

**EX 001/P2503352**

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER AL SERVEI D'INTERVENCIÓ I MEDIACIÓ DAVANT  
SITUACIONS DE PÈRDUA D'HABITATGE I/O OCUPACIONS A LA CIUTAT DE BARCELONA  
(SIPHO)**

**Clàusules:**

1. Situacions de pèrdua d'habitatge i/o ocupacions a la ciutat de Barcelona.
2. Objectius del servei.
3. Descripció del servei i actuacions a desenvolupar.
4. Col·laboració amb les administracions i altres serveis.
5. Dimensionament del servei.
6. Mitjans personals i materials.
7. Prestació del servei i horari.
8. Coordinació entre l'empresa adjudicatària i la Gerència d'Habitatge.
9. Pla de qualitat.
10. Difusió del servei i dret d'imatge.
11. Inici del contracte, recepció, devolució i finalització.

## **CLÀUSULA PRIMERA.- SITUACIONS DE PÈRDUA D'HABITATGE I/O OCUPACIONS A LA CIUTAT DE BARCELONA**

La prestació d'aquest servei s'emmarca dins l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge. Segons l'organigrama actual de l'Ajuntament de Barcelona l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge engloba la Gerència d'Habitatge.

L'actual crisi econòmica està afectant greument als col·lectius més vulnerables de la ciutat de Barcelona. Aquesta situació d'emergència està causant uns índex de desnonaments molt elevats que requereixen d'una intervenció immediata per assistir en el procés i, especialment en el moment del llançament a les famílies que es troben en una precària situació econòmica i que necessiten d'un acompanyament en el procés per gestionar una solució i minorar els efectes que poden provocar-los la pèrdua del seu habitatge.

Així mateix, en el últims anys s'han produït diverses situacions d'ocupació per necessitat residencial sobre les que és necessari intervenir, cercant alternatives que puguin donar una resposta adequada a aquesta problemàtica.

L'impacte socioeconòmic de les darreres crisis i la recent declaració de la ciutat de Barcelona com a Zona de Mercat tensionat d'habitatge fa més evident encara la necessitat d'actuació dels serveis municipals per abordar la problemàtica habitacional de la ciutat.

## **CLÀUSULA SEGONA.- OBJECTIUS DEL SERVEI**

L'objecte del contracte és la prestació del Servei d'Intervenció i Mediació davant Situacions de Pèrdua d'Habitatge i/o ocupacions a la ciutat de Barcelona (SIPHO), amb mesures de contractació pública sostenible. La prestació d'aquest servei s'emmarca dins l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge. Segons l'organigrama actual de l'Ajuntament de Barcelona l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge engloba la Gerència d'Habitatge.

Els objectius del servei d'intervenció i mediació davant situacions de pèrdua i/o ocupacions d'habitatge, són:

- a) Acompanyament a les famílies en el procés d'informació, negociació, desnonament, llançament i acompanyament posterior.
- b) Acompanyament i seguiment d'aquelles unitats de convivència que, per les seves especials circumstàncies i vulnerabilitat, requereixin d'un acompanyament més intensiu a nivell social i per realitzar tramitacions de caràcter administratiu.
- c) Gestionar la possible activació de recursos orientats al reallotjament temporal urgent, mitjançant els proveïdors d'aquests recursos a nivell municipal (activació del servei de guarda mobles, allotjament d'urgència i, si s'escau, trasllats necessaris, etc...)
- d) Participar en la coordinació dels diferents recursos dels que disposa l'Administració que poden evitar la pèrdua d'habitatge per optimitzar la seva efectivitat i, en el cas que es produeixi la pèrdua de l'habitatge, gestionar les eines disponibles per minorar els efectes que aquesta pèrdua pot provocar.
- e) Reduir el número de llançaments a la ciutat de Barcelona, treballant preventivament per tal d'aconseguir que el procés no arribi a la fase final.
- f) Obtenir informació prèvia a l'execució d'un llançament, així com de les mesures que s'han pogut implementar en cadascuna de les situacions, procurant disposar de la informació de la situació de risc tant aviat com sigui possible per poder impulsar accions preventives de intermediació per reconduir la situació i evitar el llançament forçós.
- g) Centralitzar les comunicacions judicials de recepció i enviament de documentació i informes vinculades als procediments de pèrdua d'habitatge.
- h) Realitzar informes sobre els ocupants d'immobles (habitatges i edificis) que valorin la vulnerabilitat de les famílies.
- i) Garantir que el lliurament d'informes de vulnerabilitat i plans de mesures es realitzin i s'enviïn dins dels terminis legalment establerts.
- j) Interlocutar i negociar amb els propietaris de l'habitatge, entitats financeres i altres actors buscant les solucions més adequades a cada situació.
- k) Coordinar-se amb els diferents serveis i/o agents implicats a fi d'evitar duplicitats i actuar eficientment.
- l) Identificar a partir del treball coordinat amb el territori aquells habitatges i/o edificis que hagin estat ocupats o que presentin problemàtica habitacional específica, a fi i efecte de

tractar les unitats de convivència afectades per una possible situació de risc de pèrdua d'habitatge

- m) Obtenir i gestionar la informació relacionada amb els habitatges ocupats, o que presentin problemàtica habitacional específica tant respecte als propietaris com als actuals ocupants de l'habitatge per poder plantejar solucions adequades a cada situació.
- n) Garantir una unitat d'actuació i de resposta davant de situacions de pèrdua i/o ocupació d'habitatge a la ciutat de Barcelona.
- o) Proposar l'activació dels recursos i ajuts d'urgència que permetin afavorir la permanència en l'habitatge mentre s'accedeix a un recurs habitacional definitiu.
- p) Contrastar la informació social obtinguda amb la que faciliten els aplicatius municipals del Serveis Socials i Habitatge, fomentant la coordinació per a l'abordatge preventiu de les situacions de possible pèrdua de l'habitatge.
- q) Participar mitjançant la figura del coordinador en les taules de treball i seguiment territorials relacionades amb les situacions de pèrdua d'habitatge.
- r) Realitzar prospeccions en habitatges quan es rep una comunicació d'oferiment de lloguer social per part d'un gran tenidor d'habitatges.

### **CLÀUSULA TERCERA.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS I ACTUACIONS A DESENVOLUPAR**

L'Ajuntament de Barcelona, mitjançant la Xarxa d'Oficines d'Habitatge de Barcelona, apropa al ciutadà tot el catàleg de serveis i recursos públics relacionats amb l'habitatge, unificant i homogeneïtzant, d'aquesta manera, la informació i els processos que se'n deriven, amb l'objectiu de ser finestra única en matèria d'habitatge.

Les Oficines d'Habitatge realitzen les funcions d'atenció, informació al ciutadà i tramitació de la documentació derivada de les activitats dels programes, d'acord amb la territorialització dels serveis pels 10 Districtes de la ciutat o per aquella altra distribució que es pugui definir per l'Ajuntament de Barcelona. Aquest model suposa l'existència d'una interrelació entre els diferents programes d'habitatge que es tramiten des de les Oficines de l'Habitatge i des dels serveis centrals que s'encarreguen de la gestió administrativa vinculada al servei (tractament de dades, ...).

El Servei d'intervenció i mediació davant situacions de risc de pèrdua i/o ocupacions a la ciutat de Barcelona (SIPHO), es prestarà de forma territorialitzada pel que fa a l'atenció dels usuaris, i es plantejarà d'acord amb els requeriments que se'n deriven; principalment respecte a la coordinació del servei SIPHO amb les Oficines de l'Habitatge per l'activació dels serveis necessaris que, d'acord amb aquest plec de condicions, permetran la consecució dels seus objectius.

Aquesta territorialització apropa i facilita al ciutadà la informació, els tràmits i l'assessorament jurídic i tècnic que necessiti sobre l'àmbit de l'habitatge de forma especialitzada i individualitzada. Així doncs l'atenció a l'usuari es realitzarà prioritàriament en el domicili de les persones afectades i/o a les 10 oficines d'habitatge, però les tasques de back-office s'hauran de realitzar en les oficines de l'empresa contractista. Per a garantir un tracte d'igualtat al ciutadà, és fonamental vetllar perquè aquesta prestació de servei es realitzi amb criteris de gestió homogènia i amb la coordinació necessària.

El SIPHO, tot i que treballa en casos de necessitat d'acompanyament a les famílies que es troben en processos de desnonament, ha de ser proactiu i portar a terme prospeccions de manera continua en el territori.

Aquest servei també es podrà desenvolupar en d'altres serveis d'habitatge que s'estimin (Programa Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona, etc..), així com en aquells habitatges o edificis del parc públic que es considerin. En aquests casos, es valorarà la intermediació amb els propietaris, de forma consensuada amb els responsables dels respectius programes.

Les actuacions a desenvolupar per part del contractista que es detallen a continuació, podran ser classificades, amb caràcter general en:

1. Procés d'informes i comunicacions
2. Procés de Pre llançament
3. Procés de Mediació
4. Procés llançament

## 5. Procés post llançament

### 1. Procés d'informes i comunicacions

- Centralitzar les comunicacions judicials de recepció i enviament de documentació i informes vinculades als procediments de pèrdua d'habitatge, introduir les dades en l'aplicació informàtica corresponent, informar i derivar a les als Serveis d'Habitatge Parc Privat, Oficines d'Habitatge i IMSS (Centres de Serveis Socials corresponents,..), així com a altres serveis municipals, quan sigui necessari.
- Elaborar i notificar requeriments de documentació, si s'escau.
- Elaboració d'informes de diferents tipus: vulnerabilitat, plans de mesura, ocupació, regularització, suspensió de llançament, tanteig i retracte, cessió, usdefruit, mediació penal, prospecció i valoració d'habitatges i d'edificis ocupats o que presentin altres problemàtiques específiques en matèria d'habitatge.
- Coordinació diària amb el Servei d'Actes de Comunicació i Execució Civil (SAC) per la comunicació de les hores d'assistència a la Comissió i suspensions.
- Recepció de comunicacions de Jutjat i gestions directes per consultes necessàries.
- Realització de trucades i/ correus electrònics als Jutjats per a consultes necessàries.
- Elaboració de graelles setmanals i diàries d'assistència a llançaments.
- Informar i donar suport a la Direcció de serveis de Parc Privat quan ho requereixi sobre els circuits i protocols que afectin als serveis.
- Proposta d'actualització, si s'escau, dels informes de vulnerabilitat segons aplicació legislativa.
- Altres que es puguin requerir del treball diari, com informes de casos, respostes a instàncies relacionades amb l'objecte del servei.
- Posar en coneixement qualsevol incidència significativa en la recepció i comunicació que afecti al servei.

## 2. Procés de Pre llançament

- Fer valoracions tècniques de vulnerabilitat, i posteriors informes sobre els ocupants d'immobles (habitatges i/o edificis).
- Obtenir i centralitzar la informació relativa a situacions de llançament i/o ocupacions dels habitatges de les unitats de convivència que es troben en situació de vulnerabilitat econòmica i social.
- Recepció de la demanda, exploració i acompanyament de la persona o unitat de convivència que es trobin en situacions de possible pèrdua d'habitatge i/o ocupacions.
- Verificació de situacions de risc d'exclusió residencial, detecció de procediments anòmals dels demandants i valoració de les possibles mesures aplicables per fer front a cada situació.
- Informar mitjançant la figura del coordinador a les Oficines d'Habitatge, als Serveis Socials o a d'altres ens municipals, a requeriment de la Direcció de Serveis d'Habitatge de Parc Privat, en relació a les situacions de pèrdua d'habitatge i/o ocupacions, proposant l'estratègia d'actuació, si s'escau.
- Complementar la intervenció amb les Oficines d'Habitatge respecte a la interlocució i negociació amb els propietaris d'habitatges, persones físiques o jurídiques, que tenen iniciat un procés de desnonament o d'execució hipotecària als efectes de valorar les opcions d'aconseguir un lloguer social per a les persones que viuen en aquell habitatge i que els permeti mantenir-lo o de cercar l'alternativa per a les unitats de convivència afectades.
- Realització de visites a domicili.
- Realització de visites a domicili en els casos en els que es reben comunicacions de grans tenidors d'habitatges en els que ofereixen lloguer social o requereixen documentació de les unitats de convivència per valorar dit oferiment. Registre a les eines informàtiques corresponents.

### 3. Procés de Mediació.

- Interlocució i negociació amb propietaris, persones físiques o jurídiques i altres serveis implicats per cercar la millor solució i evitar la pèrdua de l'habitatge habitual.
- Intervenció específica en els processos de mediació penal seguint els criteris del contractant.
- Proposar l'activació de recursos i programes que permetin afavorir acords amb les propietats per tal d'evitar l'execució forçosa del llançament i/o evitar la pèrdua de l'habitatge.
- De forma prioritària, el dia laborable anterior al llançament, es realitzarà un informe (segons model annex I) dels llançaments que pertanyen a programes o serveis municipals, llançaments amb indicadors de risc social o d'autòlisi, i d'aquells que tinguin especial rellevància o repercussió pública, social o mediàtica. Es respondran els requeriments d'informació en un temps màxim de 2 hores dins de la jornada laboral i en el marc de la prestació efectiva del servei, la metodologia (canal, destinataris, etc.) s'establirà a l'espai de coordinació setmanal (clàusula setena).

### 4. Procés llançament.

- Assistència a tots els llançaments d'habitatge en els que es confirmi presència de les següents situacions de risc o vulnerabilitat:
  - ✓ Unitats de convivència formada por persones majors de 65 anys.
  - ✓ Existència de menors d'edat i dones embarassades.
  - ✓ Existència de persones amb discapacitat o presència de malaltia greu.
  - ✓ Existència de persones amb trastorns mentals.
  - ✓ Existència de situacions de violència masclista o intrafamiliar.
  - ✓ Vulnerabilitat econòmica segons paràmetres Llei 24/2015 i Llei 12/2023.
  - ✓ Altres situacions a criteri dels professionals.
  - ✓ Altres a demanda del contractant.



- Funcions de:
  - ✓ Acompanyament social.
  - ✓ Interlocució i negociació amb els representants de la Propietat.
  - ✓ Explicació a la Comissió Judicial de la situació de vulnerabilitat.
  - ✓ Relat del treball realitzat des d'Habitatge i Serveis Socials.
  - ✓ Explicació dels recursos d'allotjament disponibles.
  - ✓ En cas que se executi el llançament, activació d'altres serveis de suport i, si és necessari, garantir l'acompanyament al recurs mobilitzat.
- Comunicació prèvia del llançament al Centre de Serveis Socials de referència.

Comunicació immediata del resultat del llançament i registre a l'eina informàtica Axional ERP, propietat de l'empresa Deister, emprada per la Gerència de l'Habitatge per a la gestió dels casos. També s'utilitzarà l'eina informàtica SIAS de l'Institut Municipal de Serveis Socials. Al mateix efecte caldrà incorporar els nous sistemes informàtics o adaptacions dels actuals que puguin sorgir durant la vigència d'aquest contracte.

## 5. Procés post llançament

- Les gestió del reallotjament temporal urgent pels casos on s'executi el llançament:
  - ✓ Proposar l'activació, si s'escau, dels recursos d'allotjament temporal urgent d'acord amb els criteris de reallotjament vigents, servei de guardamobles i trasllat amb els proveïdors de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.
  - ✓ Acompanyament, si s'escau, de les unitats de convivència a l'allotjament temporal urgent assignat.
  - ✓ Tramitació d'allotjament urgent per període de 3 dies i derivació al Centre de Serveis Socials corresponent per valorar la continuïtat del recurs activats.
  - ✓ Realitzar el traspàs de la informació i documentació a Serveis Socials a fi i efecte que es facin càrrec del cas i de la continuïtat de l'atenció.

Es preveu que el servei podrà intervenir sobre el total de les situacions que afecten a les unitats de convivència amb alta vulnerabilitat econòmica i social contemplant fases claus d'intervenció.

#### CLÀUSULA QUARTA.- COL-LABORACIÓ AMB LES ADMINISTRACIONS I ALTRES SERVEIS

El servei assumirà les tasques encomanades en l'objecte d'aquesta licitació en el marc de col·laboració amb d'altres departaments municipals i autonòmics que treballin per un millor accés a l'habitatge.

El servei es podrà coordinar amb d'altres serveis que desenvolupi i/o gestioni la Gerència d'Habitatge de l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge, per encàrrec d'aquesta, amb els diferents serveis dependents de l'Institut Municipal de Serveis Socials i/o altres Àrees de l'Ajuntament de Barcelona que intervinguin en aquesta matèria (programes d'ajuts al lloguer, borsa d'habitatge, emergències socials, serveis socials, serveis jurídics, serveis tècnics ...).

Igualment s'establirà col·laboració/mediació amb les persones amb les que l'administració local hagi fet un conveni o acordat en matèria de prevenció de desnonaments, siguin físiques o jurídiques, i, siguin o no a aquestes últimes, entitats financeres, filials immobiliàries d'aquestes entitats, fons d'inversió, entitats de gestió d'actius, inclosos els procedents de la reestructuració bancària, d'acord amb la legislació mercantil, fons de capital risc i de titularització d'actius.

#### CLÀUSULA CINQUENA.- DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

Durant l'any 2024 es van atendre 6.348 persones, es van gestionar 4.402 sol·licituds i comunicacions del jutjat, es van realitzar 2.513 informes de vulnerabilitat i es van gestionar 1.738 dates de llançament. Durant el 2024 s'ha fet seguiment de 58 edificis que presentaven especial problemàtica habitacional.

|                              | Any 2024<br>(Gener- setembre) | Any 2025 (Gener-<br>setembre) | Increment<br>% | Previsió 2026 |
|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------|---------------|
| Nous casos                   | 1.768                         | 2.256                         | 27,6%          | 3.000         |
| Persones ateses              | 6.348                         | 7.668                         | 20,7%          | 10.200        |
| Sol·licituds i comunicacions | 3.010                         | 3.459                         | 14,9%          | 4.600         |

|                            |       |       |       |       |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Informes<br>vulnerabilitat | 1.713 | 1.960 | 14,4% | 2.600 |
| Dates de<br>llançament     | 1.194 | 1.473 | 23,3% | 2.000 |

\*Dades extretes d'indicadors de servei.

El creixement del volum de casos, gestió d'informes i llançaments a gestionar per l'any 2026 es preveu exponencial i a l'alça a causa de la finalització de la suspensió extraordinària de llançaments per a persones vulnerables establerta pel Real Decret 11/2020 i les seves successives pròrrogues.

L'estimació en volum d'atenció tenint en compte els exercicis i les previsions de futur és la gestió 3.000 casos nous.

De la mateixa manera es preveu un volum de gestió en l'assistència a llançaments, elaboració d'informes i comunicacions amb Jutjats, i coordinació amb altres serveis:

1. S'estima la gestió de 2.000 dates de llançament anuals.
2. Elaboració de 4.500 informes en els següents àmbits:
  - Informes de Vulnerabilitat en l'aplicació de diferents normatives (LEC, , RDL 11/2020, Llei 24/2015 i Llei 12/2023, etc.): 2.600
  - Elaboracions d'informes de plans de mesura: 1.500
  - Informes de gestió de casos: 100
  - Informes de sol·licituds de suspensió de llançament (model 704): 150
  - Informes d'edificis: 50
  - Altres que es puguin decidir al llarg de la vida del contracte: 100
3. Coordinació interna amb altres serveis
  - Coordinació amb els 39 centres de serveis socials de la ciutat referents de l'atenció social de cada cas.
  - Coordinació amb el Centre Municipal d'Urgències i Emergències de Barcelona (CUESB) per l'atenció de les situacions d'urgència.

- Coordinació amb altres serveis municipals: SAIER, SARA, SPIMH, Serveis d'Intervenció a l'Espai Públic, etc.
- Coordinació amb altres serveis de territori vinculats.

Per realitzar totes aquestes funcions, es requereixen 68.040 hores anuals, d'acord amb la següent distribució per perfils:

- 1 Direcció de Servei > 1.701 hores/any
- 3 Coordinador/es > 5.103 hores/any
- 29 Tècnics/tècniques > 49.329 hores/any
- 1 advocats/es > 1.701 hores/any
- 5 Administratius/es > 8.505 hores/any
- 1 Tècnic especialista en dades i comunicació > 1.701 hores/any

**El contractista haurà de garantir que es prestin les següents funcions:**

- Gestió integral del servei.
- Direcció de la planificació, coordinació, execució, control i avaluació del servei en funció dels resultats esperats. Supervisió de totes les tasques durant l'execució.
- Direcció dels recursos humans i materials assignats al servei.
- Garantir que el servei tingui unitat d'actuació i de resposta davant de situacions de pèrdua i/o ocupació d'habitatge a la ciutat de Barcelona.
- Coordinació de forma específica de la posada en marxa del servei.
- Avaluació continuada dels serveis prestats.
- Atribuir funcions a la resta dels components del servei en el compliment de les seves obligacions.
- Exercir la supervisió tècnica i de control de gestió dels components de l'equip assignat al servei.
- Exercir el control i seguiment dels casos que arriben al servei. Vetllar especialment en el compliment dels terminis d'atenció i de seguiment en cada cas, i en el recull de les gestions en els sistemes de seguiment, amb l'objectiu d'actuar en cada cas de manera planificada i preventiva sempre que sigui possible.
- Donar resposta i valorar les qüestions plantejades pels membres dels equips.

- Gestionar i organitzar les tasques de l'equip per al compliment dels objectius establerts.
- Coordinar les actuacions de l'equip per garantir el tracte d'igualtat als ciutadans amb criteris homogenis.
- Identificar possibles àrees de millora en l'execució del servei i en els aspectes de gestió vinculats al contracte, les quals es recolliran en un informe final a la finalització del contracte, sense que això impliqui l'obligació d'implementar-les.
- Exercir la coordinació del servei de forma diferenciada segons nivells d'intervenció territorial i de gestió.
- Definir quina és la informació rellevant del servei per comunicar.
- Elaboració i explotació d'indicadors del servei.
- Realitzar presentacions, interpretació de dades per a fer valoracions qualitatives i/o quantitatives, i realització d'informes d'activitat de les dades de les que disposa el servei.
- Assistència a jornades, sessions de treball, taules rodones o altres formats en que es requereixi.
- Anàlisi jurídic d'aquells casos que requereixen especial atenció i tractament de la situació.
- Garantir el treball interdisciplinari entre els membres de l'equip de diferents perfils professionals i amb el personal de les Oficines d'Habitatge.
- Garantir la interrelació amb la direcció de les Oficines d'Habitatge i la resta de l'equip de les Oficines d'Habitatge, si s'escau, mitjançant la figura del coordinador dels equips tècnics SIPHO.
- Facilitar informació a l'equip tècnic sobre el funcionament i els recursos de les Oficines de l'Habitatge.
- Informació i assessorament a l'equip tècnic sobre les notificacions i tràmits judicials tractats dins el servei.
- Intervenció jurídica en processos d'intermediació en casos d'alta complexitat.
- Desenvolupar propostes de solució, proposant els serveis i recursos d'habitatge necessaris.
- Redactar i supervisar acords transaccionals entre les parts i altres que es puguin derivar.

- Coordinació amb altres serveis i/o departaments municipals pel tractament de les situacions ateses, a petició de la Direcció de Serveis de Parc Privat.
- Anàlisi de normatives i elaboració d'informes de síntesi per a la gestió de casos atesos.
- Portar a terme la recepció, valoració , anàlisi, i proposta d'actuacions de les situacions rebudes.
- Garantir l'atenció presencial en l'entorn més proper a les unitats de convivència (Oficines d'Habitatge i domicilis).
- Garantir l'atenció telemàtica i telefònica de qualsevol dels agents implicats en el procés de treball del cas. Ús dels programes informàtics determinats pels Serveis d'Habitatge Parc Privat i/o d'altres serveis municipals considerats necessaris. Les bases de dades actuals son: els sistemes d'informació Axional ERP (Deister), SIAS de l'Institut Municipal de Serveis Socials, l'EACAT, el programa JIRA per a la gestió dels ATUs i el programa de registre Ariadna. A aquest efecte caldrà incorporar els nous sistemes o adaptacions dels actuals que puguin sorgir durant la vigència d'aquest contracte.
- Proposar, quan es consideri, espais de coordinació amb altres serveis per a treball de cas, procediments, actuacions complexes o situacions amb alt risc.
- Garantir el suport en tràmits administratius en unitats de convivència que, per les seves especials circumstàncies i vulnerabilitat, ho requereixin.
- Garantir la presència del servei mitjançant l'assistència dels coordinadors als espais de participació i/o coordinació que tenen com objectiu tractar les situacions de pèrdua d'habitatges i ocupacions de l'àmbit territorial de districte o altres àmbits (Taules de Desnonaments, Reunions específiques sobre un habitatge, edifici o zona en concret,...). Traslladar als Serveis d'Habitatge Parc Privat, les qüestions tractades en els espais esmenats i conclusions assolides.
- Proposar els protocols d'actuació i d'intervenció en funció de les situacions detectades, que hauran de ser aprovades per part dels serveis d'habitatge.
- Presentar el model d'informes i indicadors, en els terminis establerts, que se sol·licitin per part del responsable del contracte.

## **CLÀUSULA SISENA.- MIJANS PERSONALS I MATERIALS**

### **MITJANS PERSONALS**

#### **29 posicions de tècnic/a**

Els/Les tècnics/ques realitzaran tasques de valoració tècnica de vulnerabilitat, intermediació i negociació en casos de desnonament i acompanyament a les unitats de convivència afectades, així com altes relacionades i descrites a la clàusula tercera del present plec.

Hauran d'acomplir els següents requisits:

- a. Titulació de diplomatura o grau universitari, preferiblement de treball social, educació social, dret o psicologia i/o titulacions equivalents, amb cursos d'especialització de mediació i negociació o formacions equivalents.
- b. Experiència mínima de dos anys en l'acompanyament social a persones, elaboració de dictàmens de vulnerabilitat, mediació i negociació, elaboració d'informes, i/o tasques de gestió.
- c. Coneixement de català i castellà, parlat i escrit.
- d. Coneixements informàtics a nivell d'usuari.

#### **1 posició de direcció del servei.**

La direcció del servei supervisarà que s'acompleixin els objectius del servei i vetllarà pel bon compliment del servei, exercint funcions de lideratge i organització sobre els processos, resolució de conflictes i altres tasques relacionades i descrites a la clàusula tercera del present plec.

Haurà d'acomplir els següents requisits:

- a) Titulació acadèmica de diplomatura o grau universitari o titulació equivalent, de qualsevol especialitat.
- b) Formació complementària en economia social i gestió d'entitats o formacions equivalents.
- c) Experiència mínima de tres anys en la gestió d'equips i en la presa de decisions.
- d) Disposar de cursos específics sobre comunicació, formació, lideratge i/o resolució de conflictes.
- e) Coneixement de català i castellà, parlat i escrit.
- f) Coneixements informàtics a nivell d'usuari.

**1 posició de tècnic especialista en gestió de dades i comunicació:**

El /la tècnic/a especialista en gestió de dades i comunicació realitzarà indicadors, informes i anàlisi de dades i altres tasques relacionades i descrites a la clàusula tercera del present plec.

Haurà d'acomplir els següents requisits:

- g) Titulació acadèmica de diplomatura o grau universitari o titulació equivalent, de qualsevol especialitat.
- h) Experiència mínima de dos anys en l'elaboració i aplicació de procediments, circuits i protocols de treballs, així com altres tasques de gestió i supervisió.
- i) Coneixement de català i castellà, parlat i escrit.
- j) Coneixements informàtics a nivell d'usuari.

**3 posicions amb funcions de coordinador/a del servei:**

Els/Les coordinador/es del servei vetllaran pel bon funcionament i seguiment dels processos, realitzaran tasques de negociació i intermediació amb tenidors d'habitatges, supervisaran al personal al seu càrrec i gestionaran casos especialment conflictius i/o escalats i altres tasques relacionades i descrites a la clàusula tercera del present plec.

Hauran d'acomplir els següents requisits:

- a. Titulació acadèmica de diplomatura o grau universitari o titulació equivalent, de qualsevol especialitat.
- b. Experiència mínima de dos anys en l'elaboració i aplicació de procediments, circuits i protocols de treballs, així com altres tasques de gestió i supervisió.
- c. Coneixement de català i castellà, parlat i escrit.
- d. Coneixements informàtics a nivell d'usuari.

**1 posició amb funcions d'assessoria jurídica:**

L'assessor/a jurídica donarà suport legal a la resta de l'equip, realitzarà funcions d'intermediació i negociació i seguiment de casos i altres tasques relacionades i descrites a la clàusula tercera del present plec.

Haurà d'acomplir els següents requisits:

- a. Titulació acadèmica de llicenciatura o grau universitari de dret i/o titulació equivalent.
- b. Disposar de formació d'especialització sobre normativa vinculada a habitatge, arrendaments, dret de família mediació i negociació o equivalents. Aquesta formació



podrà obtenir-se mitjançant titulacions universitàries, màsters, postgraus, diplomes, cursos o altres activitats formatives amb contingut i durada acreditables. La durada mínima acumulada de la formació acreditada haurà de ser d'un mínim de 10 hores.

- c. Experiència mínima de dos anys en assessorament jurídic i mediació.
- d. Coneixement de català i castellà, parlat i escrit.
- e. Coneixements informàtics a nivell d'usuari.

#### **5 posicions amb funcions administratives:**

Els/les administratius/ves gestionaran les comunicacions amb els jutjats, realitzaran gestió documental i de registre del servei i altres tasques relacionades i descrites a la clàusula tercera del present plec.

#### **Hauran d'acomplir els següents requisits:**

- f. Formació acadèmica de Batxillerat, BUP i/o equivalent, o tècnic/a especialista.
- g. Experiència mínima de tres anys en tasques administratives i de gestió.
- h. Coneixement de català i castellà, parlat i escrit.
- i. Coneixements informàtics a nivell d'usuari.

El compliment dels requisits s'haurà d'acreditar en fase de licitació, en el moment de presentació de les ofertes, mitjançant declaracions responsables, on es detallaran les titulacions, la formació i l'experiència professional dels perfils proposats.

Durant la fase d'adjudicació, amb caràcter previ a la formalització del contracte, s'haurà d'acreditar el compliment dels requisits mínims mitjançant l'aportació de les titulacions corresponents, certificats acreditatius de la formació (indicant el contingut i la seva durada), informe de vida laboral, certificats d'empresa, certificats de bona execució o qualsevol altra documentació que permeti acreditar de manera fefaent les titulacions, la formació i l'experiència professional exigides.

En aquells casos en què es requereixi una formació amb un nombre mínim d'hores, aquest extrem s'haurà d'acreditar expressament mitjançant certificació en la qual consti la durada de la formació.

La manca d'acreditació del compliment dels requisits mínims exigits comportarà l'exclusió de l'oferta.

En el cas dels/les 29 tècnics/ques, i d'acord amb l'article 312 LCSP, el servei d'atenció al ciutadà el podran prestar a les Oficines d'Habitatge i en els domicilis de les persones usuàries, per això disposaran d'una targeta d'identificació del servei que eviti confusions amb el personal al servei de l'Administració. Les raons que motiven aquest fet son:

- Les famílies usuàries s'adrecen a les Oficines d'Habitatge com a equipament municipal de referència en qüestions d'habitatge, i per a l'atenció en problemàtiques relacionades amb aquest àmbit.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització o de resolució contractual.

**Suport variable:**

Atesa la diversitat i complexitat en el desenvolupament de les tasques de seguiment i coordinació i la canviant normativa jurídica en l'àmbit de l'habitatge, pot ser del tot necessari o imprescindible un suport addicional, l'assessorament complementari o intervenció extraordinària de tècnics/es especialistes en diferents matèries, com la tècnica i/o jurídica, i que no han d'estar necessàriament integrades en l'execució directa del servei contractat i poden estar o no integrades en l'estructura organitzativa de l'empresa.

En conseqüència, s'ha considerat el cost associat a la disponibilitat d'un perfil especialista jurídic i d'un perfil especialista tècnic, atesa la necessitat de garantir una resposta immediata davant els requeriments que es puguin produir durant l'execució del contracte.

Aquests perfils hauran de complir amb els requeriments descrits en aquest apartat d'acord amb la categoria del servei que es necessita.

## **MITJANS MATERIALS**

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar la totalitat dels equips informàtics necessaris per a la prestació del servei, tant en modalitat presencial com en teletreball, sense cap cost per a l'Ajuntament. Com a mínim haurà de proveir ordinadors portàtils o de sobretaula corporatius, amb sistema operatiu degudament llicenciat (licències Microsoft 365 o equivalent per al treball col·laboratiu) correu electrònic corporatiu propi de l'empresa, antivirus actualitzat i la resta de mesures de seguretat necessàries.

Els equips hauran de permetre l'accés a les aplicacions corporatives municipals en les següents modalitats d'acord amb les necessitats del servei:

- Modalitat A: Maqueta corporativa: Instal·lació del sistema operatiu homologat per BIT, aplicacions corporatives i configuració de seguretat.
- Modalitat B: Accés via VPN: Equip amb configuració bàsica, sense maqueta corporativa, però amb compatibilitat i permisos per accedir a les aplicacions corporatives concretes, de forma segura.

Els requeriments i prescripcions tècniques per la provisió externa de subministrament de dispositius estan detallats a l'Annex II

L'empresa adjudicatària serà responsable del manteniment, actualització i substitució dels equips durant tota la vigència del contracte.

El contractista haurà d'aportar els equips informàtics (portàtils) i de comunicació necessaris per tal que el responsable del contracte pugui contactar amb el/la director/a quan sigui necessari.

Les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i/o materials següents:

- Infraestructura necessària per al desenvolupament del servei centralitzat a les dependències pròpies de l'empresa, especialment: un local adequat als serveis a realitzar

el mobiliari, la telefonia fixa, i els aparells informàtics necessaris (ordinadors portàtils i smartphones amb connectivitat) pel desenvolupament del servei (hardware).

- Un vehicle de transport de persones, amb un mínim de 5 places, preferentment tipus furgoneta, per poder realitzar funcions d'acompanyament a les famílies en aquells llançaments que es determinin, així com aquells desplaçaments que resultin necessaris, derivats de les seves actuacions previstes en el contracte.
- Armilles de color granat vermell (Pantone PMS 201 o PMS 202) amb serigrafia identificativa del servei.
- Motxilles de color granat vermell (Pantone PMS 201 o PMS 202) amb serigrafia identificativa del servei.
- Targeta d'identificació corporativa de servei.

#### **CLÀUSULA SETENA.- PRESTACIÓ DEL SERVEI I HORARI**

El contractista ha de dur a terme el servei garantint l'atenció a l'usuari en tots els districtes de la ciutat de Barcelona. Les entrevistes amb els usuaris tindran lloc a les Oficines d'Habitatge o en el domicili de les persones afectades.

Els professionals de l'equip prestaran el servei donant cobertura a tota la ciutat d'acord amb el contingut dels plecs, amb la supervisió del responsable del contracte, sota la tutela del director/a del servei de l'empresa adjudicatària.

La necessitat del servei és mitjançant assistència presencial de dilluns a divendres en horari de matí i flexible a les tardes. Serà possible que tots els perfils de treballadors donin el servei mitjançant teletreball, com a màxim un dia a la setmana, sota l'organització i planificació de l'empresa i amb coneixement previ de la Gerència d'Habitatge i sempre garantint que aquesta circumstància no afecti a l'òptima realització i prestació del servei. La substitució del personal de baixa s'haurà de fer en un màxim de 72 hores hàbils per tal de no afectar el normal funcionament del servei.

El servei requerirà d'un telèfon de guàrdia assignat a la Direcció i els Coordinadors del servei, que garanteixi l'activació de l'equip necessari per fer front a situacions d'urgència i podrà ser activat a requeriment del responsable del contracte per garantir la cobertura de situacions d'atenció immediata. De la mateixa manera, s'ha de preveure l'actuació en algunes situacions de caràcter urgent per atendre situacions no previsibles. Aquestes urgències que requereixin realització de tràmits es podran donar en caps de setmana i/o horari de nit, en un màxim del 3% de les hores previstes. Els perfils de director, coordinadors i tècnics tindran aplicat, d'acord amb el Conveni del sector, el complement de disponibilitat (tal i com consta en els quadres de pressupost d'aquesta licitació). Les intervencions del servei es podran realitzar als propis habitatges de les famílies i també es podrà disposar d'un espai a les Oficines d'Habitatge per facilitar l'atenció de les persones afectades.

Una part de l'equip tècnic responsable de l'execució del present contracte garantirà l'atenció presencial dels usuaris a les Oficines d'Habitatge i/o en el domicili de les persones ateses. El treball de back-office s'haurà de realitzar en un espai centralitzat a la seu de l'empresa contractista.

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 laboral amb l'Ajuntament de Barcelona, Àrea d'Urbanisme i Habitatge, ni amb la Gerència d'Habitatge.

#### **CLÀUSULA VUITENA- COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I LA GERÈNCIA D'HABITATGE**

Es nomena responsable del contracte al/la Directora de Serveis d'Habitatge Parc Privat de la Gerència de l'Habitatge, Àrea d'Urbanisme i Habitatge que exercirà funcions de supervisió, control de qualitat i compliment dels pactes contractuals determinats als plecs. El responsable del contracte en serà l'interlocutor i tindrà atribuïdes les funcions d'inspecció i control del correcte compliment del contracte i la resta que s'estableixen a la Llei de Contractes del Sector Públic.

El contractista haurà de nomenar a una de les persones que executin el servei com a director/a i aquest actuarà com a interlocutor amb el responsable del contracte.

S'establiran sessions d'avaluació i de qualitat del servei amb els Serveis d'Habitatge Parc privat i el/la director/a designat pel contractista. Es podran establir sessions d'avaluació i qualitat del servei amb l'Institut Municipal de Serveis Socials si el responsable del contracte ho considera.

La coordinació i seguiment d'aquest contracte es realitzarà amb una periodicitat setmanal, sense perjudici de la relació i contacte habitual per situacions puntuals que requereixin una atenció immediata. En aquestes reunions l'adjudicatària haurà de presentar indicadors d'activitat i els informes de gestió que es defineixin.

El director/a del servei presentarà setmanalment els informes relatius al seguiment i gestió del servei i assistirà a totes les reunions de seguiment a les que se'l requereixi i a les que el responsable del contracte consideri necessàries pel bon funcionament del servei.

L'empresa adjudicatària presentarà mensualment un resum dels acords presos durant la mensualitat anterior i el percentatge d'assoliment dels mateixos.

La naturalesa del servei SIPHO suposa una important interrelació amb la resta de programes d'habitatge del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, en concret amb la gestió de les Oficines d'Habitatge, el Servei Jurídic de les Oficines de l'Habitatge, la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona, la Direcció d'Ajuts de Lloguer, el Registre de Sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial, la Mesa d'Emergència, així com altres programes socials que puguin aparèixer.

La coordinació amb la resta de serveis interns i/o externs ha d'estar recollida en el model de proposta.

#### **CLÀUSULA NOVENA.- PLA DE QUALITAT**

L'adjudicatari haurà de disposar d'un pla de qualitat i ajustar-se al que estableixi durant la prestació del servei, complint les accions previstes, el seu calendari d'execució i l'elaboració dels informes corresponents.

**CLÀUSULA DESENA.- DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE**

La representació externa, tant en les relacions amb entitats, institucions, organismes, persones, públiques o privades, com davant dels mitjans de comunicació correspon exclusivament a l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge i, concretament, a la Gerència d'Habitatge. L'incompliment d'aquest punt, en el cas en que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies, donarà lloc a les corresponents penalitats, sense perjudici de les responsabilitats penals que puguin derivar-se.

La titularitat i cessió de drets d'explotació de la documentació escrita derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de la prestació del servei i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació del servei, correspon a la Gerència d'Habitatge, concretament a la Direcció de serveis d'habitatge de Parc Privat.

Aquesta titularitat haurà de constar, obligatòriament, en tota la documentació, amb l'estructura, el contingut i l'anagrama que la Gerència d'Habitatge estipuli. Aquesta obligació s'aplicarà, igualment, quan la informació es presenti en qualsevol altre mitjà (audiovisual, digital i altres).

La titularitat només correspondrà a l'adjudicatària quan aquesta s'adrexi a l'Ajuntament per fer-li arribar informes interns del desenvolupament del servei.

Qualsevol actuació de l'empresa adjudicatària relacionada amb la difusió de l'execució d'aquest servei haurà de ser comunicada prèviament a la Gerència d'Habitatge de l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge, i comptar sempre amb la seva l'autorització expressa.

**CLÀUSULA ONZENA.- INICI DEL CONTRACTE, RECEPCIÓ, DEVOLUCIÓ I FINALITZACIÓ**

Quan finalitzi la vigència del contracte de serveis i en el cas que el nou contracte no es formalitzi amb la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi la prestació ha de garantir i facilitar el traspàs de sortida a la nova empresa. A aquest efecte,

efectuarà un traspàs del servei a la nova adjudicatària, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

De la mateixa manera, la nova adjudicatària elaborarà el Pla d'Implementació per a l'esmentat traspàs a l'entrada de la gestió del servei i també el Pla de Traspàs del mateix per a la finalització del contracte.

La persona responsable del contracte supervisarà el traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del servei, de l'anterior empresa amb la nova adjudicatària.

Per tal d'assegurar la qualitat en la prestació del servei, el responsable del contracte comprovarà el compliment per part del contractista de les obligacions socials i laborals que estableix la legislació vigent i concretament les específiques que s'estableixen en aquest plec en relació al manteniment de les mateixes persones per a la prestació del servei així com les seves condicions laborals.

És responsabilitat de l'adjudicatària el compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.

Barcelona, a la data de signatura

Esther Ródenas i Estopiñà  
Directora de Serveis d'Habitatge Parc Privat

Gerard Capó  
Gerent d'Habitatge



ANNEX I. Model d'informe dels llançaments que pertanyen a programes o serveis municipals, llançaments amb indicadors de risc social o d'autòlisi, i/o d'aquells llançaments que es puguin considerar prioritaris.

- Adreça:
- Data de llançament:
- Noms i cognoms:
- Descripció de la Unitat de convivència: (menors, adults, monomarental,...)
- Vulnerabilitat o vulnerabilitat afegides:
- Ingressos:
- Tipus de procediment:
- Número jutjat:
- Número procediment:
- Tipus de propietat:
- Número i data de llançaments anteriors:
- ACCIONS REALITZADES: (Històric atenció )
- Mediació:
- Aplicació de la Llei 24/2015:
- Recursos oferts:
- Mesa d'emergències:
- Programa Borsa/Ajuts:
- Altres accions realitzades per SIPHO:
- Vinculació amb SIPHO:
- Vinculació amb Serveis Socials:
- Altres vinculacions:
- Previsió assistència al llançament: