Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea de Famílies i Drets Socials
Servei de Suport Administratiu
Departament de Gestió de Prestacions

,

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

TIPUS DE CONTRACTE: CONTRACTE DE SERVEIS

TRAMITACIÓ: ORDINÀRIA

PROCEDIMENT: HARMONITZAT

Núm. Expedient:	Import: 5.892.305,60 **euros sense IVA**
Descripció del contracte: **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA LICITACIÓ DEL SERVEI D'INTERMEDIACIÓ I GESTIÓ D'ATENCIÓ I COBERTURA DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT PROVISIONAL I D'EMERGÈNCIA PER MANCA O PÈRDUA D'HABITATGE PER A PERSONES I/O FAMÍLIES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT RESIDENCIAL RESIDENTS A LA CIUTAT, DERIVADES DELS SERVEIS SOCIALS DE SANTA COLOMA DE GRAMENET.**	

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA LICITACIÓ DEL SERVEI D'INTERMEDIACIÓ I GESTIÓ D'ATENCIÓ I COBERTURA DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT PROVISIONAL I D'EMERGÈNCIA PER MANCA O PÈRDUA D'HABITATGE PER A PERSONES I/O FAMILIES EN SITUACIO DE VULNERABILITAT RESIDENCIAL

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte establir els condicionaments tècnics i les característiques del servei d'intermediació i gestió del servei d'allotjament provisional i d'emergència per manca o pèrdua d'habitatge, mitjançant la gestió de la contractació d'habitacions en establiments propis, o mitjançant la subcontractació d'altres empreses d'establiments del sector de l'hoteleria (aparta-hotels, hotels, hostals, pensions, albergs, habitatges amb suport educatiu* i altres), de la ciutat de Santa Coloma de Gramenet i rodalies i/o municipis propers (en la primera corona metropolitana) i amb comunicació en transport públic amb Santa Coloma de Gramenet, per cobrir les necessitats d'allotjament urgent i no ajornable de persones o famílies en situació d'exclusió social/residencial i/o vulnerabilitat.

> *Habitatge amb suport educatiu: És un establiment hoteler que , a més d'oferir la cobertura de necessitats bàsiques (allotjament i alimentació), ofereix també seguiment i suport educatiu per part de professionals de l'àmbit social

Totes les persones i/o famílies que són derivades a un establiment hoteler es troben en seguiment dels Equips Socials Bàsics, havent-se establert un pla de treball per tal de millorar la seva situació personal, econòmica, laboral, etc.

En el pla de treball individual i/o familiar s'estableix que tan aviat com estiguin disponibles altres recursos habitacionals (pisos de la mesa d'emergència, pisos compartits, pisos municipals o d'altres recursos que es considerin adients a la situació que presenten) es donaran de baixa als recursos hotelers.

Les persones i/o famílies que es troben en situació d'exclusió residencial poden presentar alguna de les següents situacions:

- Situacions d'urgència i/o emergència (situacions produïdes per un fet no previst degut a causes naturals o provocades, davant de carència d'habitatge).
- Situacions en les que de forma planificada es valora que és el recurs adequat en base al diagnòstic social inicial de la situació.
- Situacions de sensellarisme.

2. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La utilitat pública del present contracte radica en la vessant social que el caracteritza, és de vital importància i una obligació legal donar resposta a les necessitats d'allotjament i de manutenció de la ciutadania que es trobi en una situació de vulnerabilitat social, econòmica i residencial, sent aquestes famílies i persones a les que va dirigit aquest servei, donant compliment als drets i deures emanats de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, les obligacions contemplades al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, que aprova la Cartera de Serveis socials 2010-2011 i les emanades de 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.

En aquest sentit, el nivell de qualitat dels establiments proporcionats com allotjaments temporals a les persones usuàries del servei ha de ser compatible amb un allotjament digne i, per tant, ha d'assolir els estàndards de qualitat establert a la normativa que regula els establiments i l'activitat turística. Les disposicions que determinen aquest marc jurídic, en el cas

de Catalunya, són la Llei 13/2002, de 21 de juny, de Turisme de Catalunya i el Decret 75/2020, de 4 d'agost, de Turisme de Catalunya, que determinen les característiques i serveis mínims que han de complir els establiments turístics per categories. A més del compliment dels imperatius legals pel que fa a les característiques i qualitat dels serveis l'adjudicatària haurà de realitzar comprovacions periòdiques per avaluar que els establiments siguin efectivament dignes per complir amb l'objectiu social del contracte i emetre un informe periòdic sobre la qualitat dels establiments contractats. L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, per la seva part, es reserva també la potestat d'avaluar aquests establiments per comprovar aquests requisits de qualitat i la seva adequació als requisits del contracte.

L'objecte del present contracte és la prestació d'un servei d'intermediació i gestió d'atenció i cobertura per garantir la prestació del servei d'allotjament d'urgència.

És un servei ofert per l'Àrea de Famílies i Drets Socials que consisteix en l'allotjament temporal de les persones i/o famílies que han perdut el seu habitatge habitual i permanent i tenen la necessitat de ser allotjades de forma urgent i no ajornable.

Les persones i/o famílies que es poden beneficiar d'aquest servei es troben en situació d'exclusió social/residencial i/o vulnerabilitat, motiu pel qual no poden accedir a un habitatge alternatiu de forma immediata.

És una prestació dels Serveis Socials bàsics i del Centre d'Informació i Recursos per a Dones.

2.1. Serveis bàsics objecte d'aquest contracte

Aquests serveis podran ser:

- només allotjament (NA),
- allotjament i esmorzar (AE)
- mitja pensió (MP)
- pensió completa (PC)
- pensió escolar (per infants en edat obligatòria d'escolarització)*

*Pensió escolar: Infància en edat escolar (de 3 a 12 anys) que tindran mitja pensió de dilluns a divendres i pensió completa caps de setmana, festius i vacances escolars (estiu, Setmana Santa i Nadal).

.

L'establiment haurà de proporcionar com a servei bàsic sabó de mans i corporal, així com roba de llit i tovalloles.

2.2. Serveis complementaris que es poden autoritzar

- ESMORZAR
- DINAR
- SOPAR
- TARIFA ESCOLAR
- BRESSOL: en cas d'infants menors de tres anys es podrà demanar aquest servei que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per l'Ajuntament.
- LLIT DE BARANES: En cas d'infants fins a 12 anys o persones que per algun motiu fonamentat ho necessitin, i no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Ajuntament.
- LLIT ADDICIONAL
- MASCOTES

- BUGADERIA: prèvia petició del servei, i de manera excepcional, es podrà sol·licitar el servei de bugaderia per a la roba personal de les persones allotjades; l'import serà carregat a la factura corresponent.
    - El servei de bugaderia es durà a terme amb la següent periodicitat atenent el nombre de persones de la unitat familiar:
        - D'1 a 2 persones , 1 bugada setmanal
        - De 3 a 4 persones, 2 bugades setmanals
        - De 5 a 6 persones, 3 bugades setmanals
        - Mes de 6 persones, 4 bugades setmanals
    - Si queda justificada la necessitat, es podran realitzar més bugades extres prèvia autorització expressa del servei derivant.

2.3. Persones beneficiaries del servei

Les persones/nuclis familiars beneficiaris/es del servei seran residents a Santa Coloma de Gramenet, derivades des de l'Àrea de Família i Drets Socials o des del CIRD, que es trobin en situació de desprotecció i vulnerabilitat per haver perdut el seu habitatge habitual i permanent, i que no disposin de xarxa social i/o familiar que els pugui proporcionar una alternativa residencial.

2.4. Objectius del servei

- Oferir un allotjament temporal digne mentre es cerca una alternativa adequada.
- Contribuir a l'estabilitat de la persona acollida i evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies més vulnerables.
- Garantir la seguretat i integritat de les persones que han patit situacions de violència
- Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu/la seva referent social.

2.5. Característiques dels allotjaments

Es cercarà allotjament a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet, en cas que no es trobi, en municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona amb bona connexió amb Santa Coloma de Gramenet en transport públic. En aquest cas caldrà justificar-ho.

Proximitat al lloc de residència, prioritzant la proximitat a l'escola en el cas que hi hagi infants en edat escolar o al lloc on realitzi el seguiment mèdic en cas de persones amb aquesta necessitat.

Es valorarà, en el cas d'allotjament de famílies senceres, que es pugui accedir a un habitatge sencer de lloguer a un preu màxim.

En el cas de víctimes de violència masclista o familiar, es cercarà allotjament allunyat de Santa Coloma de Gramenet i es tindrà en compte la discrecionalitat així com tots les mesures de seguretat per evitar que les persones siguin detectades i puguin patir assetjament o agressions. En aquest cas, els establiments on s'allotgin comptaran amb servei de recepció les 24 hores.

Els allotjaments han de tenir les següents característiques:

- Estar adequadament registrats i disposar de la llicència d'activitats vigent.
- Oferir habitacions entre una i sis places, amb possibilitat d'habilitar un llit addicional, en algun dels establiments, i possibilitat d'habitacions contigües. En cas d'allotjament de famílies s'ha de prioritzar la seva estada en aparta-hotels o pisos de lloguer.
- Proporcionar roba de llit i de bany i garantir com a mínim un canvi setmanal.
- Garantir la neteja diària de les habitacions.
- Proporcionar, com a servei bàsic, sabó de mans i corporal.
- Disposar d'allotjament adaptat per a aquelles persones amb mobilitat reduïda o diversitat funcional en algun dels establiments.
- Disposar almenys d'un allotjament que acceptin animals de companyia domèstics.

- En la totalitat d'establiments s'hauran d'aplicar les mesures sanitàries vigents en cada moment, segons el que decreti el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.
- Els àpats que s'hagin establert pel servei derivant es realitzaran prioritàriament en el mateix establiment. En cas de no ser possible, es valora que la realització dels àpats es realitzi en un establiment a una distància no superior a 250 metres de l'establiment residencial.
- L'establiment haurà de proporcionar com a servei bàsic sabó de mans i corporal, així com roba de llit i tovalloles.

3. PROCEDIMENT

3.1. Sol·licitud del servei

L'àrea de Família i Drets Socials i/o el CIRD en el moment de formalització del contracte facilitarà al contractista la relació de persones activadores, juntament amb les seves adreces electròniques i els telèfons de contacte.

Per a concertar un servei les persones activadores contactaran per telèfon o per correu electrònic amb la persona designada pel contractista.

S'informarà dels serveis bàsics necessaris: el nombre de places i d'habitacions, el règim d'estada; si és precís algun servei complementari: si cal un bressol o una barana, si hi ha mascotes.. i la ubicació (si ha de ser a una zona determinada o lluny d'alguna zona), així com la durada prevista de l'estada, que serà temporal.

En cas de tramitar una sol·licitud emesa per algú que no disposi de l'autorització pertinent (persona activadora), l'Ajuntament no tindrà l'obligació d'assumir el cost d'aquest allotjament.

En el cas en que la persona o família a allotjar tingui un animal de companyia domèstic ha de ser allotjat amb el/la seu/va propietari/ària.

3.2. Assignació de l'allotjament

El contractista en un termini màxim de tres hores haurà assignat un establiment i contestarà a la persona activadora del servei, a qui enviarà un correu electrònic amb les dades de l'establiment assignat (adreça, telèfon, correu electrònic), l'habitació o habitacions i el tipus de servei contractats.

3.3. Estada de les persones allotjades

En un principi la durada de l'estada serà la que hagi indicat la persona activadora al contractista. En cas que s'hagi d'ampliar el període de l'estada, la persona activadora informarà al contractista amb una antelació mínima de 48 hores anteriors a la finalització del termini d'estada. Si el contractista no disposa del mateix allotjament haurà de donar una alternativa similar en un termini màxim tres hores.

Qualsevol incidència en l'establiment durant l'estada de les persones allotjades, serà comunicada pel contractista a la persona activadora del servei.

El contractista estarà obligat a informar a la persona activadora del servei si una persona allotjada no es presenta a l'establiment per pernoctar-hi, així com qualsevol altra incidència: consum de substàncies tòxiques, perilloses i/o antihigièniques a l'establiment, portar altres persones alienes al nucli a allotjar, faltes de respecte al personal que treballa a l'establiment, desperfectes causats a l'establiment, alteracions de la convivència, etc., en el moment de conèixer la circumstància o amb la major brevetat possible.

El contractista serà responsable d'activar els recursos de salut i de salut mental adients en cas de que les persones derivades a l'allotjament patissin una crisi per aquests motius i comunicar aquesta incidència a la persona activadora abans de transcorregudes 24 hores.

En aquests casos, l'Ajuntament podrà decidir la suspensió, un canvi d'establiment motivat, bé per les incidències comunicades, bé a criteris vinculats al pla de treball.

Davant d'un motiu urgent, el canvi es farà el mateix dia i amb els mateixos terminis d'assignació d'allotjament establerts a la clàusula 3.2. i s'haurà de tramitar la baixa de l'establiment anterior, sent el transport des d'un allotjament a un altre a càrrec del contractista. Mai es podrà facturar dos establiments per un mateix usuari/usuària el mateix dia.

L'empresa adjudicatària enviarà mensualment al servei derivant un llistat de estades i de les incidències hagudes.

Així mateix, l'empresa adjudicatària enviarà mensualment un informe on es facin constar les atencions en situacions de crisi (salut general i/o salut mental) així com un informe de caire social de les persones allotjades.

3.4. Baixa del servei

La persona activadora comunicarà als usuaris i al contractista la data de finalització del servei. A partir d'aquesta no acceptarà cap factura d'allotjament que faci referència als usuaris esmentat.

Les persones usuàries estan obligades a seguir les instruccions que els hi marqui la persona activadora. En el cas d'incompliment reiterat de pla de treball o de que la persona usuària no segueixi les instruccions: no presentar-se al servei referent, no respondre trucades telefòniques i altres situacions de característiques similars, la persona activadora contactarà amb la persona responsable designada pel contractista per informar de la baixa amb una antelació de 48 hores i serà responsabilitat del contractista de l'allotjament comunicar-ho a la persona usuària si aquesta retorna a l'establiment. A partir de la data de baixa no es pagaran més dies de l'allotjament de la persona usuària objecte de la baixa.

4. COORDINACIÓ DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA AMB EL SERVEI D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I LES FAMÍLIES I/O EL CENTRE D'INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES

El contractista nomenarà una persona de responsable del servei per a la coordinació amb l'ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. La coordinació inclourà una reunió periòdica trimestral a les dependències de l'Àrea de Família i Drets Socials o en el CIRD.

El seguiment de l'ús de l'allotjament es farà entre la persona responsable del contractista i la persona responsable designada per l'Ajuntament, amb una freqüència màxima de cada 2 mesos.

El seguiment del contracte es farà cada tres mesos, entre la Direcció de l'empresa adjudicatària o en el seu cas amb la persona que hagi designat com a coordinadora, la cap del Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies de l' Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i, en cas de ser necessari, la persona que es designi des del Centre d'Informació i Recursos per a Dones.

Per les característiques socials de la població a atendre en recursos d'allotjament alternatiu a l'habitatge habitual les tasques de coordinació per part de l'empresa es duran a terme per un professional del camp social: treballador/a social o educador/a social. Les seves funcions seran les següents:

- Garantir l'atenció personalitzada a cada persona/nucli familiar que sigui usuària del servei.
- Controlar i fer el seguiment de les persones usuàries durant el temps que estiguin al recurs.
- Mediar en els conflictes que es puguin produir a l'establiment i comunicar-ho a la persona activadora del servei.
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant a les persones/nuclis familiars usuàries del servei com les incidències que es puguin produir a l'establiment, així com proposar actuacions per tal de esmenar-les.

- Coordinar-se amb la persona activadora del servei per realitzar el seguiment mensual de les persones/nuclis familiars usuari/a/es del servei.

5. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Per garantir la gestió de l'objecte del contracte de forma diligent i eficaç, l'empresa adjudicatària haurà de garantir els següents aspectes:

- Estar disponible per a prestar el servei les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.
- Garantir la cobertura del servei en un termini màxim de tres hores.
- Disposar de la necessària estructura tècnica i humana per executar eficaçment les funcions objecte del contracte. Garantint el normal funcionament del servei, la continuïtat de la gestió i la capacitat de reacció per trobar allotjament en el termini de tres hores.
- Fer la recerca de places d'allotjament en pisos compartits, albergs, hostals, hotels, habitatges amb suport educatiu o qualsevol altre establiment residencial a partir de la demanda de la persona activadora del servei. Ha de prioritzar l'allotjament en aparta hotels o en pisos de lloguer en els casos d'allotjament de famílies.
- Facilitar el seguiment i les condicions que consten a la clàusula 4 del present plec tècnic, nomenant una persona referent de contacte disponible per a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, aquest/a professional ha de ser del camp social.
- Garantir la continuïtat del servei durant la vigència del contracte.
- Comunicar a l'Ajuntament qualsevol incidència que pugui afectar el desenvolupament del contracte en el termini màxim de 24 hores.
- Aportar mensualment el llistat que especifiqui el nombre d'estades efectives indicant la data de sol·licitud, codi de reserva, establiment d'estada, i tipologia del servei.
- Aportar mensualment el llistat d'incidències indicant tipologia de la incidència.
- Tenir una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import de 600.000,00 €.

6. CONTROL DE PREUS

L'empresa adjudicatària té com a obligació l'aconseguir les millors condicions en cada allotjament, tant a nivell de prestació de servei a l'usuari del recurs com a nivell econòmic per a l'Ajuntament.

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, per l'aplicació l'exempció prevista a l'article 27.1 de l'esmentada Llei.

Santa Coloma de Gramenet,