



## DECRET

**Aprovar el Programa i marc regulador del Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH), de la Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats de la Diputació de Barcelona.  
(exp. 2020/8417)**

### Fets

1. La Diputació de Barcelona va detectar una demanda ciutadana creixent d'informació i assessorament motivada per les dificultats de pagament de les seves quotes hipotecàries, i per aquest motiu es va establir un Servei d'Intermediació pels Deutes de l'Habitatge (SIDH) de manera conveniada, entre d'altres, amb els Col·legis d'Advocats de la demarcació de Barcelona.
2. La Diputació de Barcelona i l'Agència de l'Habitatge de Catalunya van signar un conveni el 5 de desembre de 2012, per al funcionament del Servei d'Assessorament sobre el Deute Hipotecari (Ofideute), per prestar un servei d'atenció a les persones amb problemes de pagament dels préstecs hipotecaris del seus habitatges habituals.
3. Aquesta col·laboració es va dur a terme mitjançant el servei d'Ofideute de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i el Servei d'Intermediació pels Deutes de l'Habitatge (SIDH) que impulsa i coordina la Diputació de Barcelona.
4. Per l'organització i funcionament de la Xarxa SIDH, es va requerir de dotar-la d'un instrument jurídic, per seguir consolidant i reforçant els treball en xarxa i els mecanismes de cooperació interadministrativa per fer front a l'evolució de la problemàtica de l'habitatge.
5. La Diputació de Barcelona va aprovar, en data 3 de novembre de 2017, per decret de la Presidència (núm. Reg. 10875/17), el Programa i marc regulador del Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH), formulat per la Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats, i en el que s'establí el marc general i els principis per regir la Xarxa SIDH, per tant és convertia en l'instrument de referència per tal de regular en aquest àmbit les relacions entre la Diputació de Barcelona i les entitats locals que s'hi acollien.
6. Al llarg de l'any 2019 s'han produït un seguit de canvis legislatius que han repercutit en un fort increment de la demanda d'atenció de la ciutadania en temes associats a l'habitatge i al risc de perdre'l per dificultats d'impagament. L'efecte de l'esclat de la crisi de la COVID-19 sobre l'àmbit laboral (ERTO i atur, en el cas de



treballadors per compte aliena i, cessament d'activitat, en cas d'autònoms) ha agreujat significativament els problemes i la conflictivitat a l'entorn de l'habitatge.

7. Davant d'aquesta situació els municipis de Cornellà de Llobregat, Mataró i Vic han contactat amb la Diputació de Barcelona per demanar el suport del Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH) i més específicament l'activació d'un punt d'atenció als seus municipis per a l'atenció d'aquestes problemàtiques. Per tal de poder formalitzar aquesta adhesió es fa necessària la modificació del Programa i marc regulador del SIDH per admetre, dintre del mateix, els processos d'alta i baixa de municipis al Servei, aspectes no recollits al marc regulador vigent.
8. Sense l'aprovació d'aquesta modificació del marc regulador, el SIDH no podrà donar cobertura a la ciutadania dels municipis sol·licitants davant aquestes problemàtiques justament en el moment que més ho necessita, els mesos posteriors a l'aixecament de l'estat d'alarma. Serà en aquests mesos (especialment entre els mesos de juny i octubre) quan les atencions resultants del moment d'excepcionalitat que estem vivint per la COVID-19 i de les mesures en matèria d'habitatge establertes per les administració estatal tindran el seu punt àlgid.
9. És per aquest motiu que es considera justificada la tramitació de la modificació del Programa i marc regulador del SIDH, tot i la suspensió automàtica dels terminis per la tramitació dels expedients administratius establerts pel RD 463/2020, de 14 de març pel qual es declara l'estat d'alarma. Dita aprovació permetrà portar a terme les accions pertinents per l'inici d'activitat del SIDH als municipis sol·licitants tant bon punt s'aixequi l'estat d'alarma.

## **Fonaments de dret**

Vist l'apartat 2.4. c), en relació al 2.4.d) de la Refosa núm. 1/2020 sobre nomenaments i delegació de competències i atribucions dels òrgans de la Diputació de Barcelona, diferents del Ple, aprovada pel Decret de la Presidència núm. 14600, de data 16 de desembre de 2019, i publicada en el BOPB de 19 de desembre de 2019.

En conseqüència, atesos els motius exposats i la normativa aplicable, es proposa l'adopció de la següent



## RESOLUCIÓ

**Primer.** EXCEPTUAR aquest expedient de la suspensió general de tramitació de procediments administratius, acordada pel Reial Decret 465/2020, de 17 de març, que modifica la DA 3a del RD 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-1, i per tant, es disposa la INCOACIÓ, TRAMITACIÓ i RESOLUCIÓ del procediment administratiu, ja que, cas contrari, es causaria un perjudici greu a l'interès general o, en el seu cas, al funcionament bàsic dels serveis o resta d'excepcions previstes, d'acord amb els motius que consten en la part expositiva de la present Resolució.

**Segon.** APROVAR el Programa i marc regulador del Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH), formulat per la Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats de la Diputació de Barcelona, el text del qual es transcriu a continuació:

“

### **Programa i marc regulador del Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH)**

#### **Sumari**

##### **Programa**

- 1. Descripció**
- 2. Objectius**
- 3. La xarxa de punts d'atenció**
  - 3.1. Implantació
  - 3.2. Canvis a la xarxa de punts d'atenció
- 4. Recursos i finançament**

##### **Marc regulador**

- 5. Persones usuàries i abast del servei**
- 6. Agents intervinents i les seves obligacions**
  - 6.1. Ens acollidors
  - 6.2. Col·legis d'Advocats
  - 6.3. Agència de l'Habitatge de Catalunya (Ofideute)
  - 6.4. Diputació de Barcelona
- 7. El protocol d'atenció del servei**
- 8. Protecció de dades**
- 9. Seguiment, control i avaluació**
  - 9.1. Reunions de seguiment
  - 9.2. Reunions de coordinació

##### **Annex. Oficines SIDH**



## **1. Descripció**

Es tracta d'un servei gratuït d'informació, assessorament i intermediació orientat a persones o famílies que es troben en risc de perdre el seu habitatge habitual degut a dificultats sobrevingudes per afrontar el pagament del deute hipotecari, avaladors d'habitatges que estan en situació d'impagament i llogaters que estan en situació d'impagament del lloguer del seu habitatge habitual amb propietat d'entitats financeres o altres persones jurídiques obligades per les lleis d'emergència en l'àmbit de l'habitatge (Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures vigents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, o norma que la substitueixi).

Aquest servei (a partir d'ara, SIDH) l'impulsa i coordina la Diputació de Barcelona, en col·laboració transversal entre les Àrees d'Atenció a les Persones i Territori i Sostenibilitat, col·laboració institucional pública amb la Generalitat de Catalunya, per mitjà del servei Ofideute de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, i ens locals acollidors dels punts al territori i col·laboració institucional públic-privada amb els col·legis d'advocats de la demarcació de Barcelona

El SIDH es va posar en marxa el 5 de desembre de 2012, amb la signatura del conveni marc entre la Diputació de Barcelona i l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i la posada en marxa del primer punt pilot a la comarca de l'Anoia, i s'ha anat desplegant fins arribar al moment present amb un desplegament basat en punts d'atenció del SIDH al territori que cobreixen la pràctica totalitat de la població i municipis de la demarcació de Barcelona.

## **2. Objectius**

L'objectiu general del SIDH és evitar la pèrdua de l'habitatge d'aquelles persones o famílies que es troben amb dificultats sobrevingudes amb el pagament de la seva quota hipotecària o renda de lloguer.

Els objectius específics del SIDH són:

- Optimització de recursos i gratuïtat per les persones usuàries. El SIDH s'articula en un marc de governança entre diferents agents en el que cada un d'ells aporta valor afegit al servei i a través del quals s'aprofiten les estructures preexistents: les oficines locals d'habitatge (OLH), els punts d'orientació jurídica municipals (POJM) i el servei d'assessorament sobre el deute hipotecari (Ofideute).
- Proximitat, especialització i estandardització. En el marc del SIDH, els ens locals garanteixen la proximitat del servei i la primera atenció a les persones usuàries, els



col·legis d'advocats garanteixen la professionalitat del servei amb assessors jurídics especialitzats en la matèria, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya garanteix l'eina informàtica, el protocol de treball, els circuits estandarditzats i la interlocució centralitzada amb les entitats financeres a través del seu equip de mediador/es, i la Diputació de Barcelona, impulsa el servei i aporta finançament econòmic.

- Equitat territorial i d'atenció. El SIDH té per vocació la cobertura de tota la demarcació de Barcelona, exclosa Barcelona ciutat, a través de punts d'atenció de cobertura municipal i supramunicipal. Tots els punts treballen en xarxa, amb els mateixos models documentals, procediments d'atenció als usuaris i circuit únic d'atenció (punt acollidor), assessorament (assessors jurídics) i interlocució única (Ofideute).
- Mecanismes extrajudicials de resolució de conflictes. Amb el SIDH, es recolza i es dóna suport a les persones afectades apoderant-les per a que puguin solucionar la seva situació a través de la responsabilització, la informació i, el coneixement de drets i recursos existents, s'assessora de manera experta i s'orienta de forma personalitzada i s'intermedia amb les entitats financeres per cercar solucions viables per ambdues parts.

### **3. La xarxa de punts d'atenció**

La implantació territorial del SIDH està conformada en l'actualitat per una xarxa de punts d'atenció a les persones usuàries (veure el detall a l'annex).

La xarxa de punts d'atenció del SIDH és dinàmica, amb la qual cosa durant la vigència del SIDH es poden produir modificacions en la implantació d'oficines: adhesions, baixes o renúncies, o canvis de dades significatives de les oficines (ubicació, horari atenció, cobertura territorial, etc.).

#### **3.1. Adhesions**

La incorporació de noves oficines del SIDH serà resultat de l'acceptació per part de Diputació de Barcelona de la sol·licitud d'adhesió al SIDH d'un municipi/consell comarcal de la demarcació de Barcelona.

La tramitació de la sol·licitud d'adhesió es presentarà a través de la seu electrònica de Diputació de Barcelona. Es dirigirà a la Gerència de Serveis d'Urbanisme, Habitatge i



Activitats Locals (GSHUA) i haurà d'anar acompanyada de l'acceptació de l'adhesió per part de l'òrgan competent de l'ens local. En aquesta acceptació ha de constar:

- Una proposta d'acolliment. Ha d'incloure una descripció del Servei de l'ens on s'integrarà i des d'on es prestarà el Servei. Inclou una proposta d'horari d'atenció al públic,
- Una descripció dels recursos humans i materials que l'ens assignarà al SIDH,
- La cobertura territorial d'atenció proposada,
- Els referents tècnics i polítics relacionats amb aquest recurs i,
- El coneixement i l'acceptació del funcionament i obligacions del Servei d'acord amb el seu reglament, el *Programa i marc regulador del Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH)* aprovat per Diputació.

Els referents tècnics del SIDH emetran un informe de valoració sobre la proposta d'acolliment i, si s'escau, proposaran aquells canvis de la mateixa que es considerin necessaris per a informar favorablement sobre la proposta.

Acceptada la proposta d'acolliment o consensuada una alternativa amb l'ens local Diputació aprovarà l'adhesió del municipi al SIDH i ho comunicarà al mateix. També es comunicarà en cas de denegació de la proposta.

Les propostes d'adhesió han de presentar-se abans de l'1 d'octubre de l'any vigent per ésser efectives, sens perjudici de què, si el pressupost i la planificació de Diputació ho permet, l'adhesió es faci efectiva durant l'exercici vigent.

L'adhesió al servei serà per anys naturals, de forma indefinida, a excepció de la tramitació d'una baixa per part de Diputació de Barcelona o, d'una renúncia per part de l'ens acollidor del SIDH.

### **3.2. Baixes**

Diputació de Barcelona podrà instar la baixa d'una oficina del SIDH quan aquesta, analitzats els indicadors de gestió del Servei, no compleixi amb els requisits mínims indispensables per a un funcionament adequat.

Els referents tècnics del SIDH emetran un informe de proposta de baixa motivat que serà traslladat a l'ens acollidor.



La proposta de baixa s'haurà de tramitar abans de l'1 d'octubre de l'any vigent i es dirigirà a l'alcalde/essa o president/a del municipi o consell acollidor del SIDH.

En cas que la motivació estigui basada en insuficiències o problemes amb els recursos assignats per l'ens al SIDH, el mateix ens pot proposar les mesures correctores adients. Si la valoració de les mateixes és favorable, l'Oficina romandrà oberta, en cas contrari es procedirà al seu tancament.

El tancament serà efectiu a data 1 de gener de l'any següent a la baixa.

### **3.3. Renúncies**

Els ens acollidors d'oficines del SIDH poden desistir de la prestació del SIDH de mutu propi.

La renúncia s'haurà de tramitar abans de l'1 d'octubre de l'any vigent. Es dirigirà a la Gerència de Serveis d'Urbanisme, Habitatge i Activitats Locals (GSHUA) i, haurà d'anar acompanyada de l'aprovació de la renúncia per part de l'òrgan competent de l'ens local. En aquesta acceptació ha de constar la motivació que ha comportat la renúncia.

Els referents tècnics de Diputació emetran informe de valoració de la renúncia i, si s'escau, proposaran les mesures que considerin adients a la xarxa de punts d'atenció per minimitzar/suprimir els efectes que sobre el Servei pugui tenir la desaparició d'una Oficina.

Acceptat l'informe i la petició per part de Diputació de Barcelona, aquesta serà efectiva a data 1 de gener de l'any següent a la renúncia, a excepció de força major, per la qual es consensuarà (ens/Diputació) una data de finalització. En tot cas, la renúncia per força major haurà d'estar motivada a l'escrit de renúncia.

## **4. Recursos i finançament**

Els recursos del SIDH són de tres tipus:

- Recursos humans. Les persones que fan la primera atenció a les persones usuàries en els punts acollidors (ajuntaments i consells comarcals), els assessors jurídics que fan l'atenció especialitzada (col·legis d'advocats), els mediadors del servei Ofideute (Agència de l'Habitatge de Catalunya) i els tècnics i directius responsables de la coordinació i gestió del servei (Diputació de Barcelona, Agència de l'Habitatge de Catalunya i Col·legis d'Advocats).



- Recursos materials. L'estructura, el mobiliari, els equips informàtics dels punts acollidors, així com el material de comunicació de cada punt (ajuntaments i consells comarcals) i pel programa informàtic i gestor d'expedients Habicat, protocols i models documentals únics i compartits per tots els punts (Agència de l'Habitatge de Catalunya).
- Recursos econòmics. Aportacions econòmiques als ens locals per finançar parcialment els recursos humans i materials dels punts d'atenció del servei (Àrea d'Infraestructures i Espais Naturals) i als col·legis d'advocats per finançar les hores d'atenció, gestió i finançament dels assessors jurídics del servei (Àrea de Cohesió Social, Ciutadania i Benestar).

Pel què fa al finançament, cada Àrea de la Diputació de Barcelona té autonomia per definir imports totals, en funció de les seves disponibilitats pressupostàries anuals, i per definir criteris d'assignació i gestió, en funció de quin mitjà consideri més adient per formalitzar i transferir les aportacions econòmiques que es corresponguin, podent-se fer a través de convenis, fons de prestació o qualsevol altra fórmula vàlida als efectes.

### **Marc regulador**

#### **5. Persones usuàries i abast del servei**

Amb l'objectiu de limitar i optimitzar l'actuació del SIDH a aquells casos on resulta rellevant la seva intervenció, cal definir de forma precisa el perfil de destinataris a qui el servei va dirigit:

- Persones en risc de pèrdua del seu habitatge habitual (o fiadors d'aquests habitatges) per impagament del préstec o crèdit hipotecari
- Persones amb situació de sobreendeutament per deutes derivats d'una relació de consum, provocada per causes sobrevingudes. Especialment:
  - Per deutes d'habitatge,
  - Per múltiples creditors,
  - Com a conseqüència de romanents d'altres préstecs hipotecaris.
- Persona consumidora que detecti una clàusula o pràctica abusiva al seu contracte de préstec o crèdit hipotecari.





- Persones amb dret al lloguer social obligatori (art. 5.2. i DA 1a L24/2015).
  - Persones que resideixen en l'habitatge que han perdut per impagament d'un préstec hipotecari
  - Persones titulars d'un préstec hipotecari en situació d'impagament abans de la transmissió de l'habitatge per retornar el préstec
  - Persones amb contracte de lloguer vigent en situació d'impagament
  - Persones amb contracte finalitzat o comunicació de la propietat de no renovació del contracte
  - Persones amb residència en un habitatge sense títol habilitant

En tots els casos, l'oferiment del lloguer social obligatori s'ha de realitzar abans de la interposició de demanda judicial per part de la propietat o demandant, considerat gran tenidor.

El perfil de destinataris pot variar durant la vida útil del SIDH, per adequar-se a noves realitats socials o a canvis en l'entorn normatiu. La determinació d'aquests canvis són competència i responsabilitat de la Generalitat de Catalunya.

Els canvis produïts es traslladaran a tot el personal participant al SIDH mitjançant comunicats (correu electrònic) i, si s'escau, sessions formatives.

El SIDH es planteja com un servei de caràcter universal accessible per a tota la ciutadania de la província que es trobin en alguna de les situacions previstes en la definició dels destinataris sempre i quan:

- La persona o família estigui empadronada a un dels municipis beneficiaris del servei i,
- L'habitatge ha d'estar localitzat a un dels municipis beneficiaris.

L'accés al servei és obert a tota la ciutadania prèvia sol·licitud de cita o reunió, essent possible aquest accés mitjançant dues vies:

- Directa, dirigint-se al servei mitjançant qualsevol dels accessos previstos (presencialment, telefònica o correu electrònic).
- Derivada, pels serveis municipals (socials, consum i habitatge).



## **6. Agents intervinents i les seves obligacions**

### **6.1. Ens acollidors**

Els Ajuntaments o Consells Comarcals acollidors del punt d'atenció SIDH, habiliten un espai per prestar el servei a la ciutadania i realitzen les funcions d'atenció, informació i gestió administrativa i suport logístic.

Són obligacions dels ens destinataris del servei:

- Acollir a les seves instal·lacions el SIDH, de conformitat amb els següents requeriments especificats:
  - Espai. L'espai ha de disposar d'un mínim de privacitat per poder resoldre les consultes que es dirigeixin.
  - Mobiliari. L'equipament de l'espai serà el d'un despatx, amb capacitat per atendre a les persones usuàries. També haurà d'habilitar un petit arxiu documental on guardar la documentació vinculada als expedients en curs, amb algun sistema que n'impedeixi l'accés a la documentació per parts de tercers no autoritzats (pany i clau).
  - Informàtica i comunicació. Connexió telefònica, equip informàtic amb accés a internet i espai (carpeta) dins de la intranet de l'ens i, equip d'impresora/escàner adient per al desenvolupament de les tasques informàtiques dels assessors del SIDH.
- Realitzar les actuacions del SAC (atenció ciutadana i gestió administrativa associades al servei):
  - Atendre en primera instància a les persones que s'adrecin al servei segons els processos preestablerts i la documentació definida.
  - Informar, recopilar, tramitar i/o demanar telemàticament (si s'escau) la documentació necessària per a la correcta atenció de la persona usuària. Inclou la seva ordenació, escanejat i arxiu virtual.
  - Derivar i coordinar, si s'escau, a les persones ateses a d'altres serveis municipals.



- Atendre les consultes de les persones usuàries durant la vigència de l'atenció del servei.
  - Resoldre les incidències que puguin sorgir pròpies del servei.
  - Registrar i incorporar les dades pertinents a les aplicacions informàtiques corresponents.
  - Gestionar l'agenda de visites del SIDH.
- Participar en les sessions informatives i de coordinació que organitzi la Diputació de Barcelona.
  - Difondre els objectius del SIDH a través dels serveis i mitjans de comunicació de què disposen.
  - Comunicar a l'Àrea d'Infraestructures i Espais Naturals (Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats) les incidències, queixes o suggeriments dels ciutadans que s'adrecin al SIDH i facilitar tota la informació que els sigui requerida en relació a les activitats que són objecte del present document.
  - Complir totes i cadascuna de les normes d'ús de sistemes informàtics i documentals, implantant les mesures de seguretat necessàries per al compliment del que disposa el Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (en endavant RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant LOPDGDD).

## **6.2. Col·legis d'Advocats**

Els Col·legis d'Advocats de la demarcació de Barcelona aporten al servei els/les advocats/des especialitzats/des en matèria hipotecària que des de cada punt SIDH realitzen les funcions d'assessorament especialitzat, entrevista i elaboració de la proposta de mediació.

Són obligacions dels col·legis d'advocats i dels lletrats seleccionats per aquests:

- Seleccionar als lletrats que, havent superat els processos de selecció previstos, atenguin a les persones usuàries del servei.



- Informar sobre:
  - les responsabilitats en què recau en cas d'impagament del préstec o lloguer del seu habitatge,
  - les opcions existents per afrontar la seva situació i redreçar-la.
- Realitzar l'entrevista personal amb les persones i famílies afectades, recollir i verificar la documentació sol·licitada per valorar el cas, i tramitar l'expedient d'Ofideute amb l'aplicatiu informàtic (Habicat) que disposa l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per gestionar les sol·licituds.
- Orientar tècnicament i jurídicament sobre:
  - Els processos judicials o extrajudicials dins dels quals es pugui trobar immersa la persona usuària o,
  - Les mesures de reestructuració o liquidació del deute o real·lotjament.
- Elaborar una proposta de renegociació dels deutes de la persona sol·licitant del servei, d'acord amb els afectats.
- Lliurar un esborrany de proposta al Servei d'Ofideute, en els termes acordats en el procediment esmentat.
- Comunicar la resposta de l'entitat bancària a la persona usuària.
- Intermediar, si s'escau, amb les entitats financeres per a l'acceptació de les propostes de solució acordades.
- Cercar, si s'escau, mesures alternatives que facilitin la intermediació o resolució de la seva situació.
- Complir totes i cadascuna de les normes d'ús de sistemes informàtics i documentals, implantant les mesures de seguretat necessàries per al compliment del que disposa el RGPD i la LOPDGDD.

### **6.3. Agència de l'Habitatge de Catalunya (Ofideute)**

La Generalitat de Catalunya, a través del Servei Ofideute, adscrit a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, és qui cedeix l'ús de l'eina informàtica del servei, elabora els models



documentals, comparteix el seu coneixement expert (protocols, etc.), centralitza les propostes de mediació dels punts SIDH i les canalitza cap a les entitats financeres, realitzant la interlocució única, gràcies als protocols de col·laboració que té establerts amb les mateixes. A més, facilita les dades estadístiques del servei SIDH.

És obligació de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, a través del Servei d'Ofideute:

- Vetllar per la coordinació en l'atenció i el tractament de totes les famílies sol·licitants d'assessorament i mediació, així com per la correcta aplicació del procediment en l'aplicació d'aquestes actuacions, i implementar un sistema d'avaluació de les actuacions.
- Vetllar per la correcta gestió de totes les consultes de la ciutadania i gestionar de manera directa davant les entitats financeres corresponents les propostes de viabilitat del retorn dels préstecs, o de resolució no onerosa dels contractes en nom dels afectats.
- Donar suport telemàtic als lletrats del SIDH que atenen a les famílies afectades i realitzar reunions periòdiques per garantir la coordinació de la informació en l'atenció de les llars usuàries i en la difusió dels objectius perseguits pel servei.
- Revisar i validar les propostes de mediació elaborades pels lletrats del SIDH i adreçar-les a les entitats financeres perquè les valorin i hi donin resposta.
- Facilitar, d'acord amb la normativa de protecció de dades personals, l'accés a l'aplicatiu informàtic que gestiona el Servei d'Ofideute i que permet el seguiment dels casos tractats al personal del SIDH.
- Complir totes i cadascuna de les normes d'ús de sistemes informàtics i documentals, el implantant les mesures de seguretat necessàries per al compliment del que disposa el RGPD i la LOPDGDD.
- Facilitar a la Diputació de Barcelona dades estadístiques agregades del servei objecte d'aquest document amb caràcter trimestral.

#### **6.4. Diputació de Barcelona**

La Diputació de Barcelona, a través de l'Oficina d'Habitatge i del Servei d'Acció Social realitza tasques de coordinació del servei garantint el bon funcionament del mateix a partir de l'establiment de protocols d'actuació, la comunicació dels temes més rellevants, la realització d'accions formatives, etc.



Són obligació de la Diputació de Barcelona:

- Garantir l'atenció de les persones usuàries a través d'un lletrat qualificat dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de la demarcació de Barcelona.
- Coordinar la formació que els lletrats i els tècnics de SAC han de rebre del Servei d'Ofideute de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i la Diputació de Barcelona.
- Coordinar les tasques que realitzaran els serveis d'atenció al ciutadà (SAC) de caràcter local i comarcal dins el circuit.
- Vetllar perquè totes les persones que sol·licitin el SIDH siguin atesos seguint el procediment d'actuació i les indicacions establertes pel procediment del Servei d'Ofideute.
- Fer el seguiment dels expedients i els seus tràmits fins a la finalització del procediment.
- Difondre els objectius del SIDH a través dels serveis i mitjans de comunicació de què disposa la Diputació de Barcelona.
- Comunicar al Servei d'Ofideute les incidències, queixes o suggeriments dels ciutadans que s'adrecin al SIDH i facilitar tota la informació que des de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya sigui requerida en relació a les activitats que són objecte del present document.
- Complir totes i cadascuna de les normes d'ús de sistemes informàtics i documentals, el implantant les mesures de seguretat necessàries per al compliment del que disposa el RGPD i la LOPDGDD.

## **7. El protocol d'atenció del servei**

El protocol d'atenció del SIDH defineix quines tasques componen l'assistència a la ciutadania, qui les ha de realitzar (tècnics de SAC, assessors del SIDH o ...) i com s'han d'executar.

Aquest protocol d'actuació és l'adequació del protocol del servei Ofideute a les particularitats del SIDH.



Atès que la realitat que pretén atendre aquest servei és susceptible de variacions – incorporació de noves realitats socials o a canvis en l'entorn normatiu– el protocol d'atenció del servei és un document viu.

És responsabilitat conjunta de la Generalitat de Catalunya i de Diputació de Barcelona que els agents participants que integren el SIDH coneguin aquest protocol i les seves modificacions i/o actualitzacions.

A tal efecte, s'ha definit un procés formatiu basat en una formació inicial i en accions formatives destinades a l'actualització i reciclatge del personal del servei.

#### Formació inicial

Prèviament a que les persones designades iniciïn la seva activitat al SIDH, reben una formació específica sobre el protocol del servei d'acord amb les tasques que tinguin assignades.

El personal del SAC rebrà la formació dels referents del SIDH de Diputació de Barcelona i, els assessors del SIDH la rebran dels referents del servei Ofideute.

#### Actualització/reciclatge

Els canvis significatius del protocol són comunicats –per correu electrònic a bústies oficials del servei– a tot el personal assignat al SIDH. Segons el tipus de modificació, general o particular del SIDH, l'emissor de la comunicació serà el servei Ofideute o Diputació de Barcelona, respectivament.

Aquestes novetats s'incorporen com a nou material a les sessions formatives anuals del servei -Espais SIDH- que tenen una periodicitat quadrimestral. En cas que la rellevància de la modificació o novetat ho requereixi, el servei Ofideute i/o Diputació poden organitzar una sessió formativa específica.

Els ens acollidors i els col·legis d'advocats faran el possible per facilitar als lletrats del servei l'assistència a les sessions formatives atès que aquestes tenen la consideració d'obligatòries per aquest personal.

Tota la informació corresponent al protocol d'atenció del SIDH, comunicacions de novetats i sessions formatives resten a l'abast del personal del servei a l'apartat del SIDH de la Comunitat d'Habitatge de Diputació de Barcelona.



## **8. Protecció de dades**

Pel que respecta al tractament de les dades de caràcter personal dels expedients d'Ofideute -les quals formen part d'un fitxer propietat de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya- caldrà que el personal dels agents intervinents -ens acollidors, col·legis d'advocats i Diputació de Barcelona- amb accés als expedients observin en tot moment els requeriments següents:

- Protegir tota la informació de l'Agència creada, utilitzada, adquirida o a la que s'hagi tingut accés per qualsevol motiu durant la prestació del servei. Això inclou mantenir la confidencialitat i integritat de la informació i els sistemes/aplicacions a través dels quals s'hi accedeix i evitar la modificació o destrucció d'informació.
- Aplicar els controls de seguretat necessaris per garantir la seguretat de la informació de l'Agència. L'usuari i contrasenya assignat a cada usuari és personal i intransferible. En cap cas es cedirà aquesta informació a un altre usuari, encara que sigui puntualment.
- No donar accés a la informació de l'Agència a persones no adscrites a l'execució del conveni que manté Diputació de Barcelona amb l'Agència, i en el cas de persones adscrites al mateix, fer-ho sempre seguint les indicacions de l'Agència.
- Mantenir un entorn físic segur i controlat de la informació de l'Agència, garantint la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- No extreure de l'entorn de treball informació de l'Agència en cap format, incloent l'enviament telemàtic, si no es té l'autorització expressa de l'Agència.
- Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés, fins i tot després que en finalitzi l'objecte.
- Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents.
- Complir amb allò que disposa el Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i la resta de normativa sobre la matèria.





- Notificar a l'Agència, a través del Centre de Suport a l'Usuari (CSU: csu@gencat.cat o tel. 932 287 300) qualsevol incidència o possible problema relacionat amb la seguretat de la informació.
- Utilitzar els recursos informàtics i de comunicacions/aplicatius de l'Agència amb l'única i exclusiva finalitat de prestar els serveis especificats anteriorment.
- Realitzar l'accés lògic als sistemes d'informació i comunicacions de l'Agència només sota autorització de l'Agència i seguint les mesures de seguretat que s'estableixin en cada cas.
- Adoptar totes les mesures necessàries d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les dades personals que es recullen en nom de l'Agència o provenen dels fitxers de titularitat de la mateixa i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, ja provinquin de l'acció humana o del medi físic o natural, d'acord amb el que estableix l'article 28 LOPDGDD.
- Entregar qualsevol còpia o versió de la informació/programari generats o als quals s'ha tingut accés durant la prestació del servei, al final de la col·laboració. Quan els equips utilitzats per la prestació del servei no siguin propietat de l'Agència, caldrà eliminar tota la informació/codi/programari propietat de l'Agència d'aquests equips, així com de qualsevol suport extern d'informació. Tota la documentació generada durant la prestació del servei, sigui en paper o digital, ha de ser entregada a l'Agència de forma estructurada.
- En el cas de rebre una petició d'exercici dels dret ARCO (accés, rectificació, cancel·lació i oposició) per part d'un afectat, aquesta serà lliurada a l'Agència, a través del Centre de Suport a l'Usuari (CSU: csu@gencat.cat o tel. 932 287 300), en el termini màxim de 24 hores.

A més, serà necessari mantenir la màxima reserva i secret sobre la informació classificada com a confidencial, d'acord amb el que disposa l'article 5 de la LOPDGDD. Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la que es tingui accés en el marc d'aquest programa. Els agents intervinents es comprometen a no difondre aquesta informació confidencial, així com a no publicar-la, bé directament o bé mitjançant terceres persones o empreses, ni a posar-la a disposició de tercers sense consentiment previ per escrit de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.



Recordar que les obligacions de confidencialitat i tractament de dades personals establertes en aquest programa tindran una duració indefinida, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la finalització, per qualsevol causa, del programa i/o de la relació amb la Diputació de Barcelona per aquest programa.

## **9. Seguiment, control i avaluació**

El sistema de seguiment, control i avaluació del servei s'organitza a partir de reunions de seguiment o reunions de coordinació. Aquestes reunions es concertaran a petició de qualsevol dels participants a la mateixa, sense que tinguin una periodicitat determinada i es realitzaran sempre que la resta de participants aprovin la seva idoneïtat.

En tots els casos la voluntat és d'existència d'una reunió mínima anual de cadascun dels tipus de reunions definides.

### **9.1. Reunions de seguiment**

Les reunions de seguiment poden ésser de dos tipus:

- D'expedients d'un punt acollidor. El seu objectiu és estudiar i reconduir els casos que es troben fora dels terminis o aquells que per les seves circumstàncies especials necessitin d'un treball conjunt entre les parts.

Participen a la reunió tots els integrants tècnics del SIDH: tècnic de SAC, assessor del SIDH, tècnic i/o referent d'Ofideute i referent de Diputació. En cas de poder necessitar el suport de referents o tècnics d'altres serveis locals (exemple: Serveis Socials o Servei de Mediació) aquests seran convocats com a participants a la reunió.

- Del punt acollidor. L'objectiu és avaluar el funcionament del servei al punt/oficina i resoldre aquelles situacions que puguin incidir negativament en l'atenció del servei sigui en termes temporals i/o de qualitat. Entre d'altres temes es valoren situacions com: la cohesió de l'equip de treball (tècnic de SAC i assessor del SIDH, tècnic d'Ofideute), la situació actual i necessitats futures d'atenció del servei (tant del tècnic de SAC com de l'assessor del SIDH), coordinació amb la resta de serveis locals (OAC, Serveis Socials, Consum i Habitatge), etc.

En aquestes reunions, a part dels integrants tècnics del servei (veure punt anterior) també participen els referents locals del servei (dels àmbits de serveis socials i d'habitatge).



En ambdós tipus de reunions, la presa de solucions dins les mateixes resta supeditada al seu grau d'importància i/o grau d'afectació. Quan es tracta de temes que superen l'àmbit del punt/oficina, la presa de decisions es traslladarà la reunió de coordinació pertinent.

## **9.2. Reunions de coordinació**

Les reunions de coordinació poden agrupar-se bàsicament en dos grups:

- Transversals del SIDH. Reunions internes del personal de Diputació de Barcelona en les quals sempre participaran els tècnics referents del servei de l'Oficina d'Habitatge i del Servei d'Acció Social i, si s'escau per la matèria a tractar, també participaran els seus respectius caps (responsables del servei).

El seu objectiu és fer seguiment de la marxa del servei (i punts acollidors), resoldre les incidències que l'hagin estat traslladades des de les reunions de seguiment o des de les reunions de coordinació amb els altres agents participants al SIDH i siguin de la seva competència i; aplicar/traslladar (al servei o a un punt acollidor, segons sia) les propostes o instruccions consensuades amb la resta de participants al SIDH en reunions de coordinació.

- Amb Ofideute. Reunions periòdiques amb l'objectiu d'avaluar el funcionament del servei, resoldre les diferents incidències que se l'hagin traslladat o hagin pogut detectar els participants a la reunió i, proposar i l'actualització, modificació i supressió de línies d'atenció del servei a la ciutadania.

Segons els temes tractats, aquestes reunions poden incorporar als col·legis d'advocats, de forma individual o en general.

Aquestes reunions tenen un doble nivell: estratègic i operatiu. A les primeres participen els responsables del servei de Diputació, Ofideute i, si s'escau dels col·legis d'advocats participants a la reunió, mentre que a les segones participen els referents tècnics dels participants a la reunió.



## **Annex. Oficines SIDH**

### **ALT PENEDEÈS**

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i>	<i>població</i>	<i>municipis</i>
<b>Sant Sadurní d'Anoia</b>	<b>12.887</b>	<b>1</b>
<i>adreça</i> Plaça Coral Infantil "Els Gotims". 08770 Sant Sadurní d'Anoia		
<i>municipis de cobertura</i> Sant Sadurní d'Anoia		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i>	<i>població</i>	<i>municipis</i>
<b>Vilafranca del Penedès</b>	<b>95.524</b>	<b>26</b>
<i>adreça</i> Carrer Santa Maria, 2, 1a planta. 08720 Vilafranca del Penedès		
<i>municipis de cobertura</i> Avinyonet del Penedès, Castellet i la Gornal, Castellví de la Marca, El Pla del Penedès, Font-rubí, Gelida, La Granada, Les Cabanyes, Mediona, Olèrdola, Olesa de Bonesvalls, Pacs del Penedès, Pontons, Puigdàlber, Sant Cugat Sesgarrigues, Sant Llorenç d'Hortons, Sant Martí Sarroca, Sant Pere de Riudebitlles, Sant Quintí de Mediona, Santa Fe del Penedès, Santa Margarida i els Monjos, Subirats, Torrelavit, Torrelles de Foix, Vilobí del Penedès i Vilafranca del Penedès		

### **ANOIA**

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i>	<i>població</i>	<i>municipis</i>
<b>Consell Comarcal de l'Anoia (Igualada)</b>	<b>80.771</b>	<b>32</b>
<i>adreça</i> Plaça de Sant Miquel, 5. 08700 Igualada		
<i>municipis de cobertura</i> Argençola, Bellprat, Cabrera d'Anoia, Calaf, Calonge de Segarra, Capellades, Carme, Castellfollit de Riubregós, Castellolí, Copons, El Bruc, Els Hostalets de Pierola, Els Prats de Rei, Jorba, La Llacuna, La Pobla de Claramunt, La Torre de Claramunt, Masquefa, Montmaneu, Òdena, Orpí, Piera, Pujalt, Rubió, Sant Martí de Tous, Sant Martí Sesgueioles, Sant Pere Sallavinera, Santa Margarida de Montbui, Santa Maria de Miralles, Vallbona d'Anoia, Veciana i Vilanova del Camí		



<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Igualada</b>	<i>població</i> <b>39.967</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Plaça de l'Ajuntament, 1. 08700 Igualada		
<i>municipis de cobertura</i> Igualada		

### BAGES

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Consell Comarcal del Bages (Manresa)</b>	<i>població</i> <b>101.171</b>	<i>municipis</i> <b>29</b>
<i>adreça</i> Muralla de Sant Domènec, 24. 08241 Manresa		
<i>municipis de cobertura</i> Aguilar de Segarra, Artés, Avinyó, Balsareny, Callús, Cardona, Castellbell i el Vilar, Castellfollit del Boix, Castellgalí, Castellnou de Bages, El Pont de Vilomara i Rocafort, Fonollosa, Gaià, Marganell, Monistrol de Montserrat, Mura, Navarces, Navàs, Rajadell, Sallent, Sant Feliu Sasserra, Sant Fruitós de Bages, Sant Joan de Vilatorrada, Sant Mateu de Bages, Sant Salvador de Guardiola, Sant Vicenç de Castellet, Santpedor, Súria i Talamanca		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Manresa</b>	<i>població</i> <b>77.714</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Carretera de Vic, 16. 08241 Manresa		
<i>municipis de cobertura</i> Manresa		

### BAIX LLOBREGAT

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Consell Comarcal del Baix Llobregat (Sant Feliu Ll.)</b>	<i>població</i> <b>145.290</b>	<i>municipis</i> <b>9</b>
<i>adreça</i> N-340 pk. 1249 (Parc Torreblanca). 08980 Sant Feliu de Llobregat		
<i>municipis de cobertura</i> Cervelló, El Papiol, La Palma de Cervelló, Molins de Rei, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Cervelló i Vallirana		



<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Castelldefels</b>	<i>població</i> <b>67.004</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Passatge de les Caramelles, 2. 08860 Castelldefels		
<i>municipis de cobertura</i> Castelldefels		
<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>El Prat de Llobregat</b>	<i>població</i> <b>64.599</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Carrer Onze de Setembre, 82-84. 08820 El Prat de Llobregat		
<i>municipis de cobertura</i> El Prat de Llobregat		
<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Esplugues de Llobregat</b>	<i>població</i> <b>46.680</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> C/. Mestre Joaquim Rosal, 3. 08950 Esplugues de Llobregat		
<i>municipis de cobertura</i> Esplugues de Llobregat		
<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Gavà</b>	<i>població</i> <b>53.869</b>	<i>municipis</i> <b>2</b>
<i>adreça</i> Plaça de Jaume Balmes, s/n, baixos. 08850 Gavà		
<i>municipis de cobertura</i> Begues i Gavà		
<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Martorell</b>	<i>població</i> <b>154.683</b>	<i>municipis</i> <b>10</b>
<i>adreça</i> C/Llosetles, 66. 08760 Martorell		
<i>municipis de cobertura</i> Abrera, Castellví de Rosanes, Collbató, Corbera de Llobregat, Esparreguera, Martorell, Olesa de Montserrat, Pallejà, Sant Andreu de la Barca i Sant Esteve Sesrovires		



<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Sant Boi de Llobregat</b>	<i>població</i> <b>83.605</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Plaça de l'Ajuntament, 1. 08830 Sant Boi de Llobregat		
<i>municipis de cobertura</i> Sant Boi de Llobregat i Santa Coloma de Cervelló		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Sant Feliu de Llobregat</b>	<i>població</i> <b>44.860</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Carrer Pi i Margall, 8 bis. 08980 Sant Feliu de Llobregat		
<i>municipis de cobertura</i> Sant Feliu de Llobregat		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Viladecans</b>	<i>població</i> <b>76.781</b>	<i>municipis</i> <b>3</b>
<i>adreça</i> Carrer de Santiago Rusiñol, 8. 08840 Viladecans		
<i>municipis de cobertura</i> Sant Climent de Llobregat, Torrelles de Llobregat i Viladecans		

## BARCELONÈS

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Badalona</b>	<i>població</i> <b>232.481</b>	<i>municipis</i> <b>2</b>
<i>adreça</i> Av. Alfons XIII cantonada carrer Ponent (Pavelló Olímpic).08912 Badalona		
<i>municipis de cobertura</i> Badalona i Montgat		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>L'Hospitalet de Llobregat</b>	<i>població</i> <b>264.923</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Carrer Llobregat, 116. 08904 L'Hospitalet de Llobregat		
<i>municipis de cobertura</i> L'Hospitalet de Llobregat		



<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Sant Adrià de Besòs</b>	<i>població</i> <b>37.097</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Plaça de la Vila, 12, baixos. 08930 Sant Adrià de Besòs		
<i>municipis de cobertura</i> Sant Adrià de Besòs		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Santa Coloma de Gramenet</b>	<i>població</i> <b>119.115</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Plaça José Cámara de la Hoz, s/n. 08923 Santa Coloma de Gramenet		
<i>municipis de cobertura</i> Santa Coloma de Gramenet		

## BERGUEDÀ

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Consell Comarcal del Berguedà (Berga)</b>	<i>població</i> <b>39.513</b>	<i>municipis</i> <b>31</b>
<i>adreça</i> Carrer Barcelona, 49, 3r. 08600 Berga		
<i>municipis de cobertura</i> Avià, Bagà, Berga, Borredà, Capolat, Casserres, Castell de l'Areny, Castellar de N'Hug, Castellar del Riu, Cercs, Fígols, Gironella, Gisclareny, Guardiola de Berguedà, La nou de Berguedà, La Pobla de Lillet, La Quar, Lluçà, L'Espunyola, Montclar, Montmajor, Olvan, Puig-Reig, Sagàs, Saldes, Sant Jaume de Frontanyà, Sant Julià de Cerdanyola, Santa Maria de Merlès, Vallcebre, Vilada i, Viver i Serrateix		

## GARRAF

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Consell Comarcal del Garraf (Vilanova i la Geltrú)</b>	<i>població</i> <b>83.801</b>	<i>municipis</i> <b>5</b>
<i>adreça</i> Plaça Beatriu de Claramunt, 5-8, baixos. 08800 Vilanova i la Geltrú		
<i>municipis de cobertura</i> Canyelles, Cubelles, Olivella, Sant Pere de Ribes i Sitges		





<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Vilanova i la Geltrú</b>	<i>població</i> <b>67.088</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Plaça de la Vila, 8. 08800 Vilanova i la Geltrú		
<i>municipis de cobertura</i> Vilanova i la Geltrú		

## MARESME

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Consell Comarcal del Maresme (Mataró)</b>	<i>població</i> <b>81.028</b>	<i>municipis</i> <b>10</b>
<i>adreça</i> Plaça Miquel Biada, 1. 08301 Mataró		
<i>municipis de cobertura</i> Argentona, Cabrera de Mar, Cabrils, Caldes d'Estrac, Dosrius, Òrrius, Sant Andreu de Llavaneres, Sant Vicenç de Montalt, Vilassar de Dalt i Vilassar de Mar		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Arenys de Mar</b>	<i>població</i> <b>40.565</b>	<i>municipis</i> <b>4</b>
<i>adreça</i> Carrer Can Nadal, s/n. 08350. Arenys de Mar		
<i>municipis de cobertura</i> Arenys de Mar, Arenys de Munt, Canet de Mar, i Sant Iscle de Vallalta		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Calella</b>	<i>població</i> <b>27.753</b>	<i>municipis</i> <b>3</b>
<i>adreça</i> Plaça Vicenç Ferrer, s/n. 08370 Calella		
<i>municipis de cobertura</i> Calella, Sant Cebrià de Vallalta i Sant Pol de Mar		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Pineda de Mar</b>	<i>població</i> <b>77.369</b>	<i>municipis</i> <b>6</b>
<i>adreça</i> Carrer Major, 14-16. 08397 Pineda de Mar		
<i>municipis de cobertura</i> Fogars de la Selva, Malgrat de Mar, Palafolls, Pineda de Mar, Santa Susanna i Tordera		



<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Premià de Mar</b>	<i>població</i> <b>87.120</b>	<i>municipis</i> <b>6</b>
<i>adreça</i> Carrer Joan XXII, 2-8 (Fàbrica del Gas, nau 1). 08330 Premià de Mar		
<i>municipis de cobertura</i> Alella, El Masnou, Premià de Dalt, Premià de Mar, Teià i Tiana		

## MOIANÈS

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Consell Comarcal del Moianès (Moià)</b>	<i>població</i> <b>13.603</b>	<i>municipis</i> <b>10</b>
<i>adreça</i> Carrer de les Joies, 11-13 (Edifici de Can Carner). 08180 Moià		
<i>municipis de cobertura</i> Calders, L'Estany, Moià, Monistrol de Calders, Santa Maria d'Oió, Collsuspina, Castellcir, Castellterçol, Granera i Sant Quirze Safaja		

## OSONA

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Consell Comarcal d'Osona (Vic)</b>	<i>població</i> <b>112.912</b>	<i>municipis</i> <b>45</b>
<i>adreça</i> Carrer Historiador Ramon Abadal i Vinyals, 5, 3a planta (Edifici del Sucre). 08500 Vic		
<i>municipis de cobertura</i> Alpens, Balenyà, Calldetenes, Centelles, El Brull, Folgueroles, Gurb, Les Masies de Roda, Les Masies de Voltregà, Malla, Manlleu, Montesquiu, Muntanyola, Olost, Orís, Oristà, Perafita, Prats de Lluçanès, Roda de Ter, Rupit i Pruit, Sant Agustí de Lluçanès, Sant Bartomeu del Grau, Sant Boi de Lluçanès, Sant Hipòlit de Voltregà, Sant Julià de Vilatorrada, Sant Martí d'Albars, Sant Martí de Centelles, Sant Pere de Torelló, Sant Quirze de Besora, Sant Sadurní d'Osormort, Sant Vicenç de Torelló, Santa Cecília de Voltregà, Santa Eugènia de Berga, Santa Eulàlia de Riuprimer, Santa Maria de Besora, Santa Maria de Corcó, Seva, Sobremunt, Sora, Taradell, Tavèrnoles, Taverdet, Tona, Torelló, i Vilanova de Sau		



## VALLÈS OCCIDENTAL

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Barberà del Vallès</b>	<i>població</i> <b>46.471</b>	<i>municipis</i> <b>2</b>
<i>adreça</i> Avinguda Verge de Montserrat, 60. 08210 Barberà del Vallès		
<i>municipis de cobertura</i> Badia del Vallès i Barberà del Vallès		
<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Castellar del Vallès</b>	<i>població</i> <b>35.810</b>	<i>municipis</i> <b>4</b>
<i>adreça</i> Carrer Portugal, 2B. 08211 Castellar del Vallès		
<i>municipis de cobertura</i> Castellar del Vallès, Gallifa, Sant Llorenç i Savall i, Sentmenat		
<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Montcada i Reixac</b>	<i>població</i> <b>132.307</b>	<i>municipis</i> <b>3</b>
<i>adreça</i> Avinguda de la Unitat, 6, 2a planta. 08110 Montcada i Reixac		
<i>municipis de cobertura</i> Cerdanyola del Vallès, Montcada i Reixac i, Ripollet		
<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Sant Cugat del Vallès</b>	<i>població</i> <b>180.860</b>	<i>municipis</i> <b>3</b>
<i>adreça</i> Carrer Elies Rogent, 10. 08172 Sant Cugat del Vallès		
<i>municipis de cobertura</i> Castellbisbal, Rubí i Sant Cugat del Vallès		
<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Sant Quirze del Vallès</b>	<i>població</i> <b>20.141</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Avinguda Pau Casals, 72. 08192 Sant Quirze del Vallès		
<i>municipis de cobertura</i> Sant Quirze del Vallès		



<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Santa Perpètua de Mogoda</b>	<i>població</i> <b>49.049</b>	<i>municipis</i> <b>3</b>
<i>adreça</i> Plaça de la Vila, 5, 2a planta. 08130 Santa Perpètua de Mogoda		
<i>municipis de cobertura</i> Palau-solità i Plegamans, Polinyà i Santa Perpètua de Mogoda		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Terrassa</b>	<i>població</i> <b>246.995</b>	<i>municipis</i> <b>6</b>
<i>adreça</i> Carretera de Montcada, 596. 08223 Terrassa		
<i>municipis de cobertura</i> Matadepera, Rellinars, Terrassa, Ullastrell, Vacarisses i Viladecavalls		

## VALLÈS ORIENTAL

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Consell Comarcal del Vallès Oriental (Granollers)</b>	<i>població</i> <b>129.974</b>	<i>municipis</i> <b>15</b>
<i>adreça</i> Carrer Miquel Ricomà, 46. 08401 Granollers		
<i>municipis de cobertura</i> Aiguafreda, Bigues i Riells, Canovelles, Cànoves i Samalús, Figaró-Montmany, La Garriga, La Roca del Vallès, Lliçà d'Amunt, Lliçà d'Avall, L'Ametlla del Vallès, Les Franqueses del Vallès, Sant Feliu de Codines, Santa Eulàlia de Ronçana, Tagamanent i Vilanova del Vallès		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Caldes de Montbui</b>	<i>població</i> <b>17.554</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Plaça de la Font del Lleó, 11. 08140 Caldes de Montbui		
<i>municipis de cobertura</i> Caldes de Montbui		



<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Cardedeu</b>	<i>població</i> <b>18.357</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Carrer Dolors Granés, 2 (Can Borràs). 08440 Cardedeu		
<i>municipis de cobertura</i> Cardedeu		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Granollers</b>	<i>població</i> <b>61.275</b>	<i>municipis</i> <b>1</b>
<i>adreça</i> Carrer Rec, 50. 08401 Granollers		
<i>municipis de cobertura</i> Granollers		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Mollet</b>	<i>població</i> <b>128.038</b>	<i>municipis</i> <b>9</b>
<i>adreça</i> Plaça Major, 1. 08100 Mollet del Vallès		
<i>municipis de cobertura</i> La Llagosta, Martorelles, Mollet del Vallès, Montmeló, Montornès del Vallès, Parets del Vallès, Sant Fost de Campsentelles, Santa Maria de Martorelles i Vallromanes		

<i>Oficina / punt acollidor del SIDH</i> <b>Sant Celoni</b>	<i>població</i> <b>75.781</b>	<i>municipis</i> <b>16</b>
<i>adreça</i> Plaça Josep Alfaràs, 6. 08470. Sant Celoni		
<i>municipis de cobertura</i> Arbúcies, Breda, Campins, Fogars de Montclús, Gualba, Hostalric, Llinars del Vallès, Montseny, Riells i Viabrea, Sant Antoni de Vilamajor, Sant Celoni, Sant Esteve de Palautordera, Sant Pere de Vilamajor, Santa Maria de Palautordera, Vallgorguina i Vilalba Sasserra		



**Tercer.** Deixar sense efecte el decret de la Presidència (núm. Reg. 10875/17) de data 3 de novembre de 2017, relatiu al Programa marc regulador del Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH).

**Quart.** PUBLICAR en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona l'anunci d'aprovació de la present resolució.

**Cinquè.** NOTIFICAR la present resolució als ens destinataris.

## Metadades específiques del document

<b>Núm. Exp. SIGC</b>	2020/0008417
<b>Codi XGL</b>	
<b>Promotor</b>	GER. SERVEIS D'HABITATGE, URB. I ACT.
<b>Tramitador</b>	Ger. Serveis d'Habitatge, Urb. i Act.
<b>Codi classificació</b>	D0302 Catàlegs de serveis
<b>Títol</b>	Decret per aprovar el Programa i marc regulador del Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH) de la Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats.
<b>Objecte</b>	Aprovació del Programa i marc regulador del Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH) de la Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats.
<b>Destinatari - CIF/DNI</b>	AJ. STA. COLOMA DE GRAMENET - P0824500C CONSELL COM. DEL MARESME - P5800008D AJ. PRAT DE LLOBREGAT, EL - P0816800G AJ. SANT BOI DE LLOBREGAT - P0819900B AJ. SANT CELONI - P0820100F AJ. SANT CUGAT DEL VALLES - P0820400J AJ. SANT FELIU DE LLOBREGAT - P0821000G AJ. SANT QUIRZE DEL VALLES - P0823800H AJ. SANT SADURNI D'ANOIA - P0824000D AJ. BARBERA DEL VALLES - P0825200I AJ. STA. PERPETUA DE MOGODA - P0826000B AJ. TERRASSA - P0827900B AJ. VILADECANS - P0830200B AJ. VILAFRANCA DEL PENEDES - P0830600C AJ. VILANOVA I LA GELTRU - P0830800I AJ. CARDEDEU - P0804500G CONSELL COM. DE L'ANOIA - P5800006H CONSELL COM. DEL BAGES - P5800009B CONSELL COM. DEL BERGUEDA - P0800015J AJ. ARENYS DE MAR - P0800600I AJ. BADALONA - P0801500J AJ. CALDES DE MONTBUI - P0803300C AJ. CALELLA - P0803500H AJ. CASTELLAR DEL VALLES - P0805000G AJ. CASTELLDEFELS - P0805500F AJ. ESPLUGUES DE LLOBREGAT - P0807600B AJ. GAVA - P0808800G AJ. GRANOLLERS - P0809500B AJ. HOSPITALET DE LLOBREGAT, L' - P0810000J AJ. IGUALADA - P0810100H AJ. MANRESA - P0811200E AJ. MARTORELL - P0811300C AJ. MOLLET DEL VALLES - P0812300B AJ. MONTCADA I REIXAC - P0812400J AJ. PINEDA DE MAR - P0816200J AJ. PREMIA DE MAR - P0817100A AJ. SANT ADRIA DE BESOS - P0819300E CONSELL COM. VALLES ORIENTAL - P5800010J CONSELL COM. DEL GARRAF - P5800020I

	CONSELL COM. DEL MOIANES - P0800317J CONSELL COM. DEL BAIX LLOBREGAT - P5800011H CONSELL COM. D'OSONA - P5800015I
<b>Op. Comptable -</b>	
<b>Altres serveis</b>	Dir. Serveis de Cooperació Local CIS Infra Esp Naturals i Acció climàtica Of. Habitatge Ser. Jurídico-Administratiu Ger. Serveis d'Habitatge, Urb. i Act. Intervenció General
<b>Ref. Interna</b>	OL/gf u.convenis@diba.cat
<b>Acte de referència</b>	D 10875/2017

## Resum de signatures i tramitació administrativa

### Signatures requerides

Perfil	Signatari	Acte	Data acte
Responsable directiu Servei Promotor	CPISR-1 C Maria Xalabarder Aulet	Proposa	11/05/2020, 14:20
President/a delegat d'àrea	Pere Pons Vendrell (SIG)	Proposa	17/05/2020, 21:24
Diputada adjunta de Presidència (p.d.s.)	Maria Del Pilar Diaz Romero (SIG)	Resol la Presidència; signa per delegació (Decret 8966/2019, de 23 de juliol)	18/05/2020, 22:44
Secretària General	Petra Mahillo Garcia (SIG)	Es transcriu en el Llibre de Resolucions, als efectes de l'art. 3.2.e) del RD 128/2018	19/05/2020, 10:43