



Contractació

# PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

## CONTRACTE DE SERVEIS

Tramitació: **ORDINÀRIA**

Procediment: **OBERT**

|                 |                                                                                                                                                                                         |        |                                   |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------|
| Nº<br>Contracte | +++++                                                                                                                                                                                   | Import | 2.832.449,70 euros, IVA<br>inclòs |
| Descripció      | Contracte del Servei de detecció i reducció de la pobresa energètica i la millora de l'eficiència energètica de les llars de persones vulnerables dels Serveis Socials bàsics de l'IMSS |        |                                   |

## **ÍNDEX**

### **CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS**

### **CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS I DESTINATARIS**

- 2.1. DEFINICIÓ**
- 2.2. OBJECTIUS GENERALS DEL SERVEI**
- 2.3. OBJECTIUS ESPECÍFICS DEL SERVEI**
- 2.4. DESTINATARIS**

### **CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: CARTERA DE SERVEIS**

- 3.1. SERVEI D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT**
- 3.2. SERVEI D'INTERVENCIÓ A LA LLAR**
- 3.3. SERVEI DE TRÀMITS I GESTIONS**
- 3.4. PROGRAMA D'INSERCIÓ LABORAL**
- 3.5. PROGRAMA D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA**
- 3.6. SERVEI D'ASSESSORAMENT ENERGÈTIC ESPECIALITZAT**
- 3.7. CARTERA DE SERVEIS**

### **CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

- 4.1. ESTRUCTURA DEL SERVEI: DISTRIBUCIÓ DELS LOTS**
- 4.2. LOT DE CIUTAT**
- 4.3. LOTS TERRITORIALS**

### **CLÀUSULA 5. RECURSOS HUMANS**

- 5.1. OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL**
- 5.2. INSERCIÓ LABORAL**
- 5.3. ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS**
- 5.4. PROTECCIÓ DE RISCOS LABORALS**
- 5.5. VESTUARI**
- 5.6. IDENTIFICACIÓ**
- 5.7. PERSONAL NECESSARI**
- 5.8. FORMACIÓ DEL PERSONAL**

### **CLÀUSULA 6. COORDINACIÓ ENTRE LES ADJUDICATÀRIES DEL LOT DE CIUTAT, ELS LOTS TERRITORIALS I L'IMSS**

### **CLÀUSULA 7. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI**

- 7.1. SERVEI**
- 7.2. INFORMACIÓ**
- 7.3. PRIVACITAT**
- 7.4. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS**

### **CLÀUSULA 8. MITJANS MATERIALS I INFRAESTRUCTURES**

- 8.1. LOCALS I MATERIAL INFORMÀTIC**
- 8.2. COMUNICACIONS**

### **CLÀUSULA 9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI**

- 9.1. INDICADORS DE GESTIÓ I ESTANDARS DE QUALITAT DEL SERVEI**

## **9.2. MEMÒRIA ANUAL**

### **CLÀUSULA 10. GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI**

#### **10.1. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ**

### **CLÀUSULA 11. MECANISMES DE VIGILÀNCIA I CONTROL**

### **CLÀUSULA 12. RESPONSABILITAT**

### **CLÀUSULA 13. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE**

### **CLÀUSULA 14. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ**

## CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS

La **pobresa energètica** és la situació d'una persona o família que té **difficultats per a pagar els subministraments bàsics d'electricitat, aigua o gas del seu habitatge**, o que destina una part elevada dels seus ingressos a pagar aquests subministraments.

Aquest fenomen com a tal és **la conseqüència de la suma de diversos factors**, de manera destacada: el **baix nivell de renda**, la **ineficiència energètica de les llars o l'edifici** o altres condicions de l'habitatge, i els **elevats preus dels subministraments**, les males pràctiques de les companyies o uns contractes i tarifes que no s'ajusten a les necessitats i prioritats de les persones usuàries.

La pobresa energètica és un **problema rellevant per a la salut pública**, que està adquirint una visibilitat creixent. El fred a l'interior de l'habitatge té uns **impactes directes que poden desencadenar malalties** potencialment mortals o exacerbar algunes d'existents com les relacionades amb l'aparell respiratori. Aquests factors tenen un impacte sobre la salut i el **benestar mental**, relacionant-se amb situacions **d'estrès, ansietat i depressió**. N'hi ha d'altres efectes indirectes per a la salut, ja que les persones que viuen en llars en situació de pobresa energètica realitzen menys activitat física i consumeixen aliments menys saludables. Existeixen **grups** que són **més vulnerables** a l'efecte de la pobresa energètica en la salut com les **persones grans**, els **infants** i les **persones amb condicions de salut cròniques**. També s'ha reportat que les **dones** podrien ser més susceptibles a l'efecte de les temperatures baixes.

Un informe de **Creu Roja** va observar en una mostra de persones en risc de pobresa i/o exclusió social ateses en 2014, que fins a un **41,4% declarava no poder mantenir la temperatura adequada les seves llars** (Cruz Roja Española, 2015).

Un factor molt rellevant a l'hora de determinar la taxa de pobresa energètica és la **renda agregada de les famílies**. Catalunya és, entre les comunitats autònomes de l'estat espanyol, una de les més afectades per la crisi econòmica.

Segons l'Enquesta de Condicions de Vida l'any 2019, un 8,5% de les llars a Catalunya no podien mantenir la seva llar a una temperatura adequada durant l'hivern. A Barcelona ciutat aquesta xifra era del 7%. A l'Enquesta també es va posar de manifest pel que fa a la ciutat de Barcelona, el 74% tenia retards en el pagament dels rebuts i el 5,9% declarava tenir humitats i/o floridura. A Barcelona ciutat, l'anàlisi d'indicadors permet quantificar aquest percentatge en 170.000 persones, sent l'electricitat el subministrament pel qual es donen més casos de deute per impagament, avisos de tall i talls.

L'informe **Abast de la pobresa energètica de Catalunya. Causes, conseqüències i possibles polítiques per mitigar-la**, elaborat per l'Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques —**Ivàlua**— a finals de **2018**, assenyala que per poder entendre la pobresa energètica a Catalunya és indispensable conèixer les característiques de les famílies que hi resideixen, ja que, aquestes determinen les necessitats energètiques de les llars. En aquest sentit, especifica que els valors de renda més baixos concentren les famílies més vulnerables. Així, comenta hi ha una proporció important de llars monoparentals o multipersonals amb infants dependents i, per tant, amb individus vulnerables. La tinença en propietat és un fenomen molt menys estès entre les famílies de renda baixa que, per tant, viuen en habitatges en què la persona propietària no té incentius per millorar-ne l'estat i l'eficiència energètica de l'habitatge, ja que no hi viu. El màxim nivell d'estudis assolit per les famílies en aquests valors de renda es concentra principalment en la primària o secundària. Una de les conclusions

que apareix a l'Informe és que “com a mínim **un 7,5% de les famílies de Catalunya pateixen pobresa energètica**. Això vol dir que no es tracta d'una problemàtica menor”.

Per la seva banda, que un habitatge estigui en mal estat en general implica que, mantenint tota la resta de variables constants, aquest generarà una demanda energètica més alta. A Catalunya, segons l'estudi d'Ivàlua, “**del conjunt d'habitatges principals, un 12,4% està en un estat que no és l'ideal**”.

El **Parlament de Catalunya** va aprovar la **Llei 24/2015, de 29 de juliol**, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Un dels trets essencials d'aquesta llei és que introdueix el principi de precaució, de manera que, l'empresa subministradora no pot realitzar un tall en el subministrament, si prèviament no s'ha verificat la vulnerabilitat del consumidor/a afectat/da.

L'estudi “**Indicadors municipals de pobresa energètica a la ciutat de Barcelona**” —elaborat per Sergio Tirado l'any 2018 per encàrrec de l'Ajuntament i en col·laboració amb RMIT University— observa que “la **pobresa energètica segueix un patró de distribució sòcioespacial** semblant a d'altres formes de pobresa i desigualtat, amb Ciutat Vella i la perifèria nord (Horta-Guinardó, Nou Barris) i en certa mesura Sant Andreu i Sant Martí, com a àrees més afectades”. La desagregació dels principals indicadors assenyala que “hi ha una major incidència en **llars de rendes baixes** (especialment de les llars en risc de pobresa monetària els ingressos de les quals no superen el 60% de la mitjana de l'Estat), en **llars unipersonals amb almenys un infant dependent** i en **llars que viuen de lloguer...** Són grups de poblacions que necessiten més atenció per part de les administracions públiques”.

Segons explica Tirado a l'estudi, el règim de tinença s'ha identificat també com a factor de vulnerabilitat important. “És significatiu el grau de coincidència entre llars amb endarreriment en el pagament del lloguer i la hipoteca amb endarreriment en el pagament de factures de subministrament en les llars ateses pels serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona.”

Barcelona és una ciutat pionera en la defensa dels drets energètics. **L'Ajuntament de Barcelona** va demostrar el seu compromís amb la plena aplicació de la Llei 24/2015 ja que el mes d'octubre de **2015** ja va presentar una **mesura de govern** sobre el seu desplegament; una iniciativa que va anar acompanyada de diverses actuacions concretes destinades a donar resposta específica a la situació de pobresa energètica i a transformar la cultura energètica a Barcelona ciutat.

És en aquest context, que cal destacar **tres accions** que s'han convertit en l'antecedent directe del Servei que es presenta a continuació a través del Plec de Clàusules Tècniques:

✓ **Obertura en primer lloc de 4 Punts d'Atenció a la Pobresa Energètica (PAPE** —desembre 2015-març 2016) en els quatre territoris de la ciutat de Barcelona que presentaven una major prevalença dels factors que causen la pobresa energètica i, posteriorment, d'**11 Punts d'Assessorament Energètic (PAE**, gener 2017) oberts per donar servei a tota la ciutat.

El servei dels PAE ha atès un total de 92.519 persones des del seu inici l'any 2017: 23.231 persones el 2017, 33.434 persones el 2018, 31.569 persones el 2019 i 13.351 persones l'any 2020). La majoria d'aquestes persones són procedents de llars majoritàriament vulnerables.

√ **Emissió de l'Informe de Risc d'Exclusió Residencial (IRER)** per a aquelles situacions de gran vulnerabilitat social per tal d'evitar el tall de subministrament d'aigua, gas i electricitat.

√ **Programa d'inserció sociolaboral** adreçat als col·lectius amb especials dificultats per a l'accés al mercat laboral que, després d'un procés formatiu de qualificació professional, han desenvolupat un Servei d'intervenció a les llars de persones que pateixen pobresa energètica a Barcelona ciutat.

Moltes llars que no es considerarien en pobresa energètica poden estar en risc de patir-la si es donen certes condicions internes a la llar (com ara perdre la feina) o externes o contextuais (com ara l'increment del preu de l'energia o la crisi econòmica i social agreujada arran de la pandèmia). A aquesta situació s'ha convingut a denominar "vulnerabilitat energètica" (S. Tirado, 2016).

Tenint en compte els principals determinants de la pobresa energètica, el servei objecte d'aquesta licitació té com a objectiu actuar de promotor i defensor dels drets de les persones pel que fa a l'accés als subministraments bàsics, així com contribuir al compliment ple de la Llei 24/2015.

Així mateix, l'Ajuntament de Barcelona impulsa una contractació pública socialment responsable incorporant en la compra pública municipal objectius de justícia social, sostenibilitat ambiental i codi ètic, per això ha de potenciar totes les actuacions que aportin valor al contracte i ajudin a aconseguir un creixement sostenible amb promoció d'una economia que utilitzi amb més eficàcia els recursos i d'un creixement integrador que fomenti una economia amb un alt nivell d'ocupació que redundi en la cohesió econòmica, social territorial, permetent aquests objectius incorporar en els contractes públics mesures a favor de l'ocupació de persones aturades en l'execució del contracte públic i de persones en situació d'exclusió social.

## CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS I DESTINATARIS

### 2.1. Definició

Servei municipal especialitzat en la **detecció i reducció de la pobresa energètica**, mitjançant la **informació, l'assessorament** i l'acompanyament a la ciutadania en la garantia dels seus drets, així com en la millora de tots els aspectes que contribueixin a evitar aquesta situació, a través d'accions organitzades en dos eixos: **prevenció** de la pobresa energètica i **intervenció directa** en cas de pobresa energètica.

Amb la finalitat d'aconseguir, principalment objectius de justícia social i contribuir també a la sostenibilitat ambiental, el servei inclou un programa formatiu en eficiència energètica i competències laborals i socials orientat a millorar les competències i el grau d'ocupabilitat de persones amb dificultats d'accés al mercat laboral, dins el camp dels nous nínxols d'ocupació vinculats als *greenjobs*

### 2.2. Objectius generals del servei

L'objectiu del Servei és **combatre la situació de pobresa energètica, garantir els drets** que contempla la legislació vigent pel que fa a l'accés als subministraments bàsics, i **millorar l'eficiència de les llars** de la ciutat de Barcelona, especialment de les més vulnerables, així com millorar les competència i el grau d'ocupabilitat de persones amb dificultats d'accés al mercat laboral.

## 2.3. Objectius específics del servei

Els anteriors objectius generals s'estructuren en tres grans eixos de treball, cadascun dels quals té objectius específics propis, que són:

### 1) Eix de garantia de drets i de millora de l'eficiència energètica

- 1.1. Garantir l'accés als subministraments bàsics a través de la defensa de drets, a partir d'un diagnòstic específic en relació a les tres variables clau: l'estat i composició de la llar, els ingressos econòmics i la despesa en el pagament dels subministraments bàsics.
- 1.2. Detectar situacions de pobresa energètica o de risc potencial de patir-ne.
- 1.3. Detectar casos d'incompliment de la legislació vigent en aquest sentit per part de les empreses subministradores i assessorar i acompanyar a les persones usuàries en la defensa dels seus drets i en la denúncia d'eventuals incompliments.
- 1.4. Augmentar l'eficiència energètica dels habitatges.
- 1.5. Millorar la gestió energètica de les llars i optimitzar els serveis de subministraments associats a través d'accions d'informació, orientació i capacitat de les persones.
- 1.6. Ajustar la despesa energètica a les necessitats i tipologia de les llars, especialment en les llars que pateixen pobresa energètica.
- 1.7. Augmentar l'eficiència energètica dels habitatges de les persones que pateixen pobresa energètica a través de la instal·lació de mesures de baix cost.

### 2) Eix de garantia de foment de l'ocupació i millora de l'ocupabilitat

- 2.1. Requalificar professionalment a persones amb dificultats d'accés al mercat laboral, dins el camp dels nous nínxols d'ocupació vinculats als *greenjobs*, millorar les seves competències i grau d'ocupabilitat.

### 3) Eix preventiu i d'acció comunitària

- 3.1. Impulsar el treball comunitari des de la proximitat per combatre la pobresa energètica per tal de millorar la prevenció en la detecció i resposta de la pobresa energètica i per enfortir i ampliar les vies d'informació, assistència i recolzament comunitari a la població vulnerable en l'àmbit de la pobresa energètica.
- 3.2. Promoure accions de prevenció de situacions de privació, vulnerabilitat i de pobresa energètica i d'apoderament ciutadà.

## 2.4. Destinataris

En relació a l'**eix Pobresa Energètica**, el servei s'adreça al conjunt de la ciutadania de Barcelona, però en especial a aquelles persones que pateixen pobresa energètica i en les que es contempla algun dels següents indicadors de vulnerabilitat:

- Persones que pateixen **dificultats econòmiques i laborals** derivades de situacions puntuals o estructurals (atur de llarga durada, finalització de prestacions socials, manca d'ingressos, etc.).
- Persones que viuen en **habitatges en males condicions** (mal aïllats, amb humitat, goteres, etc.).
- Persones en situació de **dependència** (persones grans, persones amb discapacitat) o que pateixen algun tipus de **dificultat sociosanitària** que

requereix d'aparells elèctrics per a un desenvolupament òptim de la seva vida diària.

- Famílies amb **menors a càrrec**, especialment les monoparentals.

Pel que fa a l'**eix Inserció Laboral**, els destinataris són persones en situació de dificultat d'accés al mercat laboral, en situació d'atur de llarga durada i vinculades al Programa Làbora o altres programes d'intervenció amb persones vulnerables que seran empleades per l'empresa adjudicatària del lot de ciutat i passaran a formar part del personal que executa el contracte en la qualitat "*d'agents energètics no especialitzats*" (aquest eix no aplica a la resta de professionals del contracte respecte dels quals els requisits de titulació o d'especialització han de concórrer al moment d'inici del contracte).

Aquestes persones seran preseleccionades pels professionals del Programa Làbora de l'Ajuntament de Barcelona o d'altres programes equivalents amb intervenció amb persones vulnerables. D'entre les persones proposades, l'empresa adjudicatària del lot de ciutat seleccionarà les persones que s'incorporaran a l'execució del contracte. Prèviament a l'inici efectiu de les tasques pròpies "*d'agent energètic no especialitzat*" hauran de participar d'un programa formatiu de caràcter teòric en eficiència energètica i competències laborals i socials durant dos mesos. Un cop finalitzada aquesta formació executaran professionalment la funció "*d'agents energètics no especialitzats*" prevista en aquest plec amb el suport formatiu corresponent per part dels altres professionals del servei.

Aquesta formació no només vol dotar d'una nova formació tècnica en eficiència energètica, sinó que té com objectiu fer un treball per enfortir les competències transversals per tal d'apoderar a les persones en situació de vulnerabilitat laboral en la seva inserció en el mercat laboral perquè després del seu pas pel servei puguin reincorporar-se al mercat laboral regular.

Finalment, pel que fa a l'**Eix comunitari**, els destinataris són tots aquells agents del territori, entitats, institucions, serveis d'atenció a la ciutadania, iniciatives o plataformes ciutadanes que constitueixen el teixit comunitari apoderat en la defensa dels drets energètics de la ciutadania.

### CLÀUSULA 3. DESCRICIÓ DEL SERVEI: CARTERA DE SERVEIS

S'ofereixen diversos tipus de serveis, definits segons les tasques a realitzar i els professionals que les realitzen. A continuació es concreten i es detallen en cada cas:

#### 3.1. Servei d'informació i assessorament

**Servei d'atenció presencial i no presencial** (primera atenció/**Front Office-FO-**), tant de detecció de situacions de vulnerabilitat com d'assessorament energètic. S'encarrega de:

- Punt de referència de la ciutat per a qualsevol tema energètic.
- Detectar les situacions de vulnerabilitat.
- Assessorament energètic complet i individualitzat.
- Territorialització del Servei per tal d'evitar desplaçaments.
- Recepcionar i detectar les demandes de la ciutadania via presencial, telefònica o telemàtica.

- Oferir atenció personalitzada a la ciutadania en matèria d'eficiència energètica: ús racional de l'energia, informació i derivació a d'altres serveis en cas de ser necessari.
- Identificar les persones que pateixen situacions de pobresa energètica i oferir altres serveis més adequats dins del programa.
- Detectar situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments.
- Assessorament i acompanyament per a la realització de mesures que millorin l'eficiència energètica i el confort a la llar, gestió i optimització dels serveis de subministrament associats a l'habitatge, i altres gestions relacionades.
- Assessorament de les condicions contractuals dels subministraments bàsics.
- Assessorament de les mesures de protecció al consumidor vulnerable existents.
- Derivar el cas a una intervenció a la llar si és necessari.

Aquest servei es prestarà als 12 punts d'assessorament energètic (PAE) actualment existents (i en els que en el futur es puguin crear), i també pels canals telefònic i telemàtic.

### **3.2. Servei d'intervenció a la llar**

Dirigit a aquelles persones que compleixen els següents criteris:

- Retard en el pagament de subministraments energètics en els darrers 12 mesos.
- Incapacitat de mantenir la temperatura adequada a la llar a l'hivern i a l'estiu.
- Existència de deficiències a l'habitatge: humitat, goteres, mals tancaments, entre d'altres.
- A més, altres criteris que els converteixen en llars en situació de vulnerabilitat són:
  - o Necessitat de connexió a màquina elèctrica d'assistència sanitària.
  - o Afectació de malalties respiratòries tals com pulmonia, bronquitis crònica, pneumònia, etc.
  - o Necessitat per part d'algun membre de la llar d'atenció especial per motius de dependència (gent gran, discapacitat).
  - o Famílies amb menors de 16 anys a càrrec.

El servei **d'intervenció a la llar** serà realitzat amb cita prèvia, in situ per dos Agents Energètics no especialitzats que, amb suport formatiu, realitzaran les següents accions:

- Diagnosticar la situació de l'habitatge, la despesa i l'ús energètic de la família.
- Assessorament energètic.
- Receptar mesures estalviadores de baix cost que assegurin l'estalvi continuat.
- Realitzar petites intervencions in situ (instal·lació material de baix cost).
- Detectar i donar resposta a situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments d'electricitat, gas i aigua.

Les accions específiques de tota la intervenció han d'incloure:

- Assessorament en millora dels hàbits d'ús d'energia i aigua a la llar.
- Accions relacionades amb les instal·lacions i equips a la llar.
- Informació i acompanyament en altres tràmits com per exemple els ajuts de rehabilitació.

- Instal·lació de mesures de baix cost que millorin l'eficiència energètica a l'habitatge.
- Fer de vincle entre les persones usuàries i els serveis socials de l'Ajuntament, així com en particular tramitar els informes de Serveis Socials, si s'escauen, per a garantir el subministrament i per als efectes necessaris en garantia dels drets legalment reconeguts.
- Assessorament en la defensa dels seus drets i tramitació de les denúncies quan es considera que les empreses subministradores estan incomplint la legislació.

### 3.3. Servei de tràmits i gestions

Servei especialitzat d'atenció individual a realitzar en espai on es disposi d'un telèfon i accés a un ordinador i impressora per tal de portar a terme les accions de millora. L'atenció serà telefònica o telemàtica. En aquest cas, es podrà sol·licitar a la persona usuària documentació pendent i necessària per algun tràmit o gestió. En aquests casos, la documentació es lliura a l'oficina PAE de referència del lot territorial, en un únic punt de Back Office (BO). Els tràmits i gestions inclosos, entre d'altres són els següents:

- Tràmits i gestions de millora associades i derivades dels assessoraments energètics.
- Gestió medidora amb les companyies: talls de subministrament, sol·licitud de canvis de potència...
- Gestió de les condicions contractuals dels subministraments bàsics.
- Gestió de les mesures de protecció al consumidor vulnerable existents.
- Regularització de les situacions anòmales i irregulars, i també actuacions davant de talls de subministrament.

### 3.4. Programa d'inserció laboral

És condició especial d'execució del contracte que l'empresa adjudicatària del lot de ciutat haurà d'ocupar en l'execució del contracte i per a la categoria "*d'agents energètics no especialitzats*" persones que es trobin en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social que pertanyin als col·lectius indicats en el Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Guia de contractació pública social, preferentment, al programa Làbora.

El programa d'inserció laboral està dirigit a un màxim de 30 persones en el període inicial de vigència del contracte amb dificultat per a l'accés al mercat laboral que estiguin ateses i siguin derivades pel Programa Làbora o d'altres programes equivalents amb intervenció amb persones vulnerables, organitzat en grups de 15 persones/any. Inicialment serà necessària la incorporació de 15 persones, però les mateixes condicions operaran en cas de noves contractacions "*d'agents energètics no especialitzats*" durant l'execució del contracte.

El programa d'Inserció laboral es desenvoluparà en períodes de 12 mesos i tindrà l'estructura següent:

- Fase de Selecció que es portarà a terme en coordinació amb el Programa Làbora o altres programes equivalents i assegurant l'adequació dels perfils professionals i competències de cada una de les persones candidates

seleccionades pel Programa. L'organització adjudicatària del Lot de Ciutat serà la responsable en la selecció final i contractació d'aquestes persones.

- Fase de Formació teòrica amb una durada de 2 mesos i que resulta requisit necessari i previ a l'inici de les tasques assignades als treballadors/es contractats/des com a "*agents energètics no especialitzats*". Aquesta formació s'impartirà en la sala de formació de l'entitat adjudicatària del Lot de Ciutat i comptarà amb el següent temari:

- 180 hores de formació teòrica durant 2 mesos en gestió energètica i mesures per a l'estalvi energètic que es realitzaran amb totes les persones amb els sistemes i condicions que garanteixin l'acompliment de les mesures sanitàries que en cada moment es determinin. Aquesta formació haurà de comptar amb el suport d'unitats formatives en suport pedagògic adient per la intervenció i adaptat a les capacitats del grup. Es treballarà cada unitat de forma pràctica i experiencial.

- 20 hores de formació pràctica per persona durant 2 mesos en eficiència energètica i mesures per a l'estalvi en una llar.

- 56 hores de formació en competències transversals durant 2 mesos. Es realitzarà, si s'escau, un programa d'aprofundiment en tecnologies de la informació i informàtica en aquelles persones que ho requereixin més.

- Fase d'incorporació dels "*agents energètics no especialitzats*" al servei, que requerirà d'acompanyament formatiu pràctic a aquests agents per part dels professionals especialitzats que executin el contracte.

### 3.5. Programa d'intervenció comunitària

El programa d'Intervenció Comunitària pretén promoure la mobilització i implicació de la ciutadania en la lluita contra la pobresa energètica a nivell de ciutat.

Per donar continuïtat i ampliar el radi d'acció del programa és necessària la implicació de la ciutadania, dels serveis i de les entitats del territori en un projecte comú: millorar la qualitat de vida i el benestar dels ciutadans i ciutadanes que viuen en el territori i reduir els efectes i les conseqüències de la pobresa energètica.

Per això, és clau l'establiment de vincles, coordinació i dinamització de l'acció preventiva i educativa en termes de reduir el malbaratament energètic alhora que la pobresa energètica en l'entorn més proper en què s'inscriu el servei (associacions de veïns/es, escales de veïns/es, escoles, AMPA, casals de barri, casals d'avis, etc.).

Amb aquest objectiu, cal la promoció de la constitució de grups de persones actives contra la pobresa energètica que acompanyin i donin continuïtat a les intervencions realitzades des del Servei, així com promoure una major sensibilització vers aquest fenomen a partir de:

- Captació i formació a voluntaris/es en estratègies i eines de lluita contra la pobresa energètica en col·lectius vulnerables:

- Formació energètica + aproximació social.

-Intervenció amb col·lectius vulnerables:

- Tallers d'Eficiència Energètica i d'ús racional de l'energia. Planificació metodològica dels tallers, preparació de materials, dinàmiques i intervencions.
- Punts d'Informació Individualitzada.
- Intervenció i assessorament a la llar.

-Sensibilització ciutadana i incidència.

-Recollida dels impactes.

En aquest sentit, i pel que fa a aquest programa, les funcions i tasques del lot de ciutat es centren bàsicament en:

- Definir i establir criteris metodològics i de continguts de les diferents accions que es puguin plantejar en l'àmbit del programa per a la seva aplicació amb òptica de ciutat.
- Proposar sistemes d'avaluació d'impacte i d'anàlisi d'indicadors de resultats des de la perspectiva conjunta de ciutat.
- Garantir interlocucions i coordinació en l'àmbit del desplegament d'aquest programa quan es tracti de serveis d'abast territorial de ciutat.

Pel que fa a les funcions i tasques dels lots territorials respecte a aquest programa, es concreten en:

- Dissenyar i executar accions i activitats concretes de l'àmbit del programa en els seus territoris d'intervenció.
- Diagnosticar i detectar necessitats concretes en l'àmbit del programa en el seu territori concret.
- Interlocutar i coordinar amb entitats i agents de cada territori en el desplegament i execució de les accions que es proposin.

### **3.6. Servei d'assessorament energètic especialitzat**

La funció d'aquest servei assignat al lot de ciutat és la de realitzar els estudis i informes que li siguin encarregats per l'IMSS; elaboració de protocols d'actuació en matèria d'informació, assessorament energètic i intervencions en la llar; interlocució amb les empreses subministradores per a l'establiment de procediments generals d'actuació.

### **3.7. Cartera de serveis**

Els serveis que haurà de gestionar l'adjudicatari/s a partir dels diferents serveis i programes descrits anteriorment i, que conformen la cartera de serveis mínima que s'oferirà a la ciutadania que s'adreça al servei, són els següents:

1. Gestions amb les companyies elèctriques: canvis de titularitat, canvi de comercialitzadora de referència, canvis de tarifa, discriminació horària, canvis de potència, eliminació de serveis extres, gestió bo social i derivació per gestió de butlletí elèctric, alta del subministrament (regularització de situacions irregulars i nous subministraments), reconexió del subministrament.

2. Gestions amb les companyies de gas: canvi titular, canvi comercialitzadora de referència, eliminació serveis extres i gestió trams, alta del subministrament (regularització de situacions irregulars i nous subministraments), reconexió del subministrament, gestionar butlletins de gas.
3. Gestions amb la companyia d'aigua: gestió de bonificacions (tarifa social i gestió fons de solidaritat, exempció de la Taxa TMTR i taxa de clavegueram), alta del subministrament (regularització de situacions irregulars i nous subministraments), reconexió del subministrament; ampliació dels trams contractats, ampliació de trams de l'ACA (Agència Catalana de l'Aigua), Bonificació MUSA.
4. Assessorament energètic a la llar: reduir el malbaratament energètic, autoproducció, autoconsum...
5. Monitorització energètica.
6. Educació en hàbits respecte l'ús d'electrodomèstics, etc.
7. Regulació Temperatura Caldera.
8. Regulació electrodomèstics.
9. Derivació a ajuts a petites reparacions (Centres de Serveis Socials -CSS).
10. Informació sobre ajut de Rehabilitació de l'interior d'habitatges a les Oficines d'Habitatge.
11. Acompanyament a la gestió ajuts petites reparacions (CSS), a la gestió de fons social de l'aigua (CSS), a la gestió d'ajuts rehabilitació habitatge i al butlletí elèctric.
12. Instal·lació de material: Instal·lació de material d'estalvi de baix cost per reduir el consum energètic i mantenir el confort tèrmic i petites intervencions per un ús més racional de l'energia i millores de l'habitabilitat: col·locar burletes, canvi de punts de llum, canvi de diferencials...
13. Fer de vincle entre les persones usuàries i els serveis socials de l'Ajuntament, així com en particular tramitar els informes de Serveis Socials, si s'escauen, així com altres gestions relacionades amb la pobresa energètica.
14. Assessorament en la defensa dels drets de les persones usuàries i acompanyament i gestió en la tramitació de les denúncies.
15. Tramitar Informe de Risc d'Exclusió Residencial (IRER).
16. Lliurament de tríptics informatius (drets energètics, PAE, Bo Social, Baixada de Potència, Discriminació horària, taxa de clavegueram...).
17. Divulgació de Tallers: "L'electricitat a règim: Hàbits d'estalvi energètic a la llar", "Desmantant les factures de gas i d'electricitat", "Com reaccionar davant les comercialitzadores que van a domicili?", "Renovables a la Llar", "Funcionament i impacte dels comptadors intel·ligents"...
18. Divulgar eines de l'Agència d'Energia de Barcelona: calculadora energètica, Guia de 40 consells per estalviar energia, mapa de recursos de l'energia renovable...
19. Protocol d'Intervenció directa a la Llar, si cal.
20. Acompanyament en la tramitació de nous butlletins: Gestió de Butlletí de Regularització d'Instal·lació Elèctrica (Acredita que la instal·lació compleix normativa -BRIE), Certificat d'Instal·lació Elèctrica, per quan s'han de fer modificacions en la Instal·lació elèctrica perquè són instal·lacions molt antigues o la companyia considera que hi ha alt risc (CIE) i Certificat d'Instal·lació Individual pel que fa al gas (CII).
21. Acompanyament en la tramitació i gestió de Cèdules d'habitabilitat.

#### **CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

## 4.1. Estructura del servei: distribució dels lots

El Servei de detecció i reducció de la pobresa energètica i la millora de l'eficiència energètica de la ciutat de Barcelona s'estructura a partir de tres eixos d'intervenció, d'una banda i, d'un model organitzacional, de l'altra, que contempla tres Lots Territorials de gestió del servei, tenint en compte criteris de distribució territorial i un Lot de Ciutat amb objectius i funcions diferenciades.

Els tres eixos d'intervenció del servei són:

### 4.1.1. Eix pobresa energètica

Les característiques, tasques i funcions que s'engloben en aquest eix d'intervenció són les següents:

- Difusió del Servei a la ciutadania en general.
- Difusió als potencials centres derivadors de població susceptible de patir pobresa energètica.
- Recepció Front Office.
- Tràmits i gestions Back Office.
- Informació i atenció presencial, telefònica i telemàtica en **12 Punts d'atenció (PAE)** distribuïts en els diferents districtes de la ciutat. Les atencions al servei de forma presencial sempre seran amb cita prèvia.
- Horaris d'atenció presencial i no presencial de matí i tarda.
- Dues opcions d'Oficina en funció del volum d'atenció:

√ Dues persones per Oficina: En els casos en què el volum d'entrades sigui més alt, hi haurà dues persones per oficina. Una persona atendrà fent tasques de detecció de situacions de vulnerabilitat, informació bàsica i inicial a partir de la cartera de serveis descrita a la clàusula 3.7 i derivació a assessorament. L'altra persona farà assessoraments dels casos derivats. Es considerarà que el volum d'atenció justifica aquesta opció quan es superi en un 30% l'estandar d'atenció descrit a la clàusula 9.1. d'aquest Plec.

√ Una persona per Oficina: En els casos en què el volum d'atenció sigui més baix (quan aquest volum d'atenció no arribi al 30% més del marcat en l'estandar descrit a la clàusula 9.1. d'aquest Plec), hi haurà una persona per Oficina. Aquesta persona farà 3 dies/setmana d'atenció inicial i bàsica, i 2 dies/setmana d'assessorament de casos derivats.

- Derivació a Assessorament quan es detecti que les recomanacions i informacions realitzades al Front Office no es poden portar a terme per dificultats de comprensió o manca de capacitat de gestió.
- Oficina de Back Office: Oficina sense atenció presencial, on únicament es realitzaran els tràmits i les gestions associades als assessoraments energètics. En aquest espai estaran ubicades totes les persones de cadascun dels equips tècnics de cada lot, fet que facilitarà l'organització i la coordinació de tot l'equip, així com l'eficiència en les tasques de la gestió. Els i les professionals tècnics/es ubicats/es en aquest espai s'encarregaran de les gestions.
- Derivació a Intervenció a les llars en cas que es detecti que compleix els criteris definits per la identificació de Pobresa Energètica, segons el que es contempla a la clàusula 3.2.

### 4.1.2. Eix inserció laboral

Les característiques, tasques i funcions que s'engloben en aquest eix d'intervenció són les següents:

- Anunci d'oferta de contractació en programa d'inserció al Programa Làbora (Pla d'Inserció) o d'altres programes equivalents amb intervenció amb persones vulnerables.
- Preselecció de potencials candidats per part del Programa Làbora o d'altres programes equivalents.
- Selecció final de candidats i candidates.
- 30 persones contractades en períodes de 12 mesos successius (amb aplicació del Conveni d'Acció Social).
- Contractació de 35 hores setmanals.
- Període de 2 mesos de formació professionalitzadora:
  - Eficiència Energètica.
  - Competències transversals.
  - Competències TIC.
  - Gestió administrativa.
  - Atenció al públic.
- Incorporació a l'execució del contracte com a "agent energètic no especialitzat" duent a terme les tasques encomanades per un període mínim de 10 mesos en els àmbits de:
  - Back Office (tràmits i gestions).
  - Intervenció a les llars.
- Seguiment i treball en el Pla d'Inserció individual de les persones contractades a través de l'eix d'inserció laboral.

#### 4.1.3. Eix d'intervenció comunitària

Les característiques, tasques i funcions que s'engloben en aquest eix d'intervenció són les següents:

- Captació i formació a voluntariat en estratègies i eines de lluita contra la pobresa energètica en col·lectius vulnerables.
- Formació energètica.
- Tallers d'Eficiència Energètica i d'ús racional de l'energia. Planificació metodològica dels tallers, preparació de materials, dinàmiques i intervencions.
- Punts d'Informació Individualitzada.
- Sensibilització ciutadana i incidència.
- Participació en espais de coordinació i xarxes territorials amb presència de serveis, entitats, associacions i ciutadania.
- Establir relacions i coordinacions amb serveis, entitats i xarxes a nivell de ciutat i de barris per sensibilitzar, empoderar i establir mecanismes conjunts d'intervenció.
- Accions de comunicació, informació i difusió del servei a nivell de territori.

Pel que fa al model organitzacional del servei, i atenent a criteris de territorialitat i globals de ciutat, el Servei s'organitzarà en una estructura de 4 lots: 1 Lot de Ciutat i 3 Lots Territorials, que es descriuen a continuació.

#### 4.2. Lot de Ciutat

El Lot de Ciutat ha de donar servei a tota la ciutat amb un desenvolupament i desplegament equitatiu i amb acompliment dels estàndards mínims de qualitat per a tota la ciutadania, amb independència del barri o territori de residència. Les funcions i tasques que contempla i pels quals s'ha de regir són les següents:

- Desenvolupament del programa d'inserció laboral: selecció i contractació de les 30 persones, formació i capacitació durant 2 mesos, suport formatiu durant l'execució del contracte, seguiment i supervisió del Pla d'inserció individual de cada persona, i coordinació amb el Programa Làbora o d'altres programes equivalents.
- Definir els circuits per a la correcta prestació del servei; elaboració de protocols d'actuació en matèria d'informació, assessorament energètic i intervencions en la llar i interlocució amb les empreses subministradores per a l'establiment de procediments generals d'actuació, així com les gestions que es deriven directament d'allò acordat amb les empreses subministradores. El resultat de totes aquestes actuacions serà posat en coneixement de l'IMSS amb la finalitat que el responsable del contracte pugui fixar, si s'escau, criteris coordinats d'actuació per als lots territorials.
- Servei d'Intervenció a la llar a tota la ciutat, i gestions derivades d'aquestes actuacions.
- Organització i gestió dels tallers informatius i formatius i coordinació amb l'Agència d'Energia de Barcelona en aquest àmbit per aprofitar sinèrgies.
- Anàlisi de dades i avaluació del Servei. Monitoritzar els principals indicadors i fer-ne un seguiment a nivell de ciutat, així com assegurar els sistemes d'avaluació del Servei.
- L'assignació de RRHH serà de 4+15 del Pla d'inserció. TOTAL: 19 persones. Els perfils i característiques que han de reunir aquests/es professionals es descriuen a la clàusula 5.7.

### 4.3. Lots territorials

El servei s'estructurarà per a la seva gestió operativa en 3 Lots Territorials d'implementació als districtes de la ciutat dels serveis de Front Office (Informació i atenció), Assessorament i Gestió i tràmits amb les empreses subministradores tot assegurant l'aplicació de procediments i l'actualització de dades i informes per al seguiment. Cada Lot Territorial s'encarregarà de coordinar i gestionar les Oficines PAE que li corresponguin i els i les professionals que hi treballin fent atenció presencial i no presencial per la detecció de situacions de vulnerabilitat i l'assessorament energètic a les persones ateses.

La composició dels 3 Lots territorials serà la següent:

| <b>Lot Territorial 1</b>                                                                | <b>Lot Territorial 2</b>                                       | <b>Lot Territorial 3</b>                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Sarrià-Sant Gervasi</b><br><b>Gràcia</b><br><b>Eixample</b><br><b>Sants-Montjuïc</b> | <b>Sant Andreu</b><br><b>Sant Martí</b><br><b>Ciutat Vella</b> | <b>Nou Barris</b><br><b>Horta-Guinardó</b><br><b>Les Corts</b> |
| 4 punts d'atenció directa a la ciutadania ubicats a:                                    | 3 punts d'atenció directa a la ciutadania ubicats a:           | 5 punts d'atenció directa a la ciutadania ubicats a:           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oficina de l'Habitatge de Gràcia. C/ Francisco Giner, 14                                                                                                                                                                                                                                              | Oficina de l'Habitatge de Sant Andreu. c/ Joan Torras, 49                                                                                                                                                                                                                                             | Oficina Zona Nord Nou Barris. c/ Escolapi Càncer, 5                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Oficina de l'Habitatge de l'Eixample. Carrer Alí Bei, 13                                                                                                                                                                                                                                              | Oficina de l'Habitatge de Sant Martí. Rambla Poblenou, 154                                                                                                                                                                                                                                            | Casal de Barri Verdum. c/ Luz Casanova, 4                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Oficina de l'Habitatge de Sants. C/ Antoni de Campmany, 23                                                                                                                                                                                                                                            | Oficina de l'Habitatge de Ciutat Vella. Pça. Salvador Seguí, 13                                                                                                                                                                                                                                       | Casal d'Entitats Mas Guinardó. Plaça de Salvador Riera, 2                                                                                                                                                                                                                                             |
| Sala Pepita Casanellas Pg. Zona Franca, 185                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Casal de Barri Espai Llobregós C/Llobregós, 107                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Oficina de l'Habitatge de les Corts. C/ del Remei, 9                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 professionals Oficina PAE atenció oberta.</li> <li>- 1 professional per assessoraments.</li> <li>- 1 coordinador/a territorial responsable del funcionament i coordinació dels 4 punts, que també enforteixi les relacions de l'eix comunitari.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 professionals Oficina PAE atenció oberta.</li> <li>- 1 professional per assessoraments.</li> <li>- 1 coordinador/a territorial responsable del funcionament i coordinació dels 3 punts, que també enforteixi les relacions de l'eix comunitari.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 professionals Oficina PAE atenció oberta.</li> <li>- 1 professional per assessoraments.</li> <li>- 1 coordinador/a territorial responsable del funcionament i coordinació dels 5 punts, que també enforteixi les relacions de l'eix comunitari,</li> </ul> |

Cada adjudicatària de Lot territorial serà la responsable de garantir el següent:

- El servei dels punts d'atenció directa a la ciutadania, amb front office, assessorament i tràmits amb les empreses subministradores en cada un dels territoris assignats en el Lot.
- Serà el punt de referència de cara a la ciutadania.
- Detecció de situacions de vulnerabilitat.
- Assessorament energètic complet.
- Assegurar la correcta aplicació dels procediments i circuits definits.
- Recollir les dades requerides per l'aplicació de gestió del programa.
- Garantir la bona comunicació amb l'entitat adjudicatària del Lot de Ciutat amb l'objectiu d'assegurar una gestió coordinada.
- Derivació amb les indicacions oportunes al Lot de Ciutat dels casos d'intervenció a la llar.
- Assegurar la qualitat de l'atenció.

## CLÀUSULA 5. RECURSOS HUMANS

### 5.1. Obligacions de caràcter general

L'adjudicatària serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSS.

Correspon exclusivament a l'adjudicatària/es la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, i que formarà part de l'equip de treball a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'IMSS del compliment d'aquells requisits.

## 5.2. Inserció laboral

D'acord amb el que estableix la Clàusula 3.4. Programa d'Inserció Laboral, s'ocuparà 30 persones en risc d'exclusió social a través del Programa Làbora o d'altres programes equivalents amb intervenció amb persones vulnerables, que seran contractades per l'adjudicatària del Lot de Ciutat. El perfil laboral d'aquesta inserció serà **peerworker** o *peer suport worker*.

Aquest perfil recull fonamentalment la necessitat d'incorporar en els equips professionals que han viscut situacions de vulnerabilitat. Aquest fet aporta valor afegit a la intervenció des de diversos aspectes:

- **Millora la intervenció directa amb les persones participants** des d'una vessant de proximitat i de vivències compartides.
- **Amplia la perspectiva d'intervenció de l'equip** de professionals tècnics i inicia processos d'innovació i millora de la intervenció des del coneixement compartit.
- **Augmenta la vinculació de les persones participants** amb els serveis/recursos, ja que és un neutralitzador de la desconfiança davant de l'administració o dels serveis d'atenció a les persones.
- **Genera un lloc de feina per a persones amb dificultats d'accés al mercat laboral**, amb els conseqüents impactes per la salut que això té: millora del volum d'ingressos de la família, millora de competències transversals i millora de l'estat d'ànim i de la salut mental.

Aquestes persones se sumen a l'equip després d'haver millorat les seves competències amb 2 mesos de formació professionalitzadora que els permet intervenir en el territori com una persona més de l'equip.

Aquest model de suport *peer to peer* —d'igual a igual— professional i de regularització de persones amb dificultats d'accés al mercat laboral, pretén d'una banda enfortir l'equip que ja existeix i, de l'altra, continuar apoderant persones per accedir de manera regularitzada al mercat laboral un cop acabi l'experiència del PAE.

En paral·lel a les seves tasques d'informació, atenció al públic, assessorament, gestió administrativa i intervenció a la llar, es posen en pràctica competències futures dels perfils esmentats i s'inicia el pla de recerca de feina 4 mesos abans que aquestes persones surtin del pla d'inserció amb el programa d'inserció. S'acompanya a les persones en aquest procés de recerca activa de feina, mentre tenen una feina. A més, es busca que practiquin la defensa de les seves candidatures acompanyades per un equip professional.

S'ofereix **12 mesos de contracte** amb Conveni d'Acció Social a **15 persones** amb una contractació de **35h/setmana**.

### **5.3. Estabilitat i substitucions**

L'adjudicatària/es procurarà/n que existeixi estabilitat de l'equip de treball.

Els períodes de vacances i permisos a què tingui dret el personal de l'adjudicatària/es d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació del Servei.

### **5.4. Protecció de riscos laborals**

L'adjudicatària/es determinarà/n els llocs de treball en què és necessari la utilització dels Equips de Protecció Individual (EPI) (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'EPI) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) als/a les seus/ves treballadors/es per tal d'evitar riscos per a la seva seguretat i la salut; els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquests i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària, així com en l'atenció presencial en els punts de prestació del servei.

### **5.5. Vestuari**

L'adjudicatària/es haurà/n de facilitar a tot el seu personal d'atenció directa a la persona usuària un vestuari apropiat per a la feina. El vestuari de tot el personal de l'entitat haurà de respondre a les exigències d'imatge que amb caràcter general, estableixi l'IMSS.

El vestuari del personal encarregat de l'execució del Servei s'ha d'haver produït respectant els drets bàsics en el treball, recollits en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball, relativa als principis i drets fonamentals.

### **5.6. Identificació**

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'adjudicatària/es facilitarà/n al seu personal una targeta identificativa amb fotografia per tal d'acreditar davant les persones usuàries i tercers el nom i cognoms, la categoria i que presten serveis per a l'empresa que gestiona aquest servei de l'IMSS.

### **5.7. Personal necessari mínim**

El personal mínim necessari que cada adjudicatària haurà de garantir en funció del lot corresponent serà el següent:

#### **5.7.1. Lot de Ciutat**

**30 persones desocupades del Programa Làbora o d'altres programes equivalents** (15 persones per anualitat).

*Funcions*

Realització de la formació tècnica, professionalitzadora i competencial durant 2 mesos. Realització de tasques professionals amb suport formatiu durant 10 mesos. Podran realitzar qualsevol de les tasques assignades a aquest lot en funció de les capacitats i aptituds de cada treballador/a.

### *Perfil*

Persones usuàries dels Centres de Serveis Socials (CSS), que es trobin en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social que pertanyin als col·lectius indicats en el Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Guia de contractació pública social, preferentment participants del Programa Làbora i majors de 45 anys.

Es consideren col·lectius destinataris o persones en situació d'exclusió social o amb especial dificultat d'inserció laboral, preferentment, les que es trobin en les circumstàncies següents:

- Persones perceptores de Renda Garantida de Ciutadania.
- Persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33%.
- Dones víctimes de violència de gènere (física o psicològica) i persones víctimes de violència domèstica.
- Joves més grans de setze anys i de menys de trenta provinents d'institucions de protecció de menors.
- Persones internes de centres penitenciaris la situació de les quals els permeti accedir a una ocupació, persones en llibertat condicional i persones exrecluses.
- Persones amb problemes de drogoaddicció o alcoholisme que es trobin en procés de rehabilitació i reinserció social.
- Persones refugiades o demandants d'asil.
- Persones participants en programes municipals d'inserció sociolaboral per a col·lectius en risc d'exclusió o amb dificultats especials.
- Persones que no puguin accedir a la renda mínima d'inserció, però que es trobin, segons informe dels serveis públics competents, en situació o en risc d'exclusió social. (Per exemple: mare o pare de família monoparental, persones de famílies desnonades i persones sense sostre, persones en situació d'atur de llarga durada -més de 12 mesos- més grans de 45 anys, persones en situació d'atur que han exhaurit la prestació o el subsidi per desocupació i no tenen dret a cap altre prestació, joves de menys de 25 anys amb dificultats particulars d'inserció, persones immigrants extracomunitàries en situació regular, persones en situació d'atur amb tots els membres de la unitat familiar en situació de desocupació, persones que hagin exercit la prostitució, persones transsexuals o d'altres en situació o risc d'exclusió).

Formació requerida mínima: Bàsica.

Experiència requerida mínima: 3 anys àmbit construcció i/o 3 anys d'atenció al públic o administració.

Competències requerides mínimes: perfecte coneixement del castellà i català parlat i escrit, competències en tecnologies de la informació.

### *Jornada*

35 hores setmanals

## **1 Coordinador/a del Servei**

### *Funcions*

Responsable de l'equip de coordinació de ciutat i del funcionament del Servei. Referent de l'Eix Comunitari. Anàlisi de dades i avaluació del Servei. Monitoritzar els principals indicadors i fer-ne un seguiment a nivell de ciutat, així com assegurar els sistemes d'avaluació del Servei.

#### *Perfil*

Formació requerida mínima: Titulació universitària en Ciències Socials, preferentment Sociologia, Ciències Polítiques o Economia.

Experiència requerida mínima: 3 anys d'experiència demostrable en la direcció de projectes.

Competències requerides mínimes: Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, responsabilitat. Iniciativa, competències TIC.

#### *Jornada*

38,5 hores setmanals

### **1 Coordinador/a Drets Energètics.**

#### *Funcions*

Referent de l'eix energètic del projecte, així com de la qualitat tècnica del Servei. Disseny de la formació i supervisió de la qualitat pel que fa a continguts d'energia i pobresa energètica. Supervisió de la qualitat dels circuits i procediments. Actualització de les qüestions relatives a energia i pobresa energètica per assegurar que la informació que es distribueix en el programa és en tot moment acurada i precisa. Relació amb la coordinació tècnica i de gestió per assegurar l'excel·lència en el desenvolupament del programa.

#### *Perfil*

Formació requerida mínima: Titulació universitària en Ciències o enginyeria.

Experiència requerida mínima: 3 anys d'experiència demostrable en la direcció de projectes.

Competències requerides mínimes: Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, responsabilitat. Iniciativa, competències TIC.

#### *Jornada*

38,5 hores setmanals

### **1 tècnic/a especialista en eficiència energètica.**

#### *Funcions*

Responsable de la formació d'energia de les 30 persones desocupades del Programa Làbora o d'altres programes equivalents. Supervisió i control de qualitat de la intervenció a nivell tècnic. Identificació de millores i canvis de processos. Resolució d'incidències. Realització de formacions ad hoc. Proposta de disseny de circuits i procediments de treball tant interns com de derivació. Responsable de la coordinació

d'instal·lació de mesures d'aïllament low cost a les llars derivades per part dels lots territorials.

#### *Perfil*

Formació requerida mínima: Postgrau en Eficiència Energètica. Grau Superior en Eficiència Energètica, Grau Superior en Manteniment d'instal·lacions tèrmiques i de fluids. Formador de Formadors. Carnet d'instal·lador Elèctric especialista.

Experiència requerida mínima: 3 anys d'experiència demostrable en eficiència energètica i formació.

Competències requerides mínimes: Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació, responsabilitat. Iniciativa, competències TIC.

#### *Jornada*

35 hores setmanals

### **1 tècnic/a d'inserció sociolaboral.**

#### *Funcions*

Coordinació i referent amb el Programa Làbora o d'altres programes equivalents. Selecció de les persones participants en el programa formatiu per a la inserció laboral. Responsable del pla i procés de formació i ocupació de les persones participants de l'Eix d'ocupació en competències transversals. Elaboració Pla d'Inserció laboral Individual. Elaboració d'activitats segons plans dissenyats (individuals i col·lectives). Gestió d'incidències. Elaboració d'informes de seguiment i informe final d'Inserció.

#### *Perfil*

Formació requerida mínima: Titulació universitària en Treball Social o Educació Social, Especialització inserció.

Experiència requerida mínima: 3 anys d'experiència demostrable en l'àmbit de la inserció.

Competències requerides mínimes: Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, responsabilitat. Iniciativa, competències TIC.

#### *Jornada*

35 hores setmanals

### **5.7.2. Lots territorials**

Cada Lot Territorial comptarà amb un equip de 6 professionals contractats per l'entitat adjudicatària de cada Lot que realitzaran les tasques següents:

- Atenció directa presencial a la ciutadania.
- Assessorament energètic.
- Control del funcionament del Servei.
- Enfortiment de les relacions de l'Eix Comunitari.
- Coordinació dels i de les professionals de les Oficines PAE que li corresponguin.
- Detecció de situacions de vulnerabilitat.

- Gestió amb els diferents agents del territori.
- Derivació amb les indicacions oportunes al Lot de Ciutat de les llars susceptibles de fer intervenció a la llar.
- Gestió i tramitació de casos amb les empreses subministradores, quan es tracti de tramitació ordinària que no requereix interlocució específica amb la subministradora.

Les funcions i perfils professionals requerits seran els següents:

### **3 Assessors Energètics**

#### *Funcions*

Atenció presencial individual a hores concertades. Diagnòstic de la demanda. Informació de les actuacions a emprendre i gestió de les mateixes, si s'escau: optimització factura (baixades de potència, gestió bo social, eliminació de serveis complementaris innecessaris, canvi de companyia, acolliment a altres mesures de protecció, etc.). Gestió de talls de subministraments (aplicació Llei 24/2015). Orientació i derivació a altres serveis del propi Programa (Intervenció a la Llar) o externs (Oficina d'Atenció al Consumidor, CSS, portal de denúncies en l'aplicació de la Llei, Informació Ajuts a la Rehabilitació, etc.). Acompanyaments a Oficines d'Atenció al Client de les subministradores o altres serveis clau. Registre actuacions realitzades. Registre d'incidències.

#### *Perfil*

Formació requerida mínima: Formació bàsica, però preferentment formació professional de grau mitjà o superior, o una formació equivalent. Formació en pobresa energètica (80 hores mínim).

Experiència requerida mínima: Experiència professional demostrable en l'àmbit de la construcció/instal·lacions 3 anys o experiència en l'atenció al públic. Experiència en intervenció/informació en pobresa energètica a les llars, i experiència en l'ús d'eines i programes informàtics.

Competències mínimes requerides: Competències lingüístiques i matemàtiques, Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, empatia, responsabilitat, iniciativa.

#### *Jornada*

35 hores setmanals

### **2 Agents Energètics i de la Llar**

#### *Funcions*

Diagnòstic energètic. Detecció situacions de vulnerabilitat. Informació sobre hàbits per fer un consum responsable de l'energia a la llar. Informació de les actuacions a emprendre i gestió de les mateixes, si s'escau: optimització factura (baixades de potència, gestió bo social, eliminació de serveis complementaris innecessaris, canvi de companyia, acolliment a altres mesures de protecció, etc.). Gestió de talls de subministraments (aplicació Llei 24/2015): assessorament, recollida de documentació i derivació al lot de ciutat per a gestió directa amb la subministradora. Recomanació a CSS per a petites reformes. Acompanyament a ajuts a la rehabilitació. Orientació i derivació a altres serveis externs (Oficina d'Atenció al Consumidor, CSS, portal de

denúncies en l'aplicació de la Llei, gestió dels butlletins elèctrics, etc.). Informe a CSS en cas d'estar-hi vinculat. Registre actuacions realitzades. Registre d'incidències.

#### *Perfil*

Formació requerida mínima: Formació bàsica, però preferentment formació professional de grau mitjà o superior, o una formació equivalent. Formació en pobresa energètica (80 hores mínim).

Experiència requerida mínima: Experiència professional demostrable en l'àmbit de la construcció/instal·lacions 3 anys o experiència en l'atenció al públic. Experiència en intervenció/informació en pobresa energètica a les llars, i experiència en l'ús d'eines i programes informàtics.

Competències mínimes requerides: Competències lingüístiques i matemàtiques, capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, empatia, responsabilitat, iniciativa.

#### *Jornada*

35 hores setmanals

### **1 Coordinador/a especialitzat en la gestió de serveis públics i amb coneixements d'eficiència energètica.**

#### *Funcions*

Coordinació de RRHH. Seguiment econòmic del projecte. Coordinació amb la persona responsable del contracte per a la implantació de criteris i procediments. Gestió de sistemes de qualitat compartits. Vetllar pel compliment dels objectius. Gestió d'incidències i oportunitats de millora. Suport tècnic als informadors i assessors quan ho requereixin. Relació i coordinació amb el tècnic especialista en eficiència energètica del lot de Ciutat, si s'escau, per assegurar una prestació del servei coordinada. Control estoc de material. Gestió d'incidències. Elaboració d'informes parcials i memòria d'activitats.

#### *Perfil*

Formació requerida mínima: Titulació universitària en Ciències o enginyeria.

Experiència requerida mínima: 3 anys demostrables d'experiència professional en la gestió de serveis.

Competències mínimes requerides: Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, responsabilitat, iniciativa, competències TIC.

#### *Jornada*

38,5 hores setmanals

## **5.8. Formació del personal**

Correspon a l'adjudicatària/es les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del Servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà periòdicament a l'IMSS els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

L'empresa o empreses que resultin adjudicatàries estaran obligades a facilitar als seus treballadors la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats. L'adjudicatària/es facilitarà/n la formació específica al seu personal per a cada una de les modalitats de prestació del Servei.

## **CLÀUSULA 6. COORDINACIÓ ENTRE LES ADJUDICATÀRIES DEL LOT DE CIUTAT I ELS LOTS TERRITORIALS I L'IMSS**

Pel seguiment de l'execució, gestió i desenvolupament del servei en el seu conjunt, s'establirà una relació de coordinació entre l'IMSS i el Lot de Ciutat i els Lots Territorials en aquelles matèries que afectin a tots els lots, així com coordinacions específiques del responsable del contracte amb els diversos lots.

Cada adjudicatària serà la responsable davant de l'IMSS de garantir un servei homogeni en cada un dels territoris on s'intervindrà en compliment dels circuits, protocols i instruccions que es facilitaran a les adjudicatàries a l'inici del contracte o durant l'execució d'aquest si les necessitats del servei fan necessari un canvi de procediments d'actuació.

El lot de ciutat serà responsable del Programa d'inserció laboral i de la contractació de les persones d'aquest programa.

## **CLÀUSULA 7. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI**

### **7.1. Servei**

L'adjudicatària/es haurà/n de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Bàsics de l'IMSS, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'adjudicatària/es i els/les seus/ves treballadors/es hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària/família d'acord amb els principis bàsics dels serveis que estableix l'IMSS. Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de les persones usuàries en els temes del Servei que l'afecten, i ajustar el Servei a les seves necessitats. Així mateix evitaran qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del Servei. L'adjudicatària/es haurà/n d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació.

L'adjudicatària i el personal de l'entitat hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional.

En general, haurà/n de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del Servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

### **7.2. Informació**

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del Servei i de qualsevol canvi que es produeixi en les tasques a desenvolupar, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària/es i/o als serveis municipals corresponents.

### 7.3. Privacitat

Resta prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del Servei si aquesta no està present, llevat que s'hagi autoritzat de forma específica per la persona beneficiària del servei o el seu representant legal.

### 7.4. Queixes, reclamacions i suggeriments

L'adjudicatària/es ha d'informar la persona usuària del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.

L'adjudicatària/es haurà/n d'atendre correctament i **respondre** per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebut/s per qualsevol mitjà (telefònic, correu ordinari, correu electrònic, etc.) **en un termini inferior a 7 dies**. La resposta haurà de ser raonada per tots els aspectes plantejats per la persona usuària.

L'adjudicatària/es haurà/n de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (persona usuària, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de l'IMSS de manera immediata.

S'informarà a l'IMSS del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. L'IMSS tindrà accés a visualitzar totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats a través de l'aplicació informàtica de l'empresa.

## CLÀUSULA 8. MITJANS MATERIALS I INFRAESTRUCTURES

Les adjudicatàries hauran de disposar de tots els mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca. Específicament caldrà que disposi dels següents mitjans:

### 8.1. Locals i material informàtic

Els espais on es prestarà el servei d'informació i assessorament s'ubicaran en dependències de titularitat municipal, preferentment en espais de la xarxa d'Oficines d'Habitatge de l'IMHAB. En aquests punts d'atenció els mitjans materials necessaris per la prestació del servei (mobiliari, material informàtic,...) el facilitarà l'IMSS. En l'actualitat existeixen 12 punts de prestació del servei que es relacionen a continuació:

| Districte Nou Barris         |                      |
|------------------------------|----------------------|
| Oficina Zona Nord Nou Barris | c/ Escolapi Càncer 5 |
| Casal de Barri Verdum        | c/ Luz Casanova 4.   |

|                                                  |                        |
|--------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Districte Sant Andreu</b>                     |                        |
| OH de Sant Andreu                                | C/Joan Torres 49       |
| <b>Districte Sant Martí</b>                      |                        |
| OH de Sant Martí                                 | Rambla de Poblenou 154 |
| <b>Districte Ciutat Vella</b>                    |                        |
| OH de Ciutat Vella                               | Plç Salavdor Seguí 13  |
| <b>Districte Eixample</b>                        |                        |
| OH de l'Eixample                                 | c/ Ali Bei 13-15       |
| <b>Districte Les Corts i Sarrià Sant Gervasi</b> |                        |
| OH de Les Corts                                  | C/ del Remei 9         |
| <b>Districte Sants Montjuïc (i La Marina)</b>    |                        |
| OH de Sants                                      | C/ Antoni Company 23   |
| Sala Pepita Casanellas                           | Pg Zona Franca 185     |
| <b>Districte Gràcia</b>                          |                        |
| OH de Gràcia                                     | C/ Francisco Giner 14  |
| <b>Districte Horta-Guinardó</b>                  |                        |
| Casal d'Entitats Mas Guinardó                    | Plç Salvador Riera 2   |
| Casal de Barri Espai Llobregós                   | C/ Llobregós, 107      |

Durant l'execució del contracte aquests punts d'atenció es podran ampliar, modificar o substituir, segons directrius de l'IMSS.

Les adjudicatàries dels diferents lots caldrà que garanteixin per dur a terme la seva tasca el següent:

1. Espai adequat per al lot de **Ciutat**:
  - Local amb sala de formació equipada amb projector, ordinador i impressora, amb els sistemes i condicions que garanteixin l'acompliment de les mesures sanitàries que en cada moment es determinin.
  - Oficina amb espais de treball equipats per tal de realitzar la coordinació i gestió del Servei, així com els tràmits i gestions derivades de les intervencions a la llar, els i les professionals del Pla d'inserció:
    - o 19 ordinadors amb el programari necessari, connexió a Internet i accés a impressora.
    - o Mobiliari: taules i cadires per a tot l'equip.
    - o Telèfons per atendre i realitzar trucades suficients per desenvolupar les tasques de l'equip.
  - Espai d'emmagatzematge (6m<sup>2</sup>).
2. Espai adequat per a cada un dels **lots territorials**. Caldrà que estigui ubicat en un dels districtes del territori en què ha estat adjudicatària.
  - Local equipat amb :
    - 1 Taula i cadira.
    - 1 Ordinador amb programari adequat i connexió a Internet i accés a impressora.
    - Telèfon per atendre i realitzar trucades.
    - Espai d'emmagatzematge (3m<sup>2</sup>)

## 8.2. Comunicacions

L'adjudicatària del lot de Ciutat haurà de garantir i assumir la contractació i despeses derivades d'un telèfon gratuït 900 d'atenció a persones usuàries del servei.

## CLÀUSULA 9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Es crearà una **comissió de seguiment** formada per tècnics/es municipals i per tècnics/es de l'adjudicatària/es, que es reuniran amb periodicitat bimestral o quan així ho consideri l'IMSS.

### 9.1. Indicadors de gestió i estàndards de qualitat del servei

Les adjudicatàries presentaran **informes d'activitat cada mes** amb els indicadors de qualitat del Servei, mentre no s'hagi establert un mecanisme automatitzat de comunicació d'aquesta informació.

A més a més, l'Informe haurà d'incloure **indicadors** que permetin controlar el compliment dels estàndards de qualitat que estableix el plec i dels compromisos de qualitat inclosos en l'oferta adjudicada, així com altres indicadors que l'IMSS sol·liciti.

Aquest Informe haurà d'incloure com a mínim les següents dades:

Per serveis i gestions implicades (atenció i informació, assessorament, intervenció, intervenció-realització) en el desenvolupament dels Punts d'Assessorament Energètic (PAE) i en el lot de ciutat.

- Persones ateses al Front Office.
- Assessoraments individuals presencials, telefònics i telemàtics.
- Intervencions a llar realitzades.
- Sol·licituds d'Informe de Risc d'Exclusió Residencial (SIRER) facilitats i/o orientats.
- Núm. de SIRER (Sol·licitud d'Informe de Risc d'Exclusió Residencial) lliurades (100% en casos d'avisos de tall).
- Informes de Risc d'Exclusió Residencial (IRER) positius entregats a persones ateses.
- Aturaments provisionals de talls (ajornaments) de subministrament (llum, aigua i/o gas) al Front Office (informació i assessorament) fins a l'obtenció de l'IRER.
- Total de persones vulnerables protegides per la Llei 24/2015 via IRER obtinguts.
- Contractes de subministrament garantits de possibles talls per la Llei 24/2015 via IRER obtinguts.
- Número de bons socials gestionats.
- Número de canvis de titularitat.
- Número de canvis de potència.
- Número d'acompanyaments a ajudes a la rehabilitació d'habitatge.
- Número de tallers realitzats.
- Valoració per part de les persones usuàries dels tallers i dels i de les professionals que els desenvolupen.

Pel que fa als estàndards de qualitat del servei, l'objectiu d'aquest programa és que el conjunt d'adjudicatàries assoleixin els següents mínims per Lot Territorial o de ciutat en funció de les prestacions assignades a cadascun dels lots i per 12 mesos efectius:

#### Indicadors de seguiment Front Office

- Núm. de persones ateses: 3.000
- Núm. de persones assessorades: 2.000

#### Indicadors de seguiment Back Office

- Núm. de gestions sobre factures: 400
- Gestions eficiència energètica estalviada: 400/Import estalviat 30.000 €

#### Indicadors de seguiment intervencions a la llar

- Núm. de persones ateses: 400
- Núm. d' habitatges en què s'ha instal·lat material: 80% de les llars visitades

#### Indicadors de seguiment dimensió Comunitària

- Núm. de tallers realitzats: 50

#### Indicadors de seguiment inserció sociolaboral

- Núm. persones formades: 30 (15 persones anuals)

#### Indicadors generals (estàndards del conjunt de ciutat)

- Núm. de SIRER (Sol·licitud d'Informe de Risc d'Exclusió Residencial) lliurades 24/2015: 100% en casos d'avís de tall
- Núm. de bons socials gestionats: 2.000
- Núm. de canvis de titularitat: 2.000
- Núm. de canvis de potència: 1.000
- Núm. d'acompanyaments a ajudes a la rehabilitació d'habitatge: 100

#### Control de la qualitat del Servei

- Grau de satisfacció de les persones usuàries de cada un dels serveis: 8 sobre 10

## 9.2. Memòria anual

L'adjudicatària presentarà una memòria anual d'activitat relacionada amb les persones usuàries ateses, actuacions que s'han portat a terme, etc. Contindrà les dades bàsiques del Servei, així com els indicadors. Es presentarà en format electrònic i en paper.

## CLÀUSULA 10. GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'adjudicatària/es del Servei haurà de disposar d'un Pla de Qualitat documentat i que ha de contenir com a mínim el següent:

- Política de qualitat.
- Eines estratègiques.
- Objectius.
- Funcionament i organització.
- Actuacions.
- Responsable.
- Cronograma.
- Sistema d'avaluació (indicadors de resultats, quadres de comandament, etc.).

Aquest sistema de qualitat haurà de tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del Servei que garanteixi la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del Servei que permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.

El Pla de Qualitat haurà d'estar documentat, adaptat per ser aplicable al Servei.

### **10.1. Protocols d'actuació**

L'adjudicatària/es desenvoluparan les seves funcions d'acord amb protocols o procediments documentats d'actuació en la prestació i l'atenció a les persones usuàries d'acord amb els principis bàsics del Servei i haurà/n de garantir el coneixement i l'aplicació d'aquests protocols i procediments per part de tot el personal implicat en la gestió del Servei. Aquests protocols seran facilitats per l'IMSS.

L'adjudicatària/es s'hauran d'ajustar als protocols d'actuació per:

- Diagnòstic energètic bàsic a les llars de persones vulnerables.
- Assessorament energètic a domicilis.
- Assessorament energètic en el punt d'informació.
- Tallers per a informar de la facturació i optimitzar el consum de les llars.

A més, es facilitaran també els següents protocols i circuits:

- Protocol Acumuladors.
- Protocol Bombers.
- Circuit de derivació servei Habitatges amb Serveis.
- Circuit Fons de Solidaritat AGBAR.
- Circuit IRER.
- Circuit Bo Social.
- Circuit de derivació servei Primer la Llar.
- Circuit Servei Acol·lida persones immigrants i refugiades.
- Circuit de derivació CSS-PAE.
- Circuit de derivació CAP-PAE.
- Circuit PAE-SCAAD (arranjaments domicili).
- Circuit alta comptador provisional d'aigua.
- Protocol /circuit expedients sancionadors a subministradores en cas de tall improcedent.
- Circuit PAE-IRIS (sistema de l'Ajuntament de Barcelona que resol i respon les incidències, queixes i reclamacions a les persones de la ciutat).
- Circuit de derivació per entitats al PAE.
- Circuit de detecció de casos d'assetjament a través dels subministraments d'aigua, electricitat i gas.
- Circuit d'empadronament.
- Circuit de casos conjunts PAE-Servei de Reagrupament Familiar.

L'adjudicatària/es podrà/n proposar al responsable del contracte altres protocols i procediments d'actuació del servei, a més dels enumerats en aquesta clàusula.

## **CLÀUSULA 11. MECANISMES DE VIGILÀNCIA I CONTROL**

L'activitat realitzada per l'adjudicatària es controlarà mitjançant **auditories de qualitat periòdiques** que seran realitzades per òrgans interns o externs designats per l'IMSS. Aquestes auditories tindran la finalitat de:

- Avaluar el compliment del que s'estableix en el plec.
- Avaluar el compliment dels compromisos que les adjudicatàries han pres en les seves ofertes.

## **CLÀUSULA 12. RESPONSABILITAT**

L'adjudicatària/es assumeix/en la responsabilitat del correcte funcionament del Servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'adjudicatària/es garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

## **CLÀUSULA 13. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE**

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatària/es s'atribueixi/n funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'IMSS la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb les persones usuàries, 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, que l'adjudicatària/es elabori/n en qualsevol fase de desenvolupament del Servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del Servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'adjudicatària s'especificarà que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte.

L'adjudicatària/es es compromet/en a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del Servei.

#### **CLÀUSULA 14. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ**

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un màxim de 15 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del Servei. Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a adaptar el traspàs de dades al sistema de l'adjudicatari sortint (planificació dels processos de càrrega de dades als seus propis sistemes).

L'adjudicatari entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa dels sistemes d'informació sense perjudici per al Servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del Servei, l'adjudicatària que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del Servei a la nova adjudicatària durant 30 dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

L'adjudicatària sortint restarà obligada a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou adjudicatari en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de Servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

Barcelona, en la data de la signatura

Patrici Hernández Claret  
Cap del Departament de  
Gestió de Recursos Socials Bàsics