

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL SERVEI DE GESTIÓ DE L'ALLOTJAMENT TEMPORAL D'URGÈNCIA A TARRAGONA

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec de prescripcions tècniques té per objecte concretar les actuacions de l'adjudicatari de l'esmentada licitació, en allò referent als treballs a realitzar i altres circumstàncies de caràcter tècnic que afectin al contracte.

L'objecte d'aquest contracte mitjançant un servei de gestió d'allotjament, és el de prestar l'acolliment temporal i d'urgència per donar resposta a aquelles persones i famílies que es troben en situació d'emergència social, i/o habitacional, com a mesura de prevenció o de protecció.

La licitació permetrà la selecció d'una única empresa que s'encarregui dels tràmits d'intermediació en relació a la provisió d'establiments hotelers i apartaments a la ciutat de Tarragona i excepcionalment de municipis col·lindants, per cobrir les necessitats d'acolliment urgent i no ajornable de persones o famílies en risc d'exclusió social i vulnerabilitat.

2.- FONAMENT DEL SERVEI

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials, a l'article 3, estableix que els serveis socials municipals tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de la necessitat social, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials, recull que el servei d'acolliment residencial d'urgència és una prestació garantida. Afegeix que el referit servei supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència i pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat.

Més recentment, el Decret Llei 17/2019, de 23 de desembre, de mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge, recull que són els Ajuntaments que tenen la obligació de facilitar allotjaments temporals per a situacions d'emergència social davant la pèrdua de l'habitatge.

Una de les competències del Serveis Socials Bàsics d'Atenció Primària és la d'atendre les situacions d'urgència social, i una d'aquestes situacions és la de proporcionar allotjament de forma immediata a les persones o famílies que es troben en alguna situació d'emergència social, d'alt risc social o d'exclusió habitacional, entre d'altres.

L'Ajuntament de Tarragona, a través de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona, disposa d'un Reglament regulador del servei municipal d'acolliment temporal d'urgència, aprovat per Consell Plenari en data 28 de setembre de 2009 i aprovat definitivament en data 16 d'abril de 2010, que regula les necessitats d'Acolliment temporal i d'urgències a persones i famílies en places hoteleres.

Segons aquest Reglament, les situacions d'emergència social per poder realitzar l'allotjament d'urgència en places hoteleres, son les següents:

- a) Situacions de violència masclista.
- b) Desnonaments dictats per sentència judicial.
- c) Declaració municipal de Ruïna d'una edificació.
- d) Catàstrofe, incendi, inundació i fenòmens similars que inhabilitin l'edifici que serveix de residència familiar.

- e) Altres situacions d'emergència.

Els objectius d'aquest servei d'allotjament temporal d'urgència són:

- Oferir un allotjament temporal digne.
- Contribuir a l'estabilitat de la persona acollida i evitar major deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies més fràgils o vulnerables.
- Garantir la seguretat i integritat de persones sense recursos que han patit situacions de violència.
- Mantenir el nucli familiar junt, en convivència
- Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu referent social.

3.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els serveis bàsics inclosos que hauran de prestar les proveïdores d'establiments d'allotjament seleccionades són l'allotjament o l'allotjament i l'alimentació de les persones derivades pel SERVEI D'URGÈNCIES I EMERGÈNCIES SOCIALS DE TARRAGONA (en endavant SUEST), i per la GUÀRDIA URBANA (en endavant, GU).

Concretament són les següents prestacions:

- Règim d'allotjament i esmorzar en habitació compartida per un únic nucli familiar, amb llits suficients i adequadament equipats, en habitacions contigües, o de la forma més adequada procurant sempre la unitat del nucli familiar.
- Servei de dinar i sopar.
- El servei d'esmorzar, dinar i sopar en els casos d'allotjament per víctima de violència de gènere haurà de ser dins del mateix establiment habitacional. En cas que el recurs no compti amb el servei de restauració dins del mateix centre s'haurà de garantir que sigui proporcionat a la dona i/o fills dins d'aquest.
- Cambra de bany amb dutxa o banyera, equipada amb tovalloles.
- Neteja diària de les habitacions i dels espais comuns
- L'establiment habitacional o el recurs facilitat per la gestora, ha de posar a disposició quan el SUEST ho requereixi una sala i/o despatx en el mateix recinte per a poder fer una entrevista personal a la persona usuària i/o família allotjada, garantint així el dret a la intimitat i la protecció de dades.

Els serveis complementaris estaran conformats pel servei de bugaderia o altres serveis no exigibles per aquest plec però que s'hagin ofert sense cost afegit si escau per l'empresa adjudicatària.

Les prestacions d'allotjament, esmorzar, dinar i sopar seran les que l'entitat tingui establertes per al públic en general i conforme a la normativa aplicable a la categoria que correspongui a la xarxa hotelera de que es tracti.

En cas d'unitats familiars, l'allotjament dels seus membres s'efectuarà de la forma més confortable i adequada atenent al seu nombre, ja sigui en habitacions individuals, dobles, triples, quàdruples o altres. En cas d'impossibilitat justificada o de dubte, es comunicarà al SUEST per tal que assenyali la forma més adequada.

L'empresa adjudicatària disposarà d'una central de reserves disponible tots els dies de l'any (365) les 24h per atendre i donar resposta a les sol·licituds d'allotjament i manutenció realitzades pels l'equip tècnic adscrit al SUEST i per la GU (fora de l'horari de funcionament del SUEST).

La gestió d'aquest servei ha de garantir l'allotjament preferentment a la ciutat de Tarragona, excepte els casos que des del SUEST es valori realitzar-lo fora del municipi (Casos de Violència de gènere en què el risc per la vida d'una dona o els seus fills i filles ho justifiqui per tal de garantir-ne la protecció).

En el supòsit excepcional que no es trobi allotjament a la ciutat, l'empresa adjudicatària podrà proposar allotjament en un altre municipi col·lindant o proper. En aquest cas, ha de comptar amb el vistiplau del SUEST o GU i assumir-ne els costos de desplaçament.

L'allotjament de les persones usuàries es podrà efectuar durant les 24 hores del dia i durant tots els dies de l'any.

És obligatori oferir un temps de resposta per a la cobertura de l'allotjament que no superi els 30 minuts des de la petició dels SUEST o la GU. Per a possibilitar aquesta immediatesa, és facilitarà un número de telèfon d'atenció les 24 hores dels 365 dies de l'any.

Fora de l'horari de funcionament del SUEST, serà la Guàrdia Urbana de Tarragona (en endavant GU), el servei que determinarà les persones i famílies que podran gaudir del servei.

És necessari garantir places a petició del SUEST en qualsevol època de l'any. En cas que no es proveeixi de la plaça sol·licitada, es podran instar la imposició d'una penalització d'acord amb allò establert al plec administratiu.

El temps de permanència de les persones usuàries del servei, serà aquell que senyali el SUEST, en funció de l'abast, les característiques i l'evolució de l'emergència social, condicionada per la intensitat del dany, les debilitats prèvies de les persones afectades i la capacitat de reacció dels mateixos.

Fora de l'horari del servei SUEST si la persona/família és derivada per la GU caldrà donar la indicació que el proper dia laborable acudeixi a les dependències de la GU preguntant pel servei del SUEST per valorar la continuïtat en l'allotjament.

En relació als establiments que prestaran l'allotjament i la seva relació amb els usuaris del servei:

Tots els establiments hauran de disposar de la llicència d'activitat regulada vigent.

La categoria mínima de l'allotjament que s'ofereixi per la prestació del servei que recull el contracte serà de 3 estrelles d'acord amb la classificació establerta en el Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic.

És necessari que tinguin servei de recepció i/o seguretat en l'accés a l'establiment (excepte en el cas d'apartaments o d'habitatges d'ús turístic).

Els establiments hauran d'oferir el règim sol·licitat d'allotjament i manutenció, amb menús equilibrats, variats i adaptats a les característiques i necessitats de les persones allotjades segons edat (per exemple, llet per nadons), situació mèdica (celíacs, etc.), respectant els seus valors ètics, creences religioses i altres factors de tipus cultural.

Els àpats es realitzaran dins del mateix establiment on s'allotja la persona o unitat familiar. En el cas que el menjador o restaurant no estigui ubicat dins l'establiment, haurà d'estar ubicat en les proximitats de l'establiment. Només en casos en què això no sigui possible, caldrà el vistiplau del servei derivant.

L'adjudicatari garantirà que les persones allotjades reben la informació del lloc on es realitzi el regim de manutenció per escrit, el seu funcionament, horaris, etc. En cas de ser fora de l'allotjament, serà necessari que els proporcionin un mapa amb la ubicació, el nom/denominació comercial i tiquets, vals o altres sistemes que tingui l'establiment.

A més, els establiments hauran de disposar d'espai per escalfar menjar.

L'adjudicatari haurà de garantir la posada a disposició del contracte establiments que puguin oferir habitacions i habitatges sol·licitats. A més, caldrà disposar d'allotjaments per unitats familiars. Caldrà garantir que la unitat familiar derivada sigui allotjada en el mateix establiment habitacional a poder ser en el municipi de Tarragona.

En cas d'unitats familiars, caldrà oferir la tipologia d'habitació més adequada atenent al nombre de membres. Durant l'execució del contracte, l'adjudicatari haurà d'informar del tipus d'habitacions on estan allotjades les unitats familiars.

També caldrà disposar de places adaptades per a aquelles persones amb mobilitat reduïda o diversitat funcional en algun dels establiments.

Tots els establiments han de proporcionar la roba de llit i tovalloles i garantir un canvi setmanal. Es podran realitzar inspeccions periòdiques, per tal de comprovar-ho.

Tots els establiments han de garantir la neteja diària de les zones comunes i compartides i la neteja setmanal de les zones privades on dormen les persones allotjades. Es podran realitzar inspeccions periòdiques, per tal de comprovar-ho.

És obligatori que els allotjaments disposin de personal que com a mínim puguin atendre a les persones usuàries en català i castellà. L'adjudicatari haurà de permetre l'entrada de forma puntual de l'equip del SUEST per garantir que les persones ateses puguin entendre el correcte funcionament de l'establiment.

Cal que l'establiment conegui les necessitats especials per raó d'edat, discapacitat o culturals, de les persones allotjades, i tinguin una actitud de respecte, confidencialitat i manteniment del secret professional, en relació a les persones usuàries del servei.

L'establiment ha de limitar els acolliments a càrrec de l'IMSST, regulats per aquest Plec, a les derivacions efectuades per les persones tècniques del SUEST i de la GU, mitjançant el FULL D'ALLOTJAMENT EN ESTABLIMENT HABITACIONAL, en el que ha de constar les dades d'identificació de les persones usuàries i el temps de duració del servei.

Resta prohibit distribuir begudes alcohòliques a les persones usuàries del servei en cap de les dependències de l'establiment, ni en les neveres que pugui haver en les habitacions. L'IMSST no es farà càrrec de cap despesa complementària distinta a la derivada de la prestació dels serveis contractats.

Resta prohibit que els usuaris puguin utilitzar el servei telefònic de l'habitació ni d'altres serveis de pagament, sense l'autorització prèvia del personal tècnic del SUEST. És tasca de l'establiment habitacional prendre les mesures oportunes per evitar dit accés.

L'establiment ha de col·laborar en tot moment amb el personal tècnic del SUEST i de la GU.

L'establiment ha d'informar de forma immediata al personal de SUEST de qualsevol incidència que es produeixi en l'organització i prestació del servei.

4.- PROCEDIMENT DE DERIVACIÓ

a) Requisits generals

Els requisits generals, establerts en el Reglament del Servei Municipal d'Acolliment Temporal i d'urgència, per accedir al Servei objecte del present contracte, són:

- ✓ L'empadronament al municipi de Tarragona.
- ✓ La residència efectiva i continuada d'un any, excepte en aquelles situacions de violència masclista.
- ✓ Ser derivats pel SUEST o per la GU de Tarragona a l'establiment habitacional que l'empresa adjudicatària determini a la seva oferta.

Les persones i/o unitats familiars de convivència que no reuneixin els dos primers requisits, i que es trobin en situació d'alt risc social a causa de la manca d'allotjament i que no disposin d'ingressos econòmics per garantir un allotjament, ni disposin de xarxa familiar que els pugui acollir, a criteri del SUEST o de la GU podran ser acollides en places hoteleres.

Les persones i/o nuclis familiars de convivència d'altres municipis no podran accedir a l'esmentat servei.

En cap cas no podrà gaudir del Servei d'Acolliment en places hoteleres, cap persona o unitat familiar, que hagi hagut d'abandonar el seu domicili habitual per generar dificultats demostrables de convivència amb la comunitat de veïns, o per incidents d'insalubritat.

L'IMSST establirà, si fos necessari, els criteris de prioritat per a l'assignació de plaça al servei d'allotjament d'urgència en places hoteleres, basats en el grau de necessitat o risc social i secundàriament en la renda disponible i en altres conceptes que consideri adequats, en base als quals el personal tècnic del SUEST podrà determinar les persones que podran accedir al servei.

b) Protocol d'actuació

Les relacions entre l'adjudicatari i els responsables de l'IMSST o del SUEST es regulen per tal d'obtenir una efectivitat adient en els treballs del present contracte.

1.-Peticions del Servei:

La petició de nous serveis a càrrec de l'IMSST es farà des del SUEST o GU (fora horari habitual del SUEST) a la persona responsable de l'empresa adjudicatària, primer de forma telefònica (24h al dia, 365 dies l'any) informant de la necessitat d'un allotjament per tal que indiqui en quin recurs hotelier es farà l'allotjament. Posteriorment des del SUEST o GU enviaran per correu electrònic a la persona de l'empresa adjudicatària el FULL D'ALLOTJAMENT EN ESTABLIMENT HOTELER, fent constar la següent informació:

- Dades d'identificació de les persones usuàries
- Previsió del temps d'allotjament.

S'allotjarà en règim d'establiment hotelier:

- Dona víctima de violència Masclista, amb o sense fills.
- Família amb infància o adolescència a càrrec.

L'empresa adjudicatària haurà de determinar a la seva oferta l'horari habitual de sortida.

Si alguna persona demana ser allotjada amb càrrec a l'IMSST i no porta el FULL D'ALLOTJAMENT degudament complimentat, o es negués a ser identificada, no se l'autoritzarà el Servei.

2.- Permanència en el Servei:

El temps de permanència de cada persona o unitat familiar de convivència allotjada en places habitacional, quedarà determinada pel SUEST, prèvia conformitat de la persona responsable del Servei.

En aquelles situacions d'allotjaments múltiples de nuclis familiars per situació d'inseguretat de l'edifici on viuen, prèvia resolució del departament de Disciplina urbanística de l'Ajuntament de Tarragona, el temps de permanència a l'establiment habitacional serà determinat conjuntament per la persona responsable del SUEST, la persona responsable de l'Àrea de Serveis Socials i si fos necessari per les persones que ocupen les conselleries competents de l'Ajuntament de Tarragona.

5.- SEGUIMENT I CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària informará a la persona responsable del SUEST de les incidències aparegudes (conflictes protagonitzats per les persones allotjades o dificultats en la prestació del Servei). Fora d'horari del SUEST aquesta incidència serà comunicada a la GU.

La supervisió i seguiment de les activitats es realitzarà per la coordinadora responsable del contracte, la qual tindrà la capacitat de demanar aclariments, efectuar consultes, promoure reunions de seguiment, efectuar instruccions i ordres per corregir incidències, fer inspeccions als establiments en qualsevol moment i efectuar les mesures de control necessàries per tal de garantir la qualitat en la prestació d'aquest servei.

Si del seguiment i control s'adverteixen conductes doloses o negligents per part dels responsables, l'IMSST estarà facultat per aplicar les penalitzacions tipificades en el plec de clàusules.

Per tal de garantir la qualitat del servei el SUEST i/o la coordinadora responsable del contracte, podrà establir reunions de coordinació amb la persona responsable de l'empresa adjudicatària.

Al marge del control del servei, que es pugui anar fent de manera periòdica o puntual, i per tal de garantir la qualitat en la gestió del servei objecte de la present licitació, per part de l'entitat adjudicatària es realitzarà un **informe semestral** (a ser lliurat quan determini la coordinadora responsable del contracte) del nivell de qualitat del servei prestat, mitjançant enquestes o d'altres sistemes que l'empresa cregui més adient, tenint en compte els ítems següents:

- a) **Control de satisfacció:** que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei i els equips professionals que s'hi puguin coordinar.
- b) **Control d'incidències del servei:** que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes com a no conformitats en la gestió del servei.
- c) **Aportar amb caràcter mensual,** un llistat en el qual s'especifiqui el nombre d'estades efectives, indicant la data de sol·licitud, codi reserva, tipologia d'estada, nombre d'establiment i els serveis complementaris.

6.- FACTURACIÓ I PREUS APLICATS

El preu final del contracte vindrà determinat pel número de serveis requerits a l'adjudicatari.

Aquest número variarà en funció de les situacions d'urgència detectades per part del SUEST.

L'adjudicatari facturarà per persona o unitat familiar allotjada o bé mensual quan hi hagi diversos serveis durant el mateix mes. La facturació serà pels serveis efectuats en base als preus unitaris dia oferts i adjudicats.

Amb la factura obligatòriament han d'adjuntar un informe que ha de contenir com a mínim:

- Identificació de les persones allotjades
- Tipologia d'allotjament i nombre i règim d'àpats oferts
- Dates de l'allotjament

És al seu risc i ventura aconseguir en cada allotjament les millors condicions i el seu marge.

L'IMSST no acceptarà la facturació directa dels establiments, sinó únicament la de l'adjudicatari.

En l'execució d'aquest contracte no serà d'aplicació l'impost sobre les estades en establiments turístics, aprovat per la Llei 5/2017, del 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic i de creació i regulació dels impostos sobre grans establiments comercials, sobre estades en establiments turístics, sobre elements radiotòxics, sobre begudes ensucrades envasades i sobre emissions de diòxid de carboni, en ésser d'aplicació l'exempció prevista a l'article 27.1 de l'esmentada Llei.

7.- REPRESENTACIÓ DEL SERVEI 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'IMSST. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'IMSST la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà audiovisual o d'altre tipus) derivada de la relació amb la persona usuària, 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/ària individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'entitat adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

Està absolutament prohibida la difusió de dades i documents relatius al servei amb finalitat formatives o divulgatives per part de l'empresa adjudicatària o amb qualsevol altre destí.

8.- PROTECCIÓ DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i, en especial de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, complint amb les obligacions i principis recollits al Plec de Condicions Administratives Particulars, i del Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

L'adjudicatari, i en el seu cas l'establiment habitacional, s'obliguen a implementar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades d'acord amb la legislació vigent, principalment:

- Es limitarà l'accés a les dades personal i informació al personal autoritzat mínim necessari per a la prestació del servei.
- Les dades seran emmagatzemades a sistemes d'informació (informàtics o físics) que impedeixen l'accés per tercers no autoritzats.
- L'accés a les dades a sistemes d'informació mitjançant, es realitzaran com a mínim, amb usuari i contrasenya individuals i secretes.
- Garantir la confidencialitat, reserva i estricte secret professional de la informació i les dades personal a les que puguin accedir per a la prestació dels serveis, no podent ser divulgades, publicades o comunicades a tercers. Les obligacions de confidencialitat tindran una durada indefinida i es mantindran vigents en cas que finalitzi la prestació de serveis.
- L'entitat adjudicatària haurà de tenir regulat el deure de secret amb el seu personal pel que fa a les dades personals, als sistemes d'informació i a qualsevol altra informació que hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte.
- Finalitzada la prestació dels serveis les dades han de ser destruïdes o retornades, igual que qualsevol suport o document en el qual constin dades personals objecte de tractament, excepte en aquells supòsits previstos a la legislació per a atendre les possibles responsabilitats derivades del servei.
- Aplicar les mesures de seguretat que l'IMSST indiqui en cada moment per a garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades personals i la informació.

9.- ASSEGURANCES

L'adjudicatari haurà d'acreditar abans de la formalització del contracte que disposa d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil que cobreix els danys corporals, els materials, els conseqüencials i els perjudicis econòmics purs, causats per acció o omissió a terceres persones durant l'execució de la seva activitat de prestació dels serveis objectes d'aquest contracte, amb una cobertura no inferior als 150.000,00 € per víctima ni 600.000 € per sinistre. Aquesta pòlissa s'haurà de mantenir vigent durant tot el període de durada del contracte.

Tarragona, a data de la darrera signatura electrònica.

Sara Amat Roselló

Josep Miquel Beltran Mauri

Coordinadora Zona Nord, SUEST, ESVIOM i
pisos d'acolliment temporal d'urgència de l'IMSST

Director gerent de l'IMSST