'objecte del contracte es concreta en la prestació dels serveis de suport intern i de gestió administrativa dels procediments per a la inscripció al Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Barcelona, així com els relatius a l'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial o provinents de programes públics de cessió d'habitatge, ja sigui mitjançant el Registre de Sol·licitants o a través de la Mesa d'Emergències Socials.

D'altra banda, els processos de transformació digital iniciats des de la Gerència d'Habitatge que poden implicar l'ús de nous sistemes de gestió o de noves eines (com les de digitalització de documents, enviaments de documents electrònics, etc...) requereixen d'un suport en aquesta transformació. Per aquest motiu es preveu que l'equip de treball participi en tasques de suport a la transformació digital.

## **3- DURADA**

La durada del contracte serà de 2 anys. El contracte podrà ser prorrogat fins a un màxim de dos anys més, per períodes màxims anuals, de conformitat amb el que estableix la legislació vigent.

## **4- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS I FUNCIONS A DESENVOLUPAR**

### **4.1- FUNCIONS, MISSIÓ, OBJECTIUS GENERALS DELS SERVEIS A REALITZAR**

L'objectiu general dels serveis és dur a terme la gestió dels expedients generats pels sol·licitants i persones adjudicatàries d'habitatge amb la màxima agilitat, entesa en els termes d'eficàcia i eficiència, tot garantint un rigor i fiabilitat màxims.



Els procediments d'inscripció i adjudicació d'habitatges, ja sigui mitjançant el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, d'ara endavant RSHPOB, o per la Mesa d'Emergències, així com la tramitació dels expedients corresponents s'han de dur a terme conforme el que estableix els Reglaments respectius i la normativa vigent.

Actualment s'està duent a terme la construcció d'un nou sistema d'informació i gestió d'aquests serveis, entre d'altres que pot fer variar o modificar en part l'actual forma de gestionar el servei i de tramitar els expedients.

## **4.2- CANALS DE COMUNICACIÓ**

La gestió comporta una necessària coordinació amb les estructures i equips que presten els serveis de gestió i d'informació al ciutadà, pels diferents canals establerts i que es descriuen a continuació:

### **- La Xarxa d'Oficines d'Habitatge:**

Es realitzen les funcions d'atenció, informació al ciutadà i tramitació de la documentació derivada de les activitats dels programes. La Xarxa té distribuïda una oficina per a cadascun dels districtes. Aquesta distribució apropa i facilita al ciutadà la informació i els tràmits, però alhora s'ha de vetllar perquè aquesta prestació de serveis des de les Oficines d'Habitatge es realitzi amb criteris de gestió homogènia i amb la coordinació necessària de les seves accions. Aquest aspecte és fonamental per garantir un tracte d'igualtat al ciutadà, per la qual cosa el model de serveis que es proposi haurà de contemplar la coordinació de les actuacions dels territoris.

### **- A través de canal telemàtic:**

A les webs del CHB i del RSHPOB es publiquen les diferents convocatòries d'adjudicació d'habitatges i aquella informació vinculades als serveis. L'empresa adjudicatària haurà de vetllar per mantenir actualitzada la informació que s'hi publica, d'acord amb les indicacions facilitades per la Gerència d'Habitatge. D'altra banda també es permet mitjançant aquestes webs iniciar tràmits d'inscripció, renovacions, modificacions i baixes al Registre via telemàtica que ha d'acabar de tramitar l'equip objecte d'aquest contracte.

Actualment s'està treballant en potenciar aquest canal telemàtic amb la construcció de tràmits electrònics i el desenvolupament d'un nou sistema de gestió. En aquest sentit es preveu un alt volum de tasques vinculades a aquest mitjà, que es pretén consolidar com el canal prioritari i que suposen un augment de tasques respecte anys anteriors.

D'altra banda els ciutadans poden formular preguntes a través d'altres canals com el correu electrònic i la plataforma IRIS (informació i consultes). L'equip objecte d'aquest contracte haurà de redactar les respostes així com tramitar el seu enviament, si s'escau.

### **- A través del telèfon 010**

Des del telèfon 010 es dona atenció i informació al ciutadà i suport als tràmits que aquest pot realitzar a través dels canals telemàtics (en el cas de Registre, també inicia el tràmit de les sol·licituds d'inscripció).

### **- Altres canals:**

Els ciutadans poden presentar queixes a través de Síndics de Greuges i d'altres entitats en defensa dels seus drets. D'altra banda els partits polítics, universitats o altres organismes poden realitzar peticions d'informació relacionades amb els serveis d'habitatge.

Ambdós casos el suport a la resposta a aquestes peticions és objecte del servei d'aquest contracte.

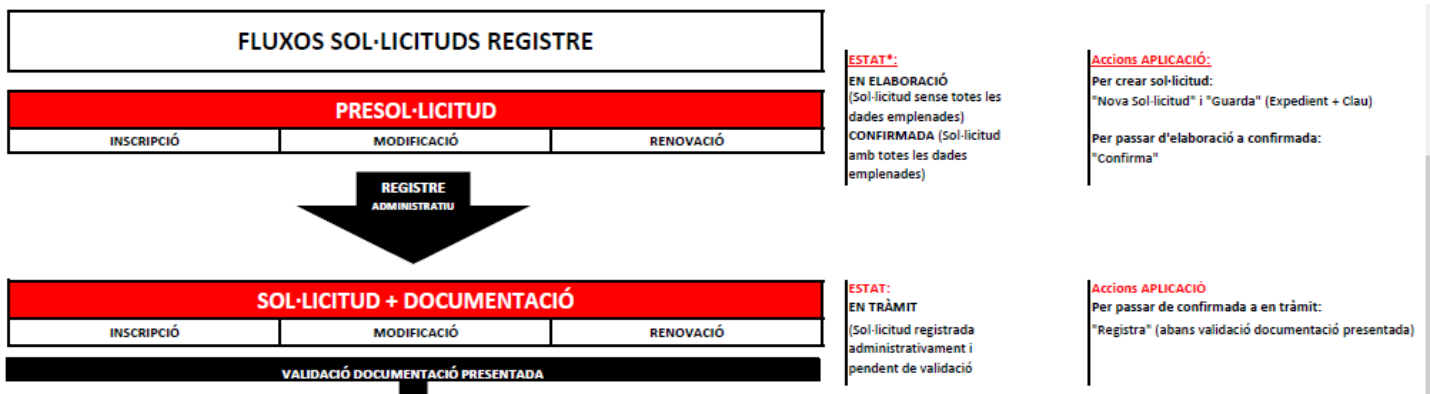
### **4.3- FUNCIONS I ACTUACIONS DEL REGISTRE DE SOL·LICITANTS D'HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL DE BARCELONA I ADJUDICACIONS D'HABITATGES MITJANÇANT REGISTRE**

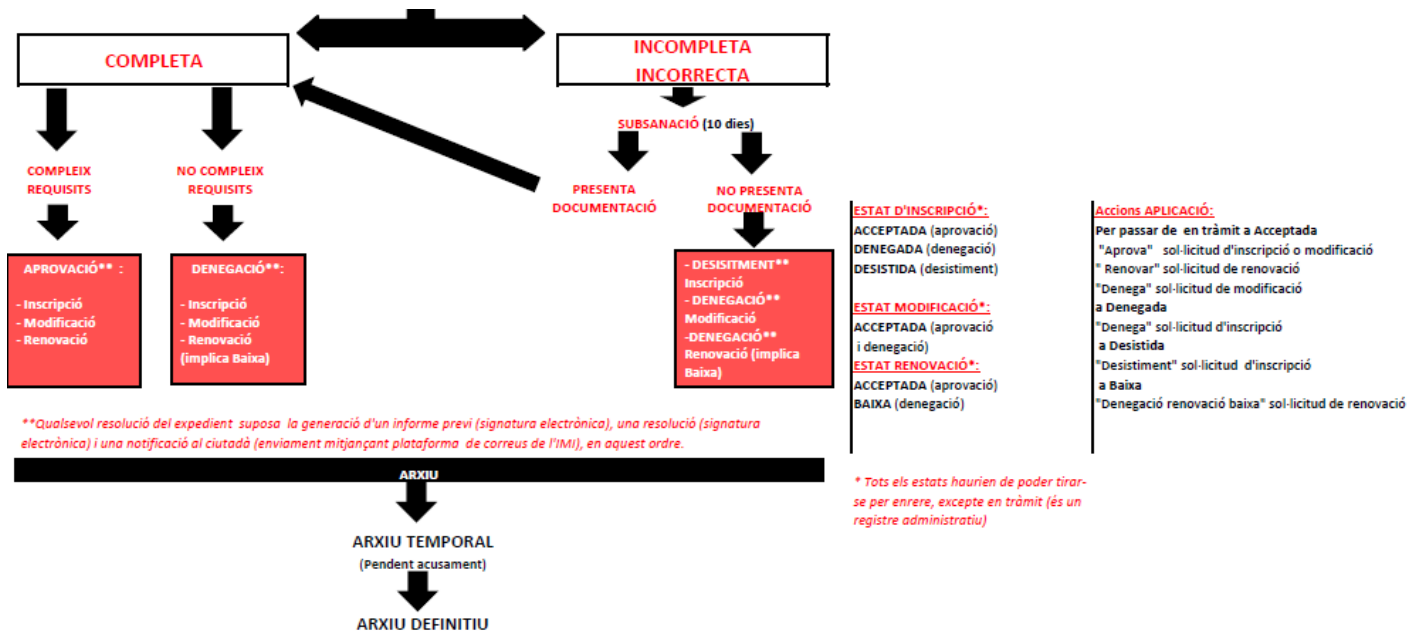
L'empresa adjudicatària haurà de donar suport interna i gestió administrativa al servei del RSHPOB i als procediments d'adjudicació d'habitatges mitjançant el Registre. També haurà de donar resposta a les instàncies, recursos i al·legacions que presentin els ciutadans, amb el vist-i-plau de la Gerència d'Habitatge. Seguidament es mostren els processos actuals de gestió dels diferents serveis de Registre HPO, Adjudicacions d'Habitatges i Emergències Socials. Cal tenir en compte que els actuals processos poden variar degut a diferents motius: canvis en les normatives, canvis com a conseqüència de l'ús de noves tecnologies, etc...

#### **4.3.1- PROCEDIMENTS D'INSCRIPCIÓ AL REGISTRE**

El RSHPO és un Registre administratiu en què s'han d'inscriure les persones que volen accedir a un habitatge de protecció oficial a Barcelona. Les seves finalitats són facilitar i agilitzar els processos d'adjudicació i transmissió d'habitatges protegits, garantir la màxima transparència en tots els processos i informar de la demanda real d'habitatges de protecció oficial a Barcelona. Ve regulat pel Reglament de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, pel que tots els serveis i funcions inherents a aquest contracte es faran d'acord amb el que estableix el Reglament esmentat i la resta de normativa vigent.

El servei haurà de gestionar els diferents procediments vinculats a la inscripció al Registre, a la modificació de dades, a la renovació, la baixa de la inscripció i a la revocació de la inscripció. Per a dur a terme aquesta tramitació s'haurà de revisar les sol·licituds, la documentació associada, validar-les i dur a terme les accions corresponents per finalitzar el procediment. S'adjunta imatge explicativa del procés a grans trets:





Això inclou les següents tasques:

- Organització i distribució de la documentació que arribi al *back-office*.
- Recepció, revisió i verificació dels expedients, tant físics com de la documentació aportada de forma telemàtica quan sigui el cas, que contenen tota la documentació presentada pel sol·licitant, que ha de ser acreditativa del compliment dels requisits per a poder estar inscrit en el Registre. Els requisits i la documentació corresponent venen regulades pel Reglament.

En el cas que calgui millorar o esmenar la documentació, es prepararà i gestionarà l'escrit atorgant un termini per a esmenar les deficiències detectades, que s'hauran d'explicitar, en els termes de l'art. 82 de la Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

- Gestió de la documentació que configura l'expedient relatiu a les sol·licituds, inclosos els informes, la proposta de resolució del Gerent del Consorci i les notificacions corresponents. S'inclou també la recepció, recollida de dades, classificació i arxiu de la documentació.

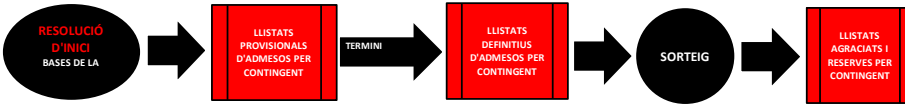
#### **4.3.2- PROCEDIMENTS D'ADJUDICACIÓ D'HABITATGES QUE DUGUI A TERME EL CONSORCI DE L'HABITATGE DE BARCELONA**

La gestió dels procediments d'adjudicació d'habitatges té per objecte tramitar les convocatòries d'adjudicació d'habitatges així com els expedients vinculats, d'acord amb les directrius i les dades facilitades per la Gerència d'Habitatge i/o pel promotor dels habitatges.

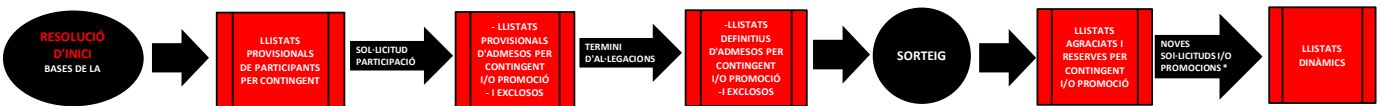
Els procediments d'adjudicació d'habitatges es poden dur a terme per sistema de sorteig o de barem, segons el tipus de convocatòria d'adjudicació d'habitatges. Els esquemes següents mostren els diferents tipus de procediments d'adjudicació d'habitatges així com el flux del propi procediment:

**PROCESSOS D'ADJUDICACIÓ (TIPUS CONVOCATÒRIES)**

PROCÉS D'ADJUDICACIÓ **SORTEIG SENSE SOL·LICITUD DE PARTICIPACIÓ**



PROCÉS D'ADJUDICACIÓ **SORTEIG AMB SOL·LICITUD DE PARTICIPACIÓ**



\* Només en cas de convocatòries obertes

PROCÉS D'ADJUDICACIÓ **BAREMACIÓ SENSE SOL·LICITUD DE PARTICIPACIÓ**

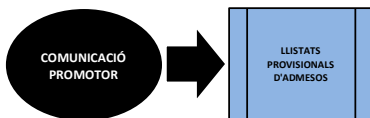


PROCÉS D'ADJUDICACIÓ **BAREMACIÓ AMB SOL·LICITUD DE PARTICIPACIÓ**



\* Només en cas de convocatòries obertes

PROCÉS D'ADJUDICACIÓ **LLIURE**



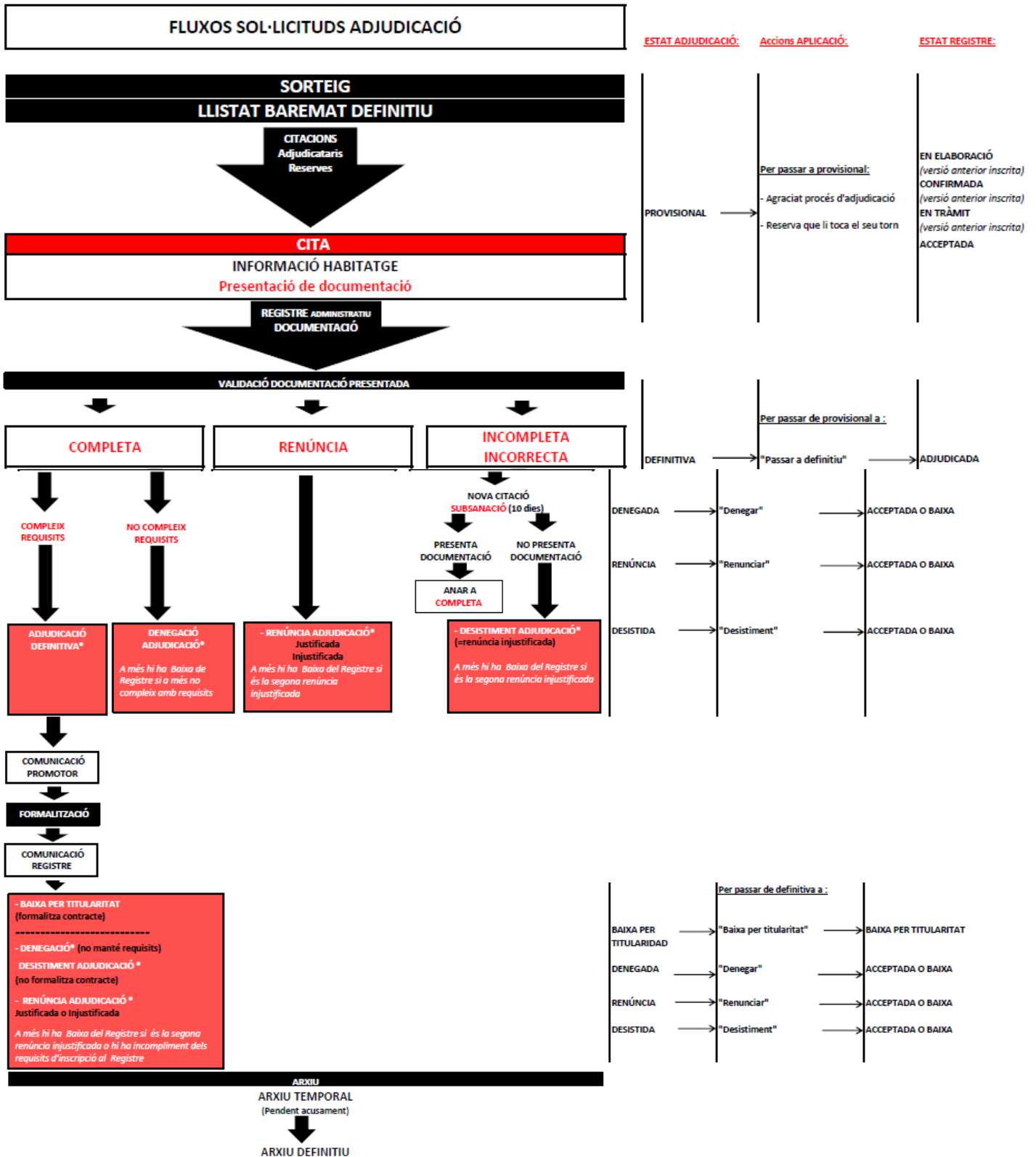
**ESTATS CONVOCATÒRIES**

- 1 "Obert" ↓
- 2 "Llistats en elaboració" ↓
- 3... Estat Nom del llistat corresponent en cada moment ↓

Final "Adjudicada"

*Tots els estats han de ser reversibles, guardant sempre copia dels llistats finalment tancats.*

Registre de Sol·licitants i Adjudicació d'Habitatges  
 Gerència d'Habitatge  
 C. Doctor Aiguader, 15  
 08003 Barcelona  
 www.habitatge.barcelona



\*Qualsevol resolució del expedient suposa la generació d'un informe previ (signatura electrònica), una resolució (signatura electrònica) i una notificació al ciutadà (enviament mitjançant plataforma de correus de l'IMI), en aquest ordre.



L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i tramitar els expedients d'adjudicació d'habitatges, d'acord al que estableix el Reglament, les bases de cadascuna de les convocatòries d'adjudicació d'habitatges així com les normatives vigents. Això inclou les següents tasques:

- Organització i distribució de la documentació que arribi al *back-office*.
- Gestió per a la preparació de l'expedient d'adjudicació, introducció i publicació de dades a l'aplicació informàtica i la web del Registre de Sol·licitants, tant pel que fa a les persones sol·licitants, com les relatives a les promocions i als habitatges. S'inclou també l'arxiu de la documentació. Caldrà tenir present que en cas d'expedient físic, tots els expedients hauran d'estar foliats i indexats per al seu arxiu.
- **Tasques relatives als procediments d'adjudicació d'habitatges per sorteig i per barem.**
- Parametrització a l'aplicatiu informàtic per extreure els diferents llistats, realitzar els barems i extreure previsions d'unitats de convivència que podrien participar en una convocatòria segons un criteri i requisits específics.
- Preparació de les llistes provisionals de les persones amb dret a participar en el procés de selecció dels adjudicataris, d'acord amb la normativa vigent.
- Preparació i gestió de les eventuais reclamacions a les llistes provisionals amb proposta de resolució, així com de les llistes definitives i la seva publicació (resolució d'aprovació definitiva).
- Preparació, gestió, participació i assistència, si escau, del sorteig i de la publicació de la relació provisional dels seleccionats.
- Preparació i gestió del requeriment fefaent d'acord amb la norma vigent, i de la llista d'espera corresponent.
- Citació i atenció personalitzada als seleccionats provisionals, per a la comprovació i verificació dels requisits exigits. Gestió de la llista d'espera de la convocatòria.
- Gestió de la documentació que configura els expedients d'adjudicació, inclosos els informes, la proposta de resolució del Gerent del Consorci i les notificacions corresponents. S'inclou també la recepció, recollida de dades, classificació i arxiu de la documentació.
- Preparació i gestió de la tramesa de la documentació dels adjudicataris eventuais als promotors, d'acord amb la normativa vigent.

#### 4.4- PROCEDIMENTS D'ADJUDICACIÓ D'HABITATGES PER A EMERGÈNCIES SOCIALS

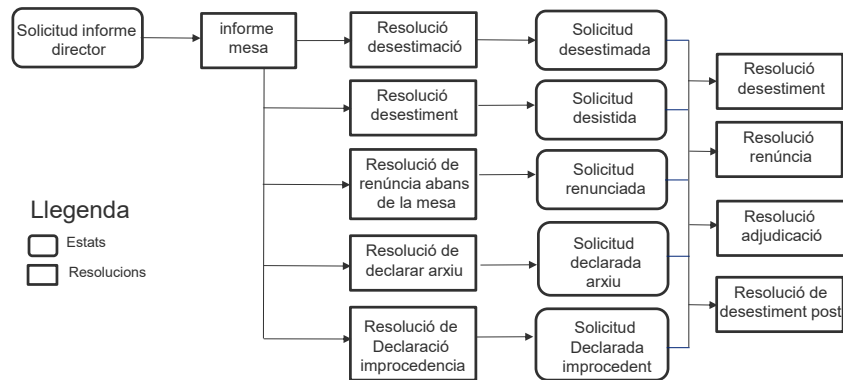
Té com a objectiu gestionar els expedients relatius a les sol·licituds d'habitatges per a emergències socials que es tramiten i es reben a les Oficines d'Habitatge de Barcelona, així com el suport a la gestió de la mesa de valoració d'emergències socials.

S'entén per emergència social trobar-se en una situació de pèrdua imminent de l'habitatge com a conseqüència d'una situació de vulnerabilitat extraordinària i excepcional.

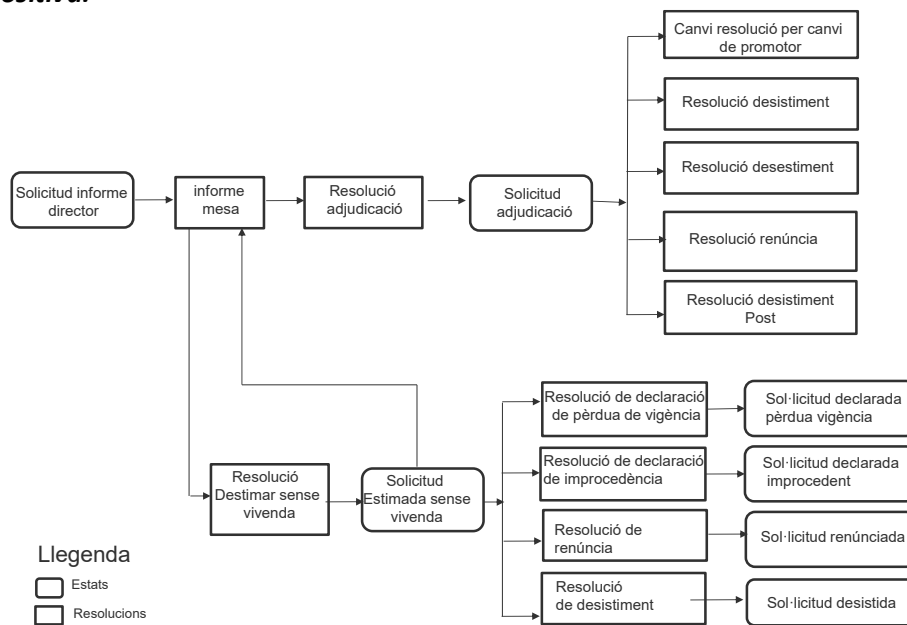
Des de la Xarxa d'oficines d'Habitatge de Barcelona es realitza l'atenció al ciutadà, informant-los del programa i iniciant la tramitació del seu expedient d'emergències per a continuar amb la seva derivació cap al back-office d'Emergències que és l'objecte d'aquest contracte. Ve regulat pel Reglament per a l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergència social per pèrdua d'habitatge.

El procediment dels expedients d'emergències segueixen el flux que es recullen en els diagrames següents:

##### Resolució negativa:



##### Resolució positiva:





Les sol·licituds favorables han de ser revisades cada sis mesos des de la seva resolució per tal de verificar que continuen complint amb els requisits per a poder ser persones adjudicatàries d'un habitatge d'emergència social.

Les funcions i tasques a dur a terme de suport al servei inclouen:

- Organització i distribució de la documentació que arribi al *back-office* i interlocució amb la xarxa d'oficines per al seguiment i la correcta tramitació de l'expedient.
- Recepció i revisió dels expedients dels sol·licitants d'habitatges per emergència social i introducció de les dades al sistema informàtic.
- Preparació de la documentació de les situacions a presentar a la Mesa de Valoració, que és l'òrgan tècnic encarregat de valorar les situacions i proposar la seva estimació o denegació d'habitatge i elevar-la a la gerència del Consorci per a la seva resolució.
- Assistència i realització d'actes de la Mesa de Valoració.
- Seguiment de l'estat judicial dels expedients.
- Elaboració i tramesa de les resolucions i requeriments de documentació, si s'escau.
- Elaboració de llistats de control de la gestió dels habitatges disposats, de la valoració dels expedients a la mesa d'emergències segons les característiques de les unitats de convivència, dels documents relacionats amb les adjudicacions .
- Elaboració dels resums post mesa i del resultat de la mesa per a la seva publicació.
- Revisió i gestió dels expedients dels sol·licitants d'habitatges per emergència social que compten amb una antiguitat de 6 mesos.

#### **4.5- FUNCIONS I ACTUACIONS TRANSVERSALS A TOTS ELS SERVEIS**

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar, gestionar i tramitar, si s'escau les diferents actuacions inherents als procediments dels serveis objectes d'aquest contracte: els requeriments, notificacions, resolucions, citacions, comunicacions, publicacions, anuncis...

##### **4.5.1- TASQUES D'ARXIU DE DOCUMENTACIÓ FÍSICA**

- Revisió dels expedients, foliació i indexació.
- Arxiu dels expedients i de la documentació relativa a les gestions realitzades. Classificació, recull de dades i organització de l'arxiu físic dels expedients i de la documentació que tingui entrada al *back-office* del Registre.

- Control i seguiment de les entrades i sortides dels expedients i/o de la documentació de l'arxiu. Registre d'entrades i sortides i d'ubicació dels expedients.
- En el cas de la documentació presentada per als procediments de registre (inscripció, renovació, modificació i baixa), i d'adjudicació d'habitatges mitjançant Registre o per la mesa d'emergències de forma telemàtica, s'haurà de verificar i garantir la seva correcta classificació al sistema informàtic i per tant a l'arxiu electrònic, seguint les instruccions que siguin facilitades per la Gerència d'Habitatge.

#### **4.5.2- GESTIÓ I TRACTAMENT INFORMÀTIC DE LES DADES**

- Actualment la gestió del servei s'administra introduint les dades a diversos orígens informàtics: la major part en un sistema informàtic de gestió facilitat per la Gerència d'Habitatge i d'altra banda en diverses fulles de càlcul o fulls de processadors de textos. Les dades a incorporar són necessàries i complementaries, per tant l'anàlisi d'aquestes necessita d'un creuament ja sigui mitjançant sistemes Business Intelligence o similars.
- Proposta de millora, adaptació i adequació del sistema informàtic per al millor desenvolupament de les tasques i gestió dels procediments.

#### **4.5.3- ACTIVITATS DE CONTROL I SEGUIMENT DE LA GESTIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT**

- Registre informàtic de totes les activitats realitzades en relació amb la tramitació dels expedients del RSHPOB, i adjudicació d'habitatges mitjançant Registre i per la mesa d'emergències socials, incloent un arxiu històric de les incidències detectades, les entrevistes i contactes telefònics realitzats.
- Registre i explotació de dades que requereixin tractament informàtic per al manteniment dels sistemes i el tractament informàtic dels procediments de suport per a la presa de decisions.
- Elaboració d'indicadors per al seguiment de la gestió i la presa de decisions.
- Avaluació dels processos i procediments de gestió i elaboració de propostes de millores, i dels informes que resultin escaients.
- La redacció, confecció i entrega d'informes estadístics de les dades, amb la periodicitat que estableixi la Gerència d'habitatge per al seguiment de la gestió del servei.
- Control del fluxe de signatures dels documents.
- Elaboració d'informes periòdics i memòries de funcionament dels serveis.
- Assistència i participació en reunions i/o sessions de treball.



- Coneixement i coordinació operativa amb els responsables de la Gerència d'habitatge, suggerint i aportant informació que permeti afinar els mecanismes o funcions necessaris per a la correcta gestió del RSHPOB, dels procediments d'adjudicació d'habitatges i les emergències socials.
- Protocol·litzar les operatives d'inscripció i adjudicació del Registre i d'emergències socials i recollir-les en un manual de procediments, que quedarà com a propietat de la Gerència d'Habitatge. Realització de sessions informatives i formatives en relació a aquests protocols als diferents agents que intervinguin en els processos d'inscripció al Registre i Adjudicació d'habitatges, aliens a l'empresa adjudicatària.
- La formació del personal que depengui de l'adjudicatari que intervingui en l'execució de l'objecte del contracte.
- L'execució i seguiment del Pla de Qualitat, dissenyat per l'adjudicatari.
- Registre informàtic de control d'històric i de gestió dels habitatges disposats així com dels adjudicats, seguint els criteris establerts per la Gerència d'habitatge.
- Gestió dels fitxers que disposen de la documentació que s'ha d'enviar físicament al ciutadà i el seu enviament, seguint les indicacions que li faciliti la Gerència d'Habitatge, a l'empresa actualment contractada per a la seva impressió, manipulació i ensobrat.
- Controls dels enviaments físics , recepció dels albarans i tramitació al sistema d'informació.

#### **4.5.4- SUPORT A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL**

Atès que actualment s'està treballant en la transformació digital dels serveis d'habitatge, es requereixen tasques de suport en el desenvolupament i desplegament d'eines i sistemes que permetin portar a terme aquest procés de transformació amb l'objectiu de millorar la eficàcia i l'eficiència del servei i anar cap a la simplificació burocràtica i documental. Aquestes tasques de suport inclouen la participació en la presa de requeriments, la comprovació de documentació, el suport a proves de desplegament, proves de migració de dades, la gestió del coneixement, la comunicació i totes les altres tasques que s'escaiguin vinculades al seu desplegament garantint els estàndards marcats.

#### **4.5.5- SERVEI DE SUPORT A L'ATENCIÓ TELEFÒNICA I GESTIO DE CORREUS ELECTRÒNICS**

Les persones de l'equip de treball hauran de realitzar tasques de suport a l'atenció telefònica a la ciutadania i la gestió de correus electrònics (recepció i enviament) referent a qüestions dels serveis del RSHPOB i d'adjudicacions d'habitatges mitjançant Registre i la mesa d'emergències socials.



#### **4.6- EXPEDIENTS ELECTRÒNICS: FUNCIONS A DESENVOLUPAR AMB LA POSADA EN FUNCIONAMENT DEL NOU SISTEMA D'INFORMACIÓ**

- **Coexistència entre sistemes i documentació física i electrònica**

Amb l'entrada en funcionament de nous sistemes gestió o eines amb l'objectiu de treballar els expedients únicament de forma electrònica, es preveu que hi pugui haver un període en el que expedients físics i electrònics convisin fins que aquests últims es digitalitzin en la seva totalitat.

D'altra banda, malgrat que l'objectiu és aconseguir paper 0, els ciutadans podran seguir presentant la documentació en paper, la qual s'haurà de digitalitzar i tractar.

L'empresa adjudicatària ha de preveure aquesta convivència entre expedients físics i electrònics i garantir un correcte funcionament i gestió dels expedients durant aquest període de convivència entre l'actual aplicatiu i els nous sistemes o eines.

Cal preveure doncs, que les funcions i actuacions de servei a gestionar poden ser diferents amb l'entrada en funcionament d'un nou sistema de gestió o de noves eines .

- **Digitalització dels expedients físics**

Per aconseguir treballar amb únicament expedients electrònics caldrà **digitalitzar la documentació** dels expedients físics, això inclou el seu escaneig, la seva identificació per al correcte arxiu electrònic, la gestió de la seva signatura digital i el tractament informàtic per a la incorporació les metadades. Es preveu que aquestes tasques s'allarguin en el temps atesa la quantitat d'expedients físics a digitalitzar i per tant, s'ha previst al present plec la figura d'una persona encarregada de la digitalització que haurà de controlar, si s'escau, les tasques realitzades per personal extern de suport a la digitalització.

### **5- DIMENSIONAMENT DEL SERVEI**

Per tal de determinar el dimensionament de l'equip de treball, entre d'altres, s'ha tingut en compte el següent:

- L'increment en els darrers anys de la xifra anual de sol·licituds i tràmits d'inscripció, modificació i renovació de dades al Registre. En aquest sentit, es preveu com a mínim la presentació d'unes 42.000 sol·licituds al Registre d'inscripció, modificació i renovació.
- El nombre previst d'expedients a gestionar. En aquest sentit per calcular aquesta xifra s'ha tingut en compte la xifra d'habitatges a gestionar ja siguin corresponents a primeres adjudicacions com de segones i el temps de gestió de cadascun dels expedients. Es preveu, tenint en compte les dades actuals, que la xifra d'expedients a gestionar és d'aproximadament 3.420 expedients anuals.
- El nombre de sol·licitants citats per tal de fer efectives les adjudicacions
- L'estimació de càrrega de treball de la digitalització de documents i del suport al desenvolupament del SIHAB.
- L'aposta per millores evolutives del servei.



- Les noves tasques de revisió d'expedients, cada 6 mesos, d'emergències socials
- L'augment de tasques derivades de l'impuls dels mitjans telemàtics.
- Les tasques d'eliminació d'arxiu físic, seguint la norma aprovada d'eliminació de paper en alguns dels procediments

Es considera que el servei ha d'estar compostat de 25 persones. Els requisits mínims de cadascun dels perfils proposats es troben detallats en el punt 5.2 d'aquest plec.

### **5.1- RECURSOS HUMANS**

L'equip responsable de l'execució del present contracte serà contractat per compte i risc de l'empresa que resulti adjudicatària, sense que s'estableixi cap relació jurídica amb la Gerència d'Habitatge.

En termes generals, l'empresa conformarà la seva plantilla amb el nombre de personal tècnic que sigui suficient d'acord amb les necessitat de servei a realitzar, especificats al punt 4 d'aquest document, de tal manera que es garanteixi:

- La direcció i coordinació del projecte.
- La coordinació de l'actualització, manteniment i, si s'escau, de la posta en marxa dels sistemes existents en la gestió de la informació i la recollida de dades.
- Les funcions de suport, assessorament i consultoria dutes a terme en el desenvolupament dels processos de gestió.
- L'administració de la base de dades; creació, actualització i el seu manteniment informàtic.
- El suport administratiu que asseguri el desenvolupament de la tramitació pròpia dels expedients en general i del treball d'atenció personal.
- La formació continuada del personal.

La facturació de l'equip ordinari haurà de ser per un import mensual fixe. Es realitzarà pel cost total de les persones contractades per al servei ordinari (la retribució anual tenint en compte vacances i el cost de la seguretat social) i els costos indirectes. En cas de pròrrogues amb terminis inferiors o superiors a l'any es facturarà la part proporcional del cost del personal i dels costos indirectes que s'efectuen durant un any. En cap cas es facturarà per hores efectives realitzades.

Davant desajustos o eventualitats que poguessin sorgir, es regularitzaran amb la darrera factura de l'any.

### **5.2- EQUIP DE TREBALL ORDINARI**

L'empresa adjudicatària ha de garantir la provisió de les figures següents:



- **2 Coordinadors – Assessors Jurídics amb categoria de Tècnic Superior:**

**1 Coordinador/a de la gestió tècnica i coordinació del servei.** Corresponent a la categoria del Grup professional 1 del conveni de referència d'aquest contracte o similar al conveni d'aplicació. Aquesta figura haurà de tenir un perfil de llicenciat/da o graduat/da en dret i estar especialitzada i acreditar l'experiència, mínima de dos anys, en dret administratiu i en dret civil i una experiència mínima de 5 anys en aquest perfil en la gestió de serveis similars als de l'objecte del present contracte. Haurà d'assessorar i respondre totes aquelles qüestions que revesteixin caràcter jurídic o de procediment i controlarà que el servei es desenvolupa complint amb els procediments i normatives aplicables al Registre de Sol·licitants i Emergències socials. Coordinarà i supervisarà les tasques a desenvolupa, corresponents a cadascun dels serveis a gestionar. Serà la persona que constituirà d'enllaç amb el responsable designat per la Gerència d'Habitatge per als assumptes de gestió tècnica i coordinació del servei.

**1 Coordinador/a de l'equip del servei.** Corresponent a la categoria del Grup professional 1 del conveni de referència d'aquest contracte o similar al conveni d'aplicació. Aquesta figura haurà de tenir un perfil de llicenciat/da o graduat/da en dret i una experiència mínima de 5 anys en aquest perfil en gestió de serveis similars als de l'objecte del present contracte. Controlarà el compliment dels termes acordats en aquest plec i en el contracte d'adjudicació i dictarà les instruccions oportunes per assegurar l'adequació dels serveis. Serà la persona responsable de la gestió del personal de l'equip de treball. Serà la persona que constituirà d'enllaç amb el responsable designat per la Gerència d'Habitatge per als assumptes de gestió de personal.

Aquests perfils hauran de tenir en tot moment coneixement dels canvis normatius i legislatius que afectin al servei, comunicar-los a la persona responsable designada per la Gerència de l'Habitatge i fer el seguiment per a que aquests s'apliquin de forma correcta.

- **1 RESPONSABLE D'EXPLOTACIÓ DE DADES I ELABORACIÓ DELS INFORMES** vinculats al servei amb categoria del Grup professional 2 del conveni de referència d'aquest contracte o similar al conveni d'aplicació. Haurà de tenir una experiència mínima de 5 anys en aquest perfil en gestió de serveis similars als de l'objecte del present contracte i titulació universitària en estadística o similar. Aquesta persona també assumirà les funcions de **RESPONSABLE DE QUALITAT DEL SERVEI** per a la verificació del compliment dels objectius de qualitat i la mesura de la satisfacció dels usuaris. Igualment haurà d'avaluar i informar sobre l'assoliment dels objectius i la qualitat del servei. Amb l'entrada en funcionament d'un nou sistema d'informació, serà la persona encarregada de proposar millores al sistema, elaborar informes sobre aquestes millores i realitzar auditories dels procediments dels serveis objectes d'aquest contracte.

Haurà de comptar amb coneixements i una experiència mínima de 2 anys en l'ús d'alguna eina orientada a l'anàlisi de dades, visualitzacions interactives i capacitats d'intel·ligència de negoci (Business Intelligence) així com una experiència de com a mínim 5 anys en l'ús de fulls de càlculs per a l'anàlisi de dades.

- **1 RESPONSABLE PER RESPONDRE RECLAMACIONS I PREGUNTES AL SERVEI DEL REGISTRE DE SOL·LICITANTS D'HABITATGES AMB PROTECCIÓ OFICIAL I ADJUDICACIÓ D'HABITATGES** dels ciutadans, síndics o qualsevol altra entitat externa amb categoria del Grup professional 2 del conveni de referència d'aquest contracte o similar al conveni d'aplicació, amb Titulació universitària com a mínim de grau mitjà o equivalent o bé amb reconeguda experiència en procediments administratius i amb especial rellevància



en la correcta redacció de textos. Haurà de tenir una experiència mínima de 5 anys en aquest perfil en gestió de serveis similars als de l'objecte del present contracte.

- **1 RESPONSABLE PER RESPONDRE RECLAMACIONS I PREGUNTES AL SERVEI D'EMERGÈNCIES SOCIALS** dels ciutadans, síndics o qualsevol altra entitat externa amb categoria del Grup professional 2 del conveni de referència d'aquest contracte o similar al conveni d'aplicació, amb Titulació universitària com a mínim de grau mitjà o equivalent o bé amb reconeguda experiència en procediments administratius i amb especial rellevància en la correcta redacció de textos.
- **1 RESPONSABLE DEL SUPORT A LA GESTIÓ D'EMERGÈNCIES SOCIALS** amb coneixements de gestió administrativa i de les normatives actuals de la categoria del Grup professional 3 Nivell 1 del conveni de referència d'aquest contracte o similar al conveni d'aplicació, amb experiència dilatada en el lloc de treball. Realitzarà les tasques de suport a la preparació dels expedients d'emergències socials per a la seva presentació a la mesa de valoracions d'emergències. Haurà de tenir una experiència mínima de 5 anys en aquest perfil en gestió de serveis similars als de l'objecte del present contracte.
- **19 AUXILIARS ADMINISTRATIUS** amb coneixements de gestió administrativa, de la categoria del Grup professional 4 Nivell 1 del conveni de referència d'aquest contracte o similar al conveni d'aplicació . Hauran de tenir una experiència mínima de 1 any en aquests perfils en gestió de serveis i d'atenció a usuaris, similars als de l'objecte del present contracte. Entre aquestes figures, l'empresa adjudicatària, designarà un/a **RESPONSABLE DE LES TASQUES DE DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTACIÓ** així com un/a **RESPONSABLE D'ARXIU** per a la correcta classificació de tots els expedients i document amb coneixements i/o experiència en arxivística. També es designarà una persona que donarà suport al Responsable del suport a la gestió d'emergències socials.

L'empresa adjudicatària haurà de designar a una de les persones de l'equip de treball com a un **RESPONSABLE DEL SUPORT A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL**.

S'entén per serveis similars als de l'objecte del contracte, als que tenen com a objecte la gestió administrativa de processos i expedients d'habitatges, i que aquests hagin estat gestionats d'acord a la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

L'empresa adjudicatària dimensionarà els recursos humans per tal que resultin suficients per al compliment del servei, i sempre d'acord amb l'establert amb el punt 4 d'aquest plec, garantint la presència durant les hores destinades a atenció ciutadana i gestió administrativa, d'acord amb la jornada de treball que s'especifica a l'apartat següent.

Les característiques que hauran de complir els professionals que prestin els perfils auxiliars administratius seran:

- Titulació mínima en Batxillerat o equivalent
- Experiència en tasques administratives i de gestió d'expedients o similars
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- Experiència en tractament de textos i gestió de correus electrònics
- Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit. En quant al català, hauran de comptar amb un certificat de com a mínim nivell C de suficiència.
- Es valorarà nocions en anglès, francès i altres idiomes.



- Es valorarà que tingui certs coneixements jurídics i motivació pels programes socials
- Experiència prèvia en atenció a usuaris
- Bones habilitats comunicatives
- Proactivitat en la millora del servei

De tot l'equip de treball, 4 dels perfils, a banda del coneixement de català i el castellà, hauran de disposar-ne també de l'anglès amb un nivell mínim acreditat B1(Cambridge English) o equivalent.

Per acreditar aquesta condició si es requereix en qualsevol moment del procés d'adjudicació o del contracte, es podrà fer mitjançant alguna d'aquestes opcions:

- La documentació de la nacionalitat d'origen de la persona.
- Entrega d'un certificat del centre d'estudis on va cursar el nivell B1 o equivalent on consti que va finalitzar el curs amb satisfacció o el títol del nivell B1 o equivalent.
- Mitjançant una declaració de l'empresa conforme les persones que parlen l'anglès, el coneixen per tenir grau de parentiu de primer grau amb alguna persona de nacionalitat d'algun país on es parli.

En aquest sentit, l'empresa que resulti adjudicatària haurà d'aportar l'organigrama del personal i la organització dels serveis, amb el detall de les funcions de cada lloc de treball. La Gerència d'Habitatge es reserva el dret d'incorporar-hi les esmenes que consideri oportunes per al millor desenvolupament del servei, sempre amb caràcter previ a la seva implementació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura del servei per a un total de 40 hores setmanals. Aquesta cobertura serà horari de matí i tarda de dilluns a divendres ( a excepció de divendres tarda).L'horari concret es pactarà a l'inici del servei.

Aquest horari s'haurà de garantir en les diferents modalitats de treball (físic o a distància).

No obstant això, aquest horari pot ser modificat per raons de necessitat de servei.

### **5.3- FORMACIÓ**

Des de la Direcció Tècnica del Registre de Sol·licitants i Adjudicacions d'habitatge es realitzarà una formació inicial i específica per a la posada en marxa del servei, després de l'adjudicació. En aquesta formació hauran d'assistir totes aquelles persones del servei de l'empresa adjudicatària que a partir d'aquell moment es faran càrrec dels desplegaments formatius i de la formació de reciclatge. A partir d'aquest moment, la formació general anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, amb excepció de les novetats de gestió i/o normatives que calgui desenvolupar.

Les empreses concursants hauran d'elaborar un pla de formació continuada per a tot el personal relacionat amb el servei, consensuat amb la Direcció Tècnica del Registre de Sol·licitants i Adjudicació d'Habitatge, que garanteixi el ple coneixement i la capacitació necessària per al desenvolupament de les tasques relacionades en els punts anteriors. Les empreses licitadores detallaran en la seva oferta el Pla de Formació i Reciclatge indicant les accions concretes que es pretenen realitzar per a cada equip, d'acord amb les seves funcions, i el cronograma de les mateixes.



La formació del personal s'haurà d'iniciar amb caràcter previ a la posta en marxa del servei i s'haurà de preveure l'opció de realitzar-la mitjançant el canal electrònic.

El Pla de formació també ha de contemplar:

- La formació en un nou sistema de gestió o en noves eines per a les noves incorporacions de personal:

Una vegada desenvolupat un nou sistema de gestió o altres eines necessàries per al desenvolupament del servei, l'empresa constructora del sistema o eina realitzarà formacions respecte el funcionament del sistema a les persones que formin l'equip de treball objecte d'aquest contracte. Posteriorment, les persones que es puguin anar incorporant a l'equip de treball objecte d'aquest contracte hauran de ser formades pel personal prèviament format (formador de formadors)

- La formació en relació als protocols de funcionament, que recollirà els processos a seguir en cadascuna de les tasques a desenvolupar en funció del que estableix el punt 4 d'aquest plec, i d'acord al qual s'ha d'executar el servei.

#### **5.4- PUNTES DE TREBALL**

Les empreses licitadores han de preveure la disposició d'una borsa de fins a 7.040 hores ( 3.520 hores l'any) per a fer front a les possibles puntes de treball o per tasques relacionades amb diverses disciplines (suport de gestió administrativa, informàtica, arxivística, seguretat, tecnologies de la informació, etc...). Donat que aquests serveis són puntuals i no es requereix d'un servei continuat en el temps, es fa necessària la constitució d'aquesta Borsa d'Hores.

#### **5.5- BAIXES I SUBSTITUCIONS**

Les baixes del personal objecte d'aquest contracte s'hauran de substituir en els següents terminis:

- **Per a les baixes previstes:** S'hauran de substituir el dia següent en què s'hagin produït.
- **Per a les baixes no previstes:** S'han de substituir en un període igual o inferior a una setmana.

### **6- RECEPCIÓ I TRASPÀS DEL SERVEI**

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb un **pla de recepció del servei** i un **pla de traspàs del servei** que s'executarà abans de la finalització del servei. Els costos associats a l'execució del pla i del procés de traspàs anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. Aquest plans es basaran en el plans entregats en la oferta de licitació, i hauran de complir els següents requisits:

- **Pla de recepció del servei:**

El **pla de recepció del servei** haurà de ser iniciat com a mínim 10 dies abans de l'inici del contracte i caldrà disposar com a mínim de les figures següents:



- 2 Coordinadors a com a mínim el 15% de jornada dedicada a aquesta tasca
- 2 Tècnics mig a com a mínim el 15% de jornada dedicada a aquesta tasca
- 2 Auxiliars administratius a com a mínim el 15% de jornada dedicada a aquesta tasca

- **Pla de traspàs del servei:**

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un pla de traspàs que serà actualitzat 2 mesos abans de la finalització del contracte i caldrà de l'aprovació del la Gerència d'Habitatge per a ser executat. Els costos associats a l'execució del pla y del procés de traspàs anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Haurà de ser iniciat com a mínim 10 dies abans de la finalització del contracte i caldrà que es disposi com a mínim de les figures següents:

- 2 Coordinadors a com a mínim el 15% de jornada dedicada a aquesta tasca
- 2 Tècnics mig a com a mínim el 15% de jornada dedicada a aquesta tasca
- 2 Auxiliars administratius a com a mínim el 15% de jornada dedicada a aquesta tasca

El pla de traspàs del servei haurà de preveure sessions de formació a la Gerència d'Habitatge o a qui aquest indiqui, i l'entrega dels diferents lliurables i documentació.

## **7- TREBALL A DISTÀNCIA I RECURSOS MATERIALS**

Actualment la Gerència d'Habitatge disposa per a l'equip de treball disposat per l'empresa adjudicatària, d'una oficina per a un total de 15 persones a les que capacitarà de la infraestructura necessària pel desenvolupament dels serveis objectes d'aquest contracte. En aquest sentit els hi facilitarà el mobiliari, la telefonia fixe, el material de papereria, la connexió a internet suficientment ràpida per treballar amb totes les garanties i els aparells informàtics (hardware i software).

La resta de l'equip de treball haurà d'estar ubicat en instal·lacions que disposi l'empresa adjudicatària o realitzant teletreball. Ambdós casos l'empresa adjudicatària haurà de garantir i disposar, si s'escau, a aquestes persones de tots els recursos materials necessaris per al correcte desenvolupament de les seves tasques (mobiliari, la telefonia, el material de papereria, la connexió a internet suficientment ràpida per treballa amb totes les garanties i els aparells informàtics (hardware i software o connexió directa al software).

Per a la realització de tasques d'arxiu i digitalització de documents, les persones responsables podran ubicar-se, de manera fixe o temporal a altres dependències de la Gerència d'Habitatge, on es troben ubicats els expedients físics.

En situació d'alerta sanitària o davant d'instruccions, recomanacions, normatives o lleis de qualsevol òrgan administratiu que en depengui de la Gerència d'Habitatge o de la pròpia Gerència d'Habitatge, l'empresa adjudicatària ha d'estar capacitada per a tenir fins el 100% de l'equip de treball objecte d'aquest contracte en forma de teletreball o físicament a les instal·lacions que en disposi. Ambdós casos l'empresa haurà de garantir i disposar si s'escau, a aquestes persones de tots els recursos materials necessaris per al correcte desenvolupament de les seves tasques (mobiliari, la telefonia, el material de papereria, la connexió a internet



suficientment ràpida per treballa amb totes les garanties i els aparells informàtics (hardware i software o connexió directa al software).

Ambdós casos, l'empresa adjudicatària haurà de fer front de tots els costos vinculats a les persones que es trobin treballant en les seves instal·lacions: lloguer de les oficines i recursos materials necessàries per al correcte desenvolupament de les tasques: el mobiliari, la telefonia, el material de papereria, la connexió a internet suficientment ràpida per treballa amb totes les garanties i els aparells informàtics (hardware i software o connexió directa al software).

En cas de les persones que es trobin treballant en instal·lacions que en disposi l'empresa adjudicatària o teletreballant, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que es compta amb la màxima garantia de seguretat i protecció de dades.

En cas que es gestioni documentació física, per a les persones que no realitzin el seu treball a les instal·lacions facilitades per la Gerència d'Habitatge, ja sigui estant o no en situació de normalitat, hauran de disposar d'un servei de valisa interna amb cost assumit per l'empresa adjudicatària, de la documentació que s'estigui tramitant. Aquest servei ha de ser àgil per a la correcta gestió del servei.

La Gerència d'Habitatge facilitarà a l'empresa adjudicatària l'aplicació o aplicacions informàtiques específiques del servei que siguin necessàries per al desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària utilitzarà les dades que provenen d'aquesta o aquestes aplicacions d'acord amb el que estableix el punt 10 d'aquest plec de condicions tècniques, relativa a la confidencialitat i a la protecció de dades.

## **8- CONTROLS I AVALUACIÓ**

Les empreses licitadores presentaran una proposta estructurada, amb un cronograma predefinit, de relacions entre la Gerència d'Habitatge i el prestador de serveis, així como d'aquest amb els seus treballadors, en allò que fa referència a reunions periòdiques de treball, interlocutors vàlids, responsables intermedis i màxims del projecte, competències jerarquitzades i, en general, tots aquells aspectes relacionats amb la organització i la presa de decisions.

## **9- PLA DE QUALITAT**

Les empreses licitadores detallaran en la seva oferta el Pla de Qualitat previst durant la prestació dels serveis, indicant les accions concretes que pretén realitzar amb aquest objectiu, el cronograma de les mateixes i el personal encarregat de portar-ho a terme, així com els informes a presentar.

## **10- CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES**

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb motiu del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent al que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a tercers ni tan sols a efectes de conservació.



L'empresa adjudicatària haurà de complir estrictament tot allò disposat en la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals que adapta al dret intern el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, així com qualsevol altra normativa en matèria de protecció de dades aplicable.

L'empresa adjudicatària es compromet, una vegada extingit el contracte, a no guardar cap còpia de qualsevol material, informació o documentació a la que pugui tenir accés amb motiu del compliment dels serveis objecte d'aquest contracte.

Igualment, l'empresa adjudicatària informará el seu personal i als seus col·laboradors de les obligacions establertes en matèria de confidencialitat, així com de les obligacions relatives en el tractament automatitzat de dades de caràcter personal. En aquest sentit, realitzarà els advertiments i subscriurà els documents que siguin necessaris amb el seu personal i col·laboradors, amb la finalitat d'assegurar el compliment d'aquestes obligacions.

Vist i plau,

Javier Moraleda Perez

Registre de Sol·licitants i Adjudicació  
d'Habitatges  
**Gerència d'Habitatge**

Esther Ródenas i Estopiñà

Directora de Serveis d'Habitatge Parc Privat  
**Gerència d'Habitatge**