

SERVEI DE VERIFICACIÓ D'HABITATGES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CLÀUSULA 0. CONTEXTUALITZACIÓ.....	2
CONTEXTUALITZACIÓ EMPADRONAMENT	2
CONTEXTUALITZACIÓ ESTRANGERIA	3
CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR	5
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	5
CLÀUSULA 4. FUNCIONAMENT DEL SERVEI	5
LOT 1 – 4.1 GESTIÓ EXPEDIENTS ADSSCC	5
LOT 2 - 4.2 GESTIÓ EXPEDIENTS DSIR	13
CLÀUSULA 5. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	16
5.1 PRESTACIONS	17
5.2 PRESTACIONS ESPECÍFIQUES	17
5.3 PERFIL PROFESSIONAL.....	18
CLÀUSULA 6. HORARIS, ESPAIS I MATERIALS.....	19
CLÀUSULA 7. REQUERIMENTS DE QUALITAT.....	20
CLÀUSULA 8. NIVELLS DE SERVEI	21
CLÀUSULA 9. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	21
CLÀUSULA 10. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS	22

CLÀUSULA 0. CONTEXTUALITZACIÓ

CONTEXTUALITZACIÓ EMPADRONAMENT

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Reial decret 141/2024, de 6 de febrer, pel qual es modifica el Reglament de població de demarcació territorial de les entitats locals, aprovat pel Reial decret 1690/1986, d'11 de juny.
- Resolució de 3 de febrer de 2023, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i Local, per la que es modifica la de 17 de febrer de 2020, per la que es dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró municipal.
- Resolució de 29 d'abril de 2020, de la Subsecretaria, per la que es publica la Resolució de 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i Local, per la que es dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró municipal.
- Gaseta Municipal del 21 de juliol 2025, INSTRUCCIÓ de la Gerent Municipal relativa als criteris de validació de la residència efectiva al municipi de Barcelona de persones amb dificultats residencials i altres situacions habitacionals especials.

L'article 15 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local determina que qualsevol persona que visqui a Espanya està obligada a inscriure's al padró del municipi en el qual resideix habitualment.

L'empadronament és l'acte de registrar-se en el municipi de residència habitual que certifica la condició de persona resident i veïna de la ciutat.

La inscripció al padró d'habitants de la ciutat de Barcelona l'han de fer aquelles persones que resideixen a la ciutat, donat que és un dret que facilita l'accés a altres drets reconeguts, com ara l'assistència sanitària pública o l'escolarització bàsica, i és un requisit per a la majoria del tràmits relacionat amb la Llei d'Estrangeria (reagrupament familiar, arrelament social, etc.).

De manera general, per empadronar-se cal aportar documentació sobre la identitat de la persona que fa el tràmit i sobre el seu domicili. No obstant, cal tenir present que existeixen diferents casuístiques:

- **Empadronament en un domicili fix:** la documentació que cal aportar varia si la persona que fa el tràmit és la propietària de l'habitatge on vol empadronar-se o, en canvi, hi viu de lloguer. En cas de no poder acreditar la disponibilitat del domicili, la Direcció de Serveis d'Inspecció (DSI), s'adreça al domicili indicat per la persona sol·licitant, verifica la informació facilitada per aquesta i emet informe d'inspecció. Si la documentació aportada a la petició és correcta i l'informe d'inspecció és positiu, el Departament de Població i Processos Electorals formalitza l'empadronament i el ciutadà rep al seu domicili els volants de residència i/o convivència que acrediten l'empadronament en l'adreça de residència.
- **Empadronament sense domicili fix:** encara que no es resideixi de manera continuada en un domicili de Barcelona i, per tant, no es pugui acreditar cap tipus de documentació relativa a aquest, s'ha de garantir, igualment, l'empadronament del ciutadà i del seu nucli familiar. En aquest cas, abans de formalitzar l'empadronament, és necessari sol·licitar l'informe de coneixement de residència.

La sol·licitud de l'informe de coneixement de residència (en endavant, ICR) es gestiona des de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat (ADSSCC) en què es verifica la residència de la persona a la ciutat de Barcelona, i s'emet un informe de verificació de l'habitatge on es fa constar el resultat de la comprovació. En cas que la verificació de la residència sigui positiva, s'emet i es lliura a la persona sol·licitant el pertinent ICR.

CONTEXTUALITZACIÓ ESTRANGERIA

La normativa espanyola en matèria de Dret d'Estrangeria es fonamenta principalment en diverses lleis i reglaments que regulen l'entrada, residència i treball dels estrangers a Espanya. Les normes més rellevants inclouen:

- Llei Orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social. Aquesta llei estableix el règim jurídic aplicable a l'entrada, la circulació i la permanència dels estrangers al territori espanyol. Així, la llei determina entre altres, el procés per a la regularització administrativa de les persones immigrants, els drets dels estrangers i les garanties jurídiques. Aquesta llei ha estat modificada en diverses ocasions per adaptar-se a les necessitats socials i econòmiques.
- Llei Orgànica 2/2009, de 11 de desembre, de reforma de la Llei Orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, que recull les diferents modificacions que s'havien fet a l'anterior llei i l'adapta a les directives europees.
- Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel que s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la reforma mitjançant la Llei orgànica 2/2009. Desenvolupa la llei amb la pretensió de fomentar la integració, la igualtat en drets i deures i enfortint la integració i cohesió social.
- Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internacionalització.
- Reial Decret 629/2022, de 26 de juliol, pel qual es modifica el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la seva reforma per la Llei orgànica 2/2009, aprovat pel Reial decret 557/2011, de 20 d'abril.
- Reial Decret 1155/2024, de 19 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

Amb aquest reglament queden derogats el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, aprovat pel Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers 2/2009; i totes les altres disposicions, de rang igual o inferior, que s'oposin al que disposa aquest Reial decret i el reglament que s'hi aprova.

Les normes del reglament de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, s'aplicaran amb caràcter supletori, o als efectes que puguin ser més favorables, als nacionals dels Estats membres de la Unió Europea i a les altres persones incloses en l'àmbit del Reial Decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans membres dels Estats membres de la Unió Europea i d'altres Estats part de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu. Així mateix, les normes del Reglament de la Llei

orgànica 4/2000, de 11 de gener, s'aplicaran amb caràcter supletori a qui sigui aplicable la Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.

La Llei estableix que les persones estrangeres que sol·licitin autorització de residència per reagrupar a familiars, hauran de presentar un informe emès pels òrgans competents de la Comunitat Autònoma del lloc de residència del reagrupant, als efectes d'acreditar que hi compta amb un habitatge adequat per atendre les seves necessitats i les de la seva família.

A dits efectes es podrà realitzar consulta a l'Ajuntament on l'estranger reagrupant tingui el seu domicili habitual sobre la informació que pugui constar al mateix en relació amb l'adequació de l'habitatge.

S'entendrà per habitatge adequat el que compleixi els requisits establerts per l'article 3 c) de la Llei 12/2023, de 24 de maig, pel dret a l'habitatge, mentre no entrin en contradicció amb els requisits regulats per les administracions competents en matèria d'habitatge, i en aquest cas, i als efectes de la seva regulació, prevaldran aquelles.

La persona reagrupant acreditarà aquesta condició amb l'aportació d'informe emès pels serveis socials del seu lloc de residència dels òrgans competents de la comunitat autònoma, o, quan així hagi estat decidida per aquesta, de la corporació local, el qual haurà de ser emès i notificat en el termini d'un mes des de la sol·licitud d'aquest. Simultàniament i per mitjans electrònics, l'òrgan competent per emetre'ls ha de traslladar l'informe a l'oficina d'estrangeria.

La normativa catalana en relació als informes d'habitatge és "Criteris d'instrucció dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya Ref. 1/2025" del 16 de maig del 2025. En aquesta norma s'indica que serà necessària una inspecció ocular de l'habitatge per aquells casos en què la inspecció documental no es conclougui l'adequació de l'habitatge o hi hagi discordança amb la informació de què disposa l'Ajuntament. En aquests criteris també s'indica com ha de ser la inspecció ocular, en els termes previstos al Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi (DSIR) és l'encarregada de la tramitació a la Generalitat de Catalunya de la documentació i informació requerida per a l'elaboració dels informes d'adequació d'habitatges, necessaris pel reagrupament familiar.

Amb tot aquest marc tant en relació amb el padró com amb estrangeria, des de l'Ajuntament de Barcelona correspon oferir un Servei de verificació ocular presencial dels habitatges.

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest contracte la prestació del Servei de Verificació d'Habitatges per a la comprovació de la residència, segons el tràmit sol·licitat pels usuaris residents a la ciutat de Barcelona.

El servei del present contracte es divideix en els Lots següents:

- Lot 1: Servei de Verificació d'Habitatges per l'elaboració dels informes de coneixement de residència.
- Lot 2: Servei de Verificació d'Habitatges per l'elaboració dels informes d'adequació d'habitatges.

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

Els principals objectius del Servei de Verificació d'Habitatges, són els següents:

LOT 1

- Verificar que les persones sol·licitants d'empadronament Sense Domicili Fix, estiguin vivint en el lloc indicat.
- Garantir una base de dades dels expedients gestionats.
- Disposar d'informes amb les dades rellevants per la tramitació i resolució dels corresponents expedients per part del servei sol·licitant de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat (ADSSCC).

LOT 2

- Verificar l'adequació de l'habitatge de les persones sol·licitants d'un informe d'adequació d'habitatge.
- Garantir una base de dades dels expedients gestionats.
- Disposar d'informes amb les dades rellevants per la tramitació i resolució dels corresponents expedients per part del servei sol·licitant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi (DSIR).

CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

El Servei de Verificació d'Habitatges es compon de recepció d'expedients a analitzar, verificació de l'habitatge, redacció de l'informe de verificació de l'habitatge i de la tramesa de resultats.

En el present contracte es diferencia dos tipus d'actuació, que corresponen als diferents Lots definits en el Plec:

- Lot 1: Gestió dels expedients per l'elaboració dels informes de coneixement de residència.
- Lot 2: Gestió dels expedients per a l'elaboració dels informes d'adequació d'habitatges.

CLÀUSULA 4. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

LOT 1 – 4.1 GESTIÓ EXPEDIENTS ADSSCC

El servei sol·licitant del Servei de Verificació d'Habitatges és el servei encarregat de l'elaboració dels informes de coneixement de residència, de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat (ADSSCC), o el que determini l'Ajuntament de Barcelona, per a poder realitzar l'empadronament sense domicili fix.

4.1.1 RECEPCIÓ D'EXPEDIENTS A ANALITZAR

La recepció de les sol·licituds de verificació d'habitatge es realitza per mitjà d'una carpeta compartida, entre l'ADSSCC i l'empresa adjudicatària, anomenada "SDF_Sense Domici Fix". En aquesta carpeta hi haurà tota la documentació necessària per a una correcta gestió del Servei de Verificació d'Habitatges de l'Àrea.

Cada dimecres l'ADSSCC, o el dia que es determini pel servei municipal, en la carpeta anomenada "Passis i peticions", afegirà dos llistats en format Excel amb la relació dels expedients, els quals s'hauran de tramitar durant la següent setmana a l'enviament. Un llistat serà amb els casos classificats com a urgents i l'altre llistat amb els casos classificats com a ordinaris.

En aquesta carpeta, també es disposa del registre de les sol·licituds de verificació rebudes anteriorment, a l'interior de la carpeta "Setmanes anteriors".

L'empresa adjudicatària accedirà als documents Excel rebuts, en què hi haurà el llistat d'emplaçaments on s'ha de realitzar la verificació presencial de l'habitatge i generar el corresponent informe de verificació.

De cada expedient, l'Àrea (ADSSCC) indica la següent informació:

NOTES	Núm. Expedient	Estat	Subestat	Document	Nom i Cognoms	Data Creació	Data Enviament	Adreça Gran	Tipus de Via	Via

Núm. inici	Bis inici	Núm. fi	Bis fi	Pis	Porta	Escala	Nacionalitat	Data d'empadronament	Telèfon Mòbil

- **Notes:** comentaris de l'ADSSCC en referència a l'expedient.
- **Número d'Expedient:** número identificador de la sol·licitud, en format AAAA-XXXXXXX.
- **Estat:** punt de tramitació en el que es troba l'expedient.
- **Subestat:** detall de l'estat de tramitació en el que es troba l'expedient.
- **Document:** document d'identitat de la persona sol·licitant.
- **Nom i cognoms:** dades de la persona sol·licitant.
- **Data Creació:** dia en el que es va iniciar l'expedient.
- **Data Enviament:** dia en el que s'envien els expedients a l'empresa adjudicatària (un cop per setmana).
- **ADREÇA GRAN:** adreça completa del domicili a verificar.
- **Tipus de Via / Via / Número inici / Bis inici / Número fi / Bis fi / Pis / Porta / Escala:** adreça separada per camps del domicili a verificar.
- **Nacionalitat:** país d'on és ciutadana la persona sol·licitant.
- **Data d'empadronament:** darrera data en la que la persona sol·licitant es va empadronar.
- **Telèfon mòbil:** telèfon de contacte de la persona sol·licitant.

En els Excels rebuts es diferenciarà entre:

- Expedients amb persones sol·licitants que conformen una mateixa unitat familiar.

- Persona menor d'edat.
- Representant de la persona menor d'edat.

S'ha de tenir en compte que, en ocasions, la persona representant d'un menor ja consta empadronada i no s'ha de fer comprovació de la residència. Aquest fet es detecta perquè, en les dades de l'expedient, consta un Subestat diferent a "Pendent de verificació". Al no tractar-se d'expedients a tramitar, en la base de dades generada per l'empresa adjudicatària aquesta informació es recollirà amb el mateix estat indicat en l'Excel de l'ADSSCC.

L'empresa adjudicatària haurà de preparar les dades de cada expedient i recollir cada un dels registres en un Excel de seguiment, control i tractament de dades, en què s'indicarà el següent:

Núm. Expedient	Data inici	Adreça	Procedència	Comentaris	Sol·licitants	Data Nota	Venciment Nota	Districte	Barri	Data Finalització	Verificador/a	Ocupat_1	Demora

- **Expedient:** número identificador de la sol·licitud, en format AAAA-XXXXXXX.
- **Data inici:** dia en el que l'empresa adjudicatària inicia la tramitació de l'expedient.
- **Adreça:** domicili a inspeccionar.
- **Procedència:** SDF.
- **Comentaris:** notes relatives a l'expedient.
- **Sol·licitants:** nom de la persona que fa la petició.
- **Data Nota:** dia en el que es deixa avís amb dades de contacte, si s'escau.
- **Venciment Nota:** dia en el que finalitza el termini de contacte de l'avís, si s'escau.
- **Districte, Barri:** ubicació del domicili.
- **Data Finalització:** dia en el que l'empresa adjudicatària obté un resultat conclouent de la verificació.
- **Verificador/a:** nom de la persona que realitza la comprovació de residència.
- **Ocupat_1:** resultat de la comprovació de residència.
 - Si = comprovació positiva.
 - No = comprovació negativa.
 - 0 = comprovació anul·lada per la persona sol·licitant.
- **Demora:** recompte de dies que l'empresa adjudicatària triga a resoldre l'expedient des que el rep.

A continuació, crear l'informe de verificació d'habitatges segons l'Annex 1.

4.1.2 VERIFICACIÓ I REDACCIÓ DE L'INFORME DE VERIFICACIÓ

PROCEDIMENT DE VERIFICACIÓ

Les verificacions de l'habitatge no es programen telefònicament amb els sol·licitants, aquestes es realitzen sense avisar ni el dia ni l'hora.

Únicament en el cas que no s'obtingui un resultat en la primera verificació, ja sigui positiu o negatiu, la persona verificadora deixarà una nota per tal que la persona sol·licitant el pugui trucar i puguin programar una segona verificació de l'habitatge. En aquestes situacions sí que es podrà concertar dia i hora.

En cas que la persona sol·licitant no retorni la trucada o si la retorna manifesta que ja no viu on indica l'expedient, el resultat de l'informe de verificació serà negatiu.

La concertació de les verificacions podrà realitzar-se de dilluns a dissabte i en horari de les 8:00 hores a les 21:00 hores, de gener a desembre.

Cada persona verificadora organitza una ruta amb les adreces a comprovar, donant prioritats a aquells expedients classificats com a urgents.

La primera verificació dels expedients urgents s'ha de realitzar durant els cinc dies naturals posteriors a haver-lo rebut. Mentre que en els expedients ordinaris, s'ha de realitzar durant els deu dies naturals posteriors a haver-lo rebut.

Únicament es podrà realitzar trucades als usuaris en les situacions que es descriuen en aquest plec. El cost de les trucades als sol·licitants anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

En la carpeta compartida "SDF_Sense Domici Fix" també hi haurà un Excel anomenat "SDF_Adreces a tenir en compte", en què hi hauran totes les adreces verificades que, o bé corresponen a equipaments (p. e. centres de serveis socials, centres de culte, etc.), o bé són adreces recurrents en les que s'han rebut cinc peticions o més amb resultat negatiu en el termini de sis mesos.

Si durant la preparació dels emplaçaments a verificar es detecta alguna adreça inclosa en aquest Excel, s'ha d'informar a la persona responsable del contracte del Lot 1 i no es realitzarà la verificació. Es procedirà de la següent manera:

- **Equipament que NO s'ha de verificar** (segons indicacions de la columna B de l'Excel): no es realitza comprovació de residència, s'informa per correu d'aquest fet a la persona responsable de l'empresa adjudicatària que coordina l'equip de verificació i s'indica "0", com a resultat de la verificació a l'Excel de seguiment. No s'ha de redactar informe de verificació.
 - Exemple: habitatge o centre que no estan gestionats per serveis públics, fundacions, etc. i/o que no disposen de zona per residir-hi.
- **Adreça recurrent:** no es realitza comprovació de residència, s'informa per correu d'aquest fet a la persona responsable de l'empresa adjudicatària que coordina l'equip de verificació i s'indica "0" com a resultat de la verificació a l'Excel de seguiment. No s'ha de redactar informe de verificació.

Data incorporació adreça	S'ha d'inspeccionar? (segons l'ADSSCC)	Adreça	Verificació	Tipologia	Observacions	Districte	Barri
	NO		SDF	Equipament	Centre		

					Serveis Socials		

Totes les verificacions s'han de realitzar a la porta del domicili, en cap cas a través de l'interfon de l'edifici, on les persones verificadores s'han d'identificar i acreditar com verificadors/es de l'empresa adjudicatària del Servei de Verificació d'Habitatges de l'Ajuntament de Barcelona.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de dur una targeta identificativa o similar (a càrrec de l'empresa adjudicatària), de tal forma que permeti una identificació per part dels usuaris, indicant el nom del servei, l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Barcelona, i respectant la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona (<https://ajuntament.barcelona.cat/normativagrafica/>).

No es pot accedir a cap domicili sense el consentiment exprés de la persona que atén la verificació. Aquest fet ha de quedar recollit a l'informe de verificació.

- Exemple: Es realitza verificació i atén NOM COGNOMS, qui s'identifica amb el seu NIE i permet l'accés al domicili.

Durant la verificació, és necessari que un dels peticionaris majors d'edat estigui present a l'interior del domicili per acreditar la seva residència i la de la resta de sol·licitants, si s'escau. Els titulars majors d'edat s'han d'identificar mitjançant DNI, NIE o passaport originals i han d'acreditar la residència de la resta de sol·licitants mostrant la següent documentació:

- Majors d'edat no presents: DNI, NIE o passaport originals.
- Menors d'edat: DNI, NIE o passaport originals + Llibre de família o equivalent originals.

En el cas dels menors d'edat, la identificació i acreditació de la residència només pot ser acreditada per la persona identificada com a representant i no per qualsevol major d'edat, independentment del parentesc que mantinguin.

Tots els sol·licitants majors d'edat i presents durant la verificació han de signar l'informe de la verificació d'habitatge (veure Annex 1 "Model d'informe de verificació - ADSSCC").

Per altra banda, també s'ha de comprovar que hi ha indicis que la persona sol·licitant resideix en el domicili i que aquest disposa dels elements bàsics per garantir-hi la residència: cambra higiènica, espai de cuina i zona de descans.

Si en el moment de la verificació hi ha terceres persones residents a l'interior del domicili o els sol·licitants manifesten que conviuen amb altres persones, s'ha de fer constar a l'informe de verificació, però aquest fet no implica l'empadronament d'aquestes. En cas que es vulguin empadronar a la ciutat, se'ls ha d'informar de l'obligatorietat de sol·licitar-ho a l'Ajuntament de Barcelona mitjançant instància acompanyada de la documentació necessària.

Pot donar-se el cas que altres persones presents en la comprovació manifestin i/o justifiquin que també han realitzat la sol·licitud d'empadronament sense domicili fix. En aquesta situació, se'ls ha d'identificar i realitzar la comprovació de residència, recollint totes les dades en l'informe de verificació.

Posteriorment, la persona verificadora, ha de comprovar l'existència d'un expedient en tràmit on consti aquesta altra persona sol·licitant.

A continuació, la persona verificadora finalitza la redacció de l'informe de verificació indicant la següent informació:

- Identificació dels sol·licitants majors d'edat presents.
- Identificació dels sol·licitants majors d'edat no presents i menors, si s'escau.
- Possibles incongruències amb l'adreça (en aquest cas, també s'ha de fotografiar la façana i/o l'interfon de la finca).
- Situacions anòmales del domicili (domicili en local comercial, situacions d'insalubritat, sobreocupació, etc.).

Exemple d'informe:

- Es realitza verificació i atén NOM_COGNOMS_1, qui s'identifica amb el seu NIE original i permet l'accés al domicili. Manifesta que conviu amb NOM_COGNOMS_2 (DNI, NIE o PASSAPORT) i NOM_COGNOMS_3 (DNI, NIE o PASSAPORT).

Els informes de verificació han de contenir informació objectiva, recollir els fets o conductes, identificar persones responsables i detallar les circumstàncies concurrents en cada cas.

VERIFICACIÓ EN EQUIPAMENTS

En cas de verificar un equipament que no està recollit a l'Excel "SDF_Adreces a tenir en compte", s'ha de seguir el procediment descrit a continuació.

Quan es té un resultat concloent de la verificació, s'ha d'incloure l'adreça del nou equipament a l'Excel "SDF_Adreces a tenir en compte" i informar a la persona responsable del contracte del Lot 1.

VERIFICACIÓ EN ALLOTJAMENTS TURÍSTICS

En el cas d'adreces que corresponen a allotjaments turístics (pensions, hostals, hotels, etc.) no detectats prèviament i on l'estada del sol·licitant no està gestionada per serveis públics o fundacions, es realitza una única verificació (no es deixa nota d'avís de contacte en cap cas) i es redacta l'informe amb el resultat obtingut. A continuació, s'ha d'incloure l'adreça a l'Excel "SDF_Adreces a tenir en compte" i informar a la persona responsable del contracte del Lot 1.

SITUACIONS DURANT LA VERIFICACIÓ

➤ Verificació no atesa per ningú

En cas de fer la verificació i no localitzar ningú al domicili, es truca al telèfon de contacte per informar de la comprovació. Les trucades s'han de realitzar ocultant el número de telèfon des del que es truca i amb un mínim de tres intents; en cap cas s'ha de fer ús de bústies de veu, missatges SMS, missatges instantanis o equivalents.

- El sol·licitant atén el telèfon i facilita la revisió: es segueix el procediment explicat inicialment.
- El sol·licitant atén el telèfon però no facilita la revisió: es deixa avís (veure Annex 2 "Model d'avís" a utilitzar) a la bústia i/o a l'interior del domicili indicant que es posi en contacte amb l'equip de verificació de l'empresa adjudicatària per programar la comprovació de residència. La programació de la verificació ha de ser dins dels catorze dies naturals següents a la trucada. En cas contrari, el sol·licitant ha de fer una nova sol·licitud.

Per altra banda, si en set dies naturals, a comptar des de l'endemà de la data de la comunicació, no es rep resposta del sol·licitant a l'avís, es determina que la verificació és negativa.

➤ **Verificació atesa per una tercera persona**

Es pregunta si coneix i conviu amb la persona sol·licitant.

- En cas afirmatiu, es deixa avís a qui atén la verificació per a que la persona sol·licitant es posi en contacte amb l'equip de verificació de l'empresa adjudicatària i programi la comprovació de residència. La programació de la verificació ha de ser dins dels catorze dies naturals següents a la trucada. En cas contrari, el sol·licitant ha de fer una nova sol·licitud.
- Per altra banda, si en set dies naturals, a comptar des de l'endemà de la data de la comunicació, no es rep resposta del sol·licitant a l'avís, es determina que la verificació és negativa.
- En cas negatiu, s'ha d'identificar a qui atén la verificació amb el màxim d'informació possible (nom, cognoms, número de document) i, a continuació, trucar al telèfon de contacte (un mínim de tres vegades si no atenen) i informar de la situació. Si la persona sol·licitant insisteix en què sí resideix al domicili, s'ha de deixar l'avís i seguir el procés descrit anteriorment per programar la verificació.

El mateix ocorre si, telefònicament, una tercera persona respon a l'avís i manifesta no conèixer ni conviure amb el sol·licitant del tràmit. A l'informe de verificació, s'ha de descriure els fets i fer constar el màxim d'informació possible que identifiqui aquesta tercera persona.

Si una tercera persona atén la verificació i no vol col·laborar i/o identificar-se, s'ha de deixar constància dels fets a l'informe de verificació.

- Exemple: S'inspecciona el domicili i atén un home que manifesta no conèixer el sol·licitant; no vol identificar-se ni col·laborar.

➤ **No es disposa de telèfon de contacte, està inoperatiu o no l'atenen**

Es deixa avís de contacte a la bústia i/o a l'interior del domicili indicant que es posi en contacte amb l'equip de verificació de l'empresa adjudicatària per programar la comprovació de residència. Si en set dies naturals, a comptar des de l'endemà de la data de la comunicació, no es rep resposta del sol·licitant a l'avís, es determina que la verificació és negativa.

➤ **Verificació programada amb la persona sol·licitant, però no atesa**

Si en el moment de la verificació programada no es localitza a cap sol·licitant al domicili, es truca al telèfon de contacte i s'espera 15 minuts que el sol·licitant atengui la comprovació. En cas que el sol·licitant no es presenti, es determina que la verificació és negativa.

➤ **Sol·licitud anul·lada**

En alguns casos, els peticionaris manifesten que volen anul·lar la sol·licitud d'empadronament. Aquests fets es recullen a l'informe de verificació i es determina la sol·licitud com a nul·la.

➤ **Verificacions amb més d'un sol·licitant**

En ocasions, es reben diverses peticions de persones majors d'edat i d'un mateix domicili. Si en el moment de la verificació, alguna d'elles no pot acreditar la residència, però hi ha indicis que hi resideix, es deixa nota d'avís de contacte per a que es posi en contacte amb l'equip de verificació de l'empresa adjudicatària per programar la comprovació.

En canvi, si alguna de les persones presents durant la verificació manifesta que un dels sol·licitants no resideix a l'adreça inspeccionada, s'ha de seguir el mateix procés que si una tercera persona manifestés que no coneix el sol·licitant.

Exemples d'informe:

- El dia DD/MM/AAAA, es realitza la verificació de l'habitatge i no es localitza ningú al domicili. Es truca en tres ocasions al telèfon de contacte i ningú no atén. Es deixa avís per sota de la porta del domicili, però passat el termini corresponent no es rep resposta i es determina que la verificació és NEGATIVA.
- El dia DD/MM/AAAA, es realitza la verificació de l'habitatge i atén NOM_COGNOMS_1, que manifesta que no coneix la persona sol·licitant. Es truca al telèfon de la sol·licitant i insisteix que sí resideix en el domicili; es deixa avís a la bústia.

Es rep trucada i es programa verificació pel dia DD/MM/AAAA. La sol·licitant atén la verificació de l'habitatge i permet l'accés al domicili; s'identifica i mostra l'espai on resideix. Es determina que la verificació és POSITIVA.

- El dia DD/MM/AAAA, es realitza la verificació de l'habitatge i atén NOM_COGNOMS_1, que manifesta que la persona sol·licitant resideix al domicili, però que es troba a la feina; se li deixa avís.

Es rep trucada i es programa verificació pel dia DD/MM/AAAA. El dia de la verificació de l'habitatge, el sol·licitant està esperant al carrer perquè, segons informa, no té claus de la porta d'entrada. Permet l'accés al domicili i al preguntar-li per la seva zona de descans, no sap identificar-la. Es determina que existeixen suficients indicis de que la persona sol·licitant no resideix en el domicili i la verificació és NEGATIVA.

- La persona sol·licitant manifesta telefònicament que vol anul·lar la sol·licitud d'empadronament per canvi de domicili. Informa que realitzarà una nova sol·licitud amb la nova adreça. Es determina que la verificació és NUL·LA.

➤ Adreces incompletes

Si en el moment de la verificació, es comprova que falta informació per identificar l'adreça del domicili, es truca al telèfon de contacte de la persona sol·licitant.

- Exemple: l'adreça indicada és carrer Provença, 425, PB però a la finca hi ha cinc entitats diferents en planta baixa.

Si es localitza l'adreça, parlant amb el sol·licitant, amb veïns, etc., però ningú no atén la verificació, es deixa avís a la bústia i/o a l'interior del domicili.

Si, finalment, no s'aconsegueix identificar quina és l'adreça a verificar, es determina que la verificació és negativa indicant, a l'informe, el motiu i les accions realitzades:

- Es comprova que a la finca verificada existeixen cinc entitats diferents en planta baixa, totes elles sense retolar ni identificar. S'intenta localitzar l'entitat a inspeccionar trucant al sol·licitant per telèfon, però no atén la trucada. Els veïns de la zona tampoc no faciliten informació sobre la identificació de l'entitat a verificar. Al no disposar d'una adreça completa, es determina que la verificació és NEGATIVA.

➤ **Situacions anòmales**

En aquells casos en els que es detecten situacions anòmales (menors a casa en horari lectiu, residència en local comercial, infrahabitatge, sobreocupació, activitat turística, etc.), l'equip de revisió informa per correu electrònic a la persona responsable del contracte del Lot 1, qui ho trasllada a l'òrgan competent per a que verifiqui els fets i iniciï els tràmits corresponents, si s'escau.

➤ **Situació no contemplada**

En cas que en el moment de realitzar la verificació es doni una situació no contemplada en el present contracte, serà necessari comunicar-ho al responsable del contracte del Lot 1 per analitzar la situació i procedir. Serà necessari el redactat d'un informe exposant la situació.

4.1.3 TRAMESA DE RESULTATS

Al finalitzar la redacció de l'informe (Annex 1), l'equip de verificació escaneja el document i l'incorpora a la carpeta anomenada "Actes i fotos verificacions" de la unitat de xarxa compartida.

Els informes de verificació, i altra informació complementària com fotografies, es desen amb el format de la numeració de l'expedient, l'adreça d'aquest i el nom del sol·licitant. Periòdicament, el servei sol·licitant de l'Àrea retira els expedient de la carpeta per a la seva tramitació.

Els informes de verificació finalitzats dels expedients urgents s'hauran d'incorporar a l'expedient, en un termini de 10 dies naturals des de la sol·licitud del servei. Mentre que els informes de verificació finalitzats dels expedients ordinaris s'hauran d'incorporar a l'expedient en un termini de 20 dies naturals des de la sol·licitud del servei.

Per últim, els informes de verificació originals en paper s'enviaran setmanalment per l'empresa adjudicatària a l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.

LOT 2 - 4.2 GESTIÓ EXPEDIENTS DSIR

El servei sol·licitant del Servei de Verificació d'Habitatges és el servei encarregat de l'elaboració dels informes d'adequació d'habitatges, de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, o el que determini l'Ajuntament de Barcelona.

4.2.1 RECEPCIÓ D'EXPEDIENTS A ANALITZAR

La recepció de les sol·licituds de verificació d'habitatge es realitza per mitjà d'una carpeta compartida, entre la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi (DSIR) i l'empresa adjudicatària, anomenada "Adequacio_Habitatge". En aquesta carpeta hi haurà tota la documentació necessària per a una correcta gestió del Servei de Verificació d'Habitatges de la Direcció.

Cada divendres la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, o el dia que es determini, en la carpeta "Passis i peticions", afegirà un llistat en format Excel amb la relació dels expedients, els quals s'hauran de tramitar durant la següent setmana a l'enviament.

En aquesta carpeta, també es disposa del registre de les sol·licituds de verificació rebudes anteriorment, a l'interior de la carpeta "Setmanes anteriors".

L'empresa adjudicatària accedirà als documents Excel rebuts, en què hi haurà el llistat d'emplaçaments on s'ha de realitzar la verificació presencial de l'habitatge i generar el corresponent informe de verificació.

De cada expedient, la Direcció indica la següent informació:

Núm. Expedient	Document	Nom i Cognoms	Data creació	Data Enviament	Adreça	Tipus de Via	Telèfon Mòbil

- **Número d'Expedient:** número identificador de la sol·licitud.
- **Document:** document d'identitat de la persona sol·licitant.
- **Nom i cognoms:** dades de la persona sol·licitant.
- **Data Creació:** dia en el que es va iniciar l'expedient.
- **Data Enviament:** dia en el que s'envien els expedients a l'empresa adjudicatària (cada divendres).
- **Adreça:** adreça completa del domicili a verificar.
- **Tipus de Via,** Pis, Porta
- **Telèfon mòbil:** telèfon de contacte de la persona sol·licitant.

A més, en la mateixa carpeta compartida hi haurà una subcarpeta amb els informes de verificació de cadascun dels expedients a realitzar la verificació d'habitatge, que l'empresa adjudicatària haurà d'omplir en la verificació d'habitatge. (veure Annex 3 "Model d'informe de verificació - DSIR").

L'empresa adjudicatària haurà de preparar les dades de cada expedient i recollir cada un dels registres en un Excel de seguiment, control i tractament de dades, en què s'indicarà el següent:

Expedient	Data inici	Adreça	Procedència	Comentaris	Sol·licitants	Data Nota	Venciment Nota	Districte	Barri	Data Finalització	Verificador/a	Condicions Hab	Demora

- **Expedient:** número identificador de la sol·licitud, en format AAAA-XXXXXXX.
- **Data inici:** dia en el que l'empresa adjudicatària inicia la tramitació de l'expedient.
- **Adreça:** domicili a inspeccionar.
- **Procedència:** DSIR.
- **Comentaris:** notes relatives a l'expedient.
- **Sol·licitants:** nom de la persona que fa la petició.
- **Data Nota:** dia en el que es deixa avís amb dades de contacte, si s'escau.
- **Venciment Nota:** dia en el que finalitza el termini de contacte de l'avís, si s'escau.

- **Districte, Barri:** ubicació del domicili.
- **Data Finalització:** dia en el que l'empresa adjudicatària obté un resultat conclouent de la verificació.
- **Verificador/a:** nom de la persona que realitza la comprovació de residència.
- **Condicions Hab:** resultat de la comprovació de residència.
 - Si = comprovació positiva.
 - No = comprovació negativa.
 - 0 = comprovació anul·lada per la persona sol·licitant.
- **Demora:** recompte de dies que l'empresa adjudicatària triga a resoldre l'expedient des que el rep.

A continuació, s'omple l'informe de verificació d'habitatges segons el model de l'Annex 3.

4.2.2 VERIFICACIÓ I REDACCIÓ DE L'INFORME DE VERIFICACIÓ

PROCEDIMENT DE VERIFICACIÓ

Les verificacions de l'habitatge es programen telefònicament amb els sol·licitants. El cost de les trucades als sol·licitants anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La concertació de les verificacions podrà realitzar-se de dilluns a dissabte i en horari de les 8:00 hores a les 21:00 hores, de gener a desembre.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de dur una targeta identificativa o similar (a càrrec de l'empresa adjudicatària), de tal forma que permeti una identificació per part dels usuaris, indicant el nom del servei, l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Barcelona, i respectant la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona.

No es pot accedir a cap domicili sense el consentiment exprés de la persona que atén la verificació. Aquest fet ha de quedar recollit a l'informe de verificació.

En les unitats compartides o on hi ha diversos habitatges s'ha de concretar quin és l'espai o l'habitatge que ocupa la persona sol·licitant.

En cas de no localització de l'usuari serà necessari comunicar-ho a la persona responsable del contracte del Lot 2, per tal de rebre les instruccions específiques en relació a l'expedient.

COMPROVACIONS A REALIZAR

L'objectiu de les comprovacions a realitzar és acreditar el nombre i ús al que es destina cadascuna de les dependències, número de persones que hi viuen, condicions d'habitabilitat i equipament, en els termes previstos al Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.

El procés de verificació a realitzar per la persona verificadora és el següent:

- Confirmar i comprovar que l'adreça de la visita (nº, pis, porta) coincideix amb la de la sol·licitud.
- Comprovar que el NIE de la persona que permet l'accés a l'habitatge sigui la persona sol·licitant o una persona degudament autoritzada.

- Preguntar qui viu a l'habitatge, quantes persones consten empadronades i quin vincle parentiu tenen. És necessari per comparar les dades quan es realitza la consulta en el padró.
- Enumerar totes les dependències i mesurar aquelles que es poden considerar com a constitutives de la superfície útil. No es tindrà en compte els balcons, terrasses, safareigs oberts a l'exterior, espais afegits a les terrasses, etc.
- Mesurar amb especial cura els dormitoris ja que són els que permeten el càlcul del límit d'ocupació. El nombre de persones que s'indica que hi viuen o estan empadronades, donen una idea del nivell d'ocupació que es pot preveure.
- Comprovar els espais com despatxos, sales de joc, trasters o sala d'estar, sobretot quan també hi ha menjador, ja que es tracta d'espais potencials a ser dormitoris, però com que no es necessiten en aquell moment s'utilitzen per altres finalitats.
- Revisar els espais afegits amb divisòries provisionals (pladur, fusta,...) i indicar-ho a en l'informe de verificació.
- Comprovar que hi ha aigua i llum, i revisar les instal·lacions de gas com l'escalfador i la cuina, si s'escau.
- Comprovar que l'estat general de l'habitatge sigui acceptable, amb una adequada habitabilitat d'aquest, que permeti una vida mínimament digna i sense factors de perill (endolls i connexions elèctriques o de gas en molt mal estat, estat de l'escalfador, vidres, etc.).
- Informar a la persona sol·licitant dels següents passos una vegada feta la verificació ocular. S'explica que aquest informe sobre l'habitatge es remet al Servei corresponent de l'Ajuntament de Barcelona, el qual emetrà un informe a la Generalitat de Catalunya.

4.2.3 TRAMESA DE RESULTATS

Al finalitzar la redacció de l'informe (Annex 3), l'equip de verificació escaneja el document i l'envia a la persona responsable de la Direcció d'Immigració i Refugi.

Els informes de verificació finalitzats s'hauran d'incorporar a l'expedient, en un termini de 14 dies naturals des de la sol·licitud del servei.

Els informes de verificació i altra informació complementària com fotografies es desen amb el format de la numeració de l'expedient, l'adreça d'aquest i el nom del sol·licitant.

Periòdicament, la Direcció retira els expedient de la carpeta per a la seva tramitació.

Per últim, els informes de verificació originals en paper s'enviaran setmanalment per l'empresa adjudicatària a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

CLÀUSULA 5. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de designar i garantir com a mínim un referent tècnic que marqui les línies generals i centralitzi tots els serveis prestats en el present Plec, un suport administratiu, a més de garantir un equip de verificadors suficient per donar servei a totes les demandes requerides.

5.1 PRESTACIONS

- Realitzar la direcció tècnica, supervisió i control de l'equip que durà a terme els serveis descrits en aquest plec i organització de la distribució de funcions i tasques de cara a assegurar el seu funcionament ordinari i la seva qualitat.
- Desenvolupar les accions dels diferents serveis descrits en el plec de manera coordinada a fi d'assolir els objectius d'aquests serveis, seguint criteris d'eficiència i eficàcia.
- Garantir la gestió en termini de totes les sol·licituds rebudes, l'organització de l'equip de verificadors, la coordinació de les diferents visites i el seguiment operatiu.
- Fer el seguiment dels terminis de les sol·licituds de verificació dels habitatges.
- Arxivar en suport informàtic totes les demandes rebudes i els informes de verificació.
- Garantir un equip de verificadors en número, formació, capacitat i diversitat que tingui les habilitats i coneixements per a dur a terme el servei objecte del contracte i per atendre les diferents demandes.
- Garantir la preparació professional i l'actualització periòdica dels coneixements necessaris per a un òptim funcionament del servei.
- Vetllar per la qualitat del servei.
- Proposar millores en el procediment de la clàusula 4, per tal de garantir un funcionament òptim del servei.
- Aplicar les millores indicades per l'Ajuntament de Barcelona en la clàusula 4, per tal de garantir un funcionament òptim del servei.
- Assessorar i col·laborar amb la l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en la millora del funcionament del servei.
- Supervisar els objectius quantitatius i qualitius del servei i vetllar per l'assoliment dels nivells de serveis òptims.
- Registrar els indicadors d'activitat i de resultats relatius a totes les sol·licituds de verificació d'habitatges en una base de dades. Aquests quedaran reflectits a l'informe mensual, a les memòries anuals i a qualsevol document que l'Ajuntament pugui demanar, per poder fer un seguiment de l'evolució del servei durant l'any al conjunt de la ciutat i districtes, i l'evolució de la demanda realitzada de cada servei sol·licitant.
- Enviar la primera setmana de cada mes l' Excel, o el format que determini l'Ajuntament de Barcelona, amb la relació detallada de les verificacions realitzades al tècnic municipal referent de cada lot del contracte. Aquestes verificacions seran les finalitzades, és a dir les que tenen un informe de verificació presentat al Servei sol·licitant.

5.2 PRESTACIONS ESPECÍFIQUES

5.2.1 Referent tècnic

- Donar suport, coordinar i supervisar totes les activitats i recursos humans i materials del servei descrits en aquest Plec i garantir que es treballa conjuntament per a l'assoliment dels objectius proposats des de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Gestionar i coordinar la demanda de verificació d'habitatges, fer el seguiment, així com resoldre les incidències que puguin sorgir en el servei.
- Programar l'agenda dels verificadors i la interlocució amb aquests.

- Supervisar el treball dels verificadors i donar el vistiplau als informes de verificació.
- Informar a l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de totes les incidències dels serveis, en funció de la procedència de les sol·licituds.
- Coordinar i elaborar els informes periòdics, específics i coordinar l'elaboració del balanç semestral i anual, de la memòria anual i de les infografies, o de qualsevol altre informació que sol·liciti l'Ajuntament en relació a l'objecte del contracte.

5.2.2 Suport tècnic i administratiu

- Donar suport en totes les gestions administratives i logístiques necessàries pel bon desenvolupament del servei.
- Suport en l'anàlisi, adaptació i manteniment de la base de dades, i amb capacitat per a l'extracció d'informació a les diferents plataformes amb tecnologies vinculades a la web.

5.2.3 Equip Verificadors

- Gestionar i preparar les verificacions dels habitatges que els hi encarreguin.
- Comprovar els aspectes indicats en la clàusula 4.2 necessaris per a l'elaboració dels informes de verificació.
- Facilitar informació a les qüestions que els sol·licitants puguin plantejar i fer la derivació cap al responsable del servei de l'empresa adjudicatària, si s'escau.

5.3 PERFIL PROFESSIONAL

Prestacions tècniques

- Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o Diplomatura.
- Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars en la prestació tècnica.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Capacitat en organització i comandament d'equips.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal.
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Suport administratiu

- Formació: Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).
- Personal amb experiència en activitats de tipus organitzatiu i gestió administrativa.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

- Coneixements informàtics en administració de bases de dades, com SQL Server, MySQL o NoSQL.

Verificadors

- Formació: Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).
- Personal amb experiència en activitats de tipus organitzatiu i gestió administrativa.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

CLÀUSULA 6. HORARIS, ESPAIS I MATERIALS

HORARIS

El servei es prestarà amb flexibilitat horària i adaptarà els horaris segons el nombre de sol·licituds rebudes setmanalment.

El marc horari en què es podran realitzar les verificacions és de dilluns a dissabte i en horari de les 8:00 hores a les 21:00 hores, de gener a desembre.

ESPAIS

La prestació del Servei de Verificació d'Habitatges es produeix arreu de la ciutat. Els verificadors es desplacen a l'emplaçament programat.

A més, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una infraestructura amb capacitat per ubicar al personal referent tècnic i administratiu, que haurà d'estar suficientment i clarament separada d'altres serveis que la mateixa empresa pugui tenir.

Les instal·lacions hauran de complir els requeriments mínims establerts a la legislació vigent en matèria d'accessibilitat i ergonomia i en particular el disposat a la Llei General de Drets de les persones amb Discapacitat i de la seva inclusió social.

MATERIAL

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els telèfons (fixes i mòbils) i bústies de correu electrònic, com la resta de materials necessaris pel correcte desenvolupament de les prestacions descrites en el present Plec.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de les despeses de SMS i de la de les línies telefòniques.

L'empresa adjudicatària també es farà càrrec dels desplaçaments de caire professional dels professionals del servei.

El personal verificador de l'empresa adjudicatària haurà de dur una targeta identificativa o similar (a càrrec de l'empresa adjudicatària), de tal forma que permeti una identificació per part dels usuaris, indicant el nom del servei, l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i proporcionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) necessari pel desenvolupament de les prestacions (material fungible).

CLÀUSULA 7. REQUERIMENTS DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per l'Ajuntament de Barcelona en aquestes clàusules tècniques.

Per poder elaborar un quadre de dades l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades amb periodicitat mensual, trimestral, semestral i anual o la que es pugui determinar.

Per cadascun del servei sol·licitant s'haurà de presentar mensualment la relació de tots els serveis de Verificació d'Habitatges de l'Ajuntament de Barcelona sol·licitats i realitzats al mes, i indicant el temps des de la sol·licitud rebuda fins l'enviament de l'informe de verificació:

- Servei de l'Ajuntament de Barcelona sol·licitant, desglossat en:
 - Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.
 - Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
 - Temps des de la sol·licitud rebuda fins l'enviament de l'informe de verificació, per cadascuna de les sol·licituds.

A més, també setmanalment en el servei de l'ADSSCC, s'haurà de presentar el desglossament següent:

- Número total de sol·licituds noves (expedients).
- Número total de verificacions amb informe de verificació enviat al servei sol·licitant.
 - Verificacions positives
 - Amb una visita
 - Amb dos visites
 - Verificacions negatives (no acredita domicili, o habitatge no apte)
 - Amb una visita
 - Amb dos visites
 - Verificacions nul·les
 - Amb una visita
 - Amb dos visites
- Número total de verificacions pendents.
- Temps des de la sol·licitud rebuda fins l'enviament de l'informe de verificació.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria (balanç) semestral i anual on es detallarà la informació que requereixi l'Ajuntament amb les dades quantitatives i qualitatives del servei objecte del contracte amb l'explotació de dades. Aquest informe ha d'incloure tant les dades de les sol·licituds rebudes, les verificacions realitzades i pendents, com la informació relativa al districte, barri, tipologia de l'habitatge (equipaments, etc.), i les situacions durant la verificació, que s'han descrit en la clàusula 4.1 del servei de l'ADSSCC.

Així mateix presentarà una memòria anual amb l'anàlisi quantitativa i qualitativa de tota l'activitat duta a terme. El termini de presentació de la mateixa serà l'1 de març.

Amb la finalització del contracte és necessari la presentació d'una memòria resum de l'actuació desenvolupada durant l'execució del contracte. El termini de presentació de la mateixa serà d'un mes un cop finalitzat el contracte.

Les memòries anuals dels serveis s'acompanyaran d'una infografia amb les característiques gràfiques que s'estableixin des de la direcció municipal corresponent, i amb aquelles dades i indicadors que s'estableixin des de l'Ajuntament de Barcelona.

Tota la documentació es presentarà en suport informàtic. Si en algun moment cal presentar alguna en suport paper es demanarà específicament per part de l'Ajuntament.

CLÀUSULA 8. NIVELLS DE SERVEI

La previsió de sol·licituds des de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat és de 1.200 mensuals, mentre que la previsió de sol·licituds des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi és de 20 mensuals.

El servei s'ha dimensionat per proporcionar mensualment un mínim de 1.400 informes de verificació executats, un total de 16.800 informes anuals, i la modalitat de determinació del preu del contracte és per unitats executades mitjançant preu unitari.

Així els nivells mínims de servei són els següents:

- S'ha de proporcionar un mínim de 1.360 verificacions mensuals amb informe de verificació enviat, pel servei sol·licitant de Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, si se sol·liciten.
- S'ha de proporcionar un mínim de 40 verificacions mensuals amb informe de verificació enviat, pel servei sol·licitant de Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, si se sol·liciten.
- Un cop executats els sis primers mesos des de l'inici del contracte, no podrà haver pendent de resoldre un nombre superior a 1.360 expedients, del servei sol·licitant de Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.
- El servei s'ha de regular de manera que no hi hagi més de 900 expedients pendents de resoldre, sol·licitats per l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.

En cas que el nombre de sol·licituds del servei sigui inferior al nombre mínim de verificacions mensuals indicats en aquest punt a proporcionar, i el nombre d'expedients pendents de resoldre sigui inferior a 300, serà necessari proporcionar com a mínim el nombre sol·licitat mensual.

CLÀUSULA 9. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament assumeix la coordinació tècnica institucional del servei i supervisarà el projecte i el treball a realitzar.

Formalitzat el contracte, es durà a terme reunions de seguiment i coordinació entre una persona representant de l'empresa adjudicatària i la persona responsable del contracte de l'Ajuntament de Barcelona, sense perjudici que pugui delegar o incloure una persona representant de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, i si s'escau també amb una persona de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquestes reunions de seguiment i coordinació tindrà com a principals funcions:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.

- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- L'avaluació dels plans de formació.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents) per al seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els següents temes: compliment dels estàndards establerts de servei, incidències, queixes i reclamacions rebudes, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.

L'empresa designarà una persona interlocutora habitual amb l'Ajuntament, la qual pot coincidir o no amb la persona que realitzi la coordinació tècnica del servei.

Haurà d'haver durant tota la vigència del contracte una persona que pugui substituir la persona interlocutora habitual en cas de baixa, vacances o absència.

L'Ajuntament designarà una persona responsable municipal del contracte del servei a nivell de ciutat.

CLÀUSULA 10. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència d'aquest contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, dels sistemes de suport a la gestió i del coneixement sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

L'Ajuntament de Barcelona ordenarà i supervisarà el traspàs d'informació amb la finalitat que aquest es porti a terme de la manera més fluïda possible i sense repercussions negatives en els usuaris.

Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport o document en el qual hi figurin dades, hauran de ser tornades a l'Ajuntament.