

**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 I DERIVADES DELS SERVEIS SOCIALS DE SANTA COLOMA DE GRAMENET.**

## INDEX

<b>1.OBJECTE DEL CONTRACTE I NECESSITATS A DEFINIR.....</b>	<b>3</b>
1.1 Objecte .....	3
1.2 Necessitats.....	3
<b>2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I CARACTERÍSTIQUES DELS ESTABLIMENTS.....</b>	<b>3</b>
2.1 Característiques dels establiments.....	4
2.2 Objectiu i descripció del Servei.....	6
2.3. Persones beneficiàries el servei.....	7
<b>3.PROCEDIMENT.....</b>	<b>7</b>
3.1.Sol·licitud del servei.....	7
3.2 Assignació de l'allotjament.....	8
3.3 Estada de les persones allotjades. Durada i incidències.....	8
3.4.Baixa del Servei. Causes i procediment.....	9
<b>4.COORDINACIÓ DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA AMB EL SERVEI GESTOR (SERVEI D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I LES FAMÍLIES) I/O EL CENTRE D'INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES.....</b>	<b>11</b>
<b>5. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.....</b>	<b>11</b>
<b>6. CONTROL DE PREUS.....</b>	<b>12</b>
<b>7.FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ.....</b>	<b>12</b>
<b>8. ANNEXOS.....</b>	<b>12</b>

## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE I NECESSITAT A COBRIR

### 1.1.Objecte.

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'empreses d'establiments del sector de l'hoteleria (apart-hotels, hotels, hostals, pensions, albergs, cases de colònies, i altres), que operin a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet i/o a l'àrea metropolitana de Barcelona, així com en d'altres municipis més llunyans ben comunicats per transport públic amb Sta. Coloma de Gramenet tot i atenent adequadament les circumstàncies personals que son d'especial atenció, essent imprescindible el tracte personal adient a les circumstàncies emocionals i socials que envolten l'allotjament temporal per manca o pèrdua del mateix.

### 1.2. Necessitats.

Les necessitats a cobrir son les de caire habitacional – allotjament – i manutenció i altres complementàries - exposades més endavant – així com del tracte personal adequat de les persones o famílies en situació d'exclusió social i/o residencial valorades pels equips dels Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) i Centre d'Informació i Recursos per a Dones (en endavant CIRID) que presenten situacions amb les següents característiques:

- Situacions d'**emergència** per pèrdua sobtada/immediata o imprevisible d'habitatge habitual per causes naturals, tècniques, estructurals, catàstrofes o altres com desallotjaments d'habitacions o locals.
- Situacions de **risc/exclusió residencial amb pèrdua imminent previsible** de l'habitatge habitual per desnonament sense alternativa i en les que es necessita preveure un recurs temporal per cobrir l'atenció a la necessitat bàsica de l'allotjament de forma immediata.
- **Sortida immediata de l'habitatge habitual per violència masclista** en cas de dones i les seves famílies la integritat de les quals perilla i quan no hi ha alternativa habitacional més adequada per a la seva protecció, a curt/mig termini.
- **Manca d'habitatge per situacions de sensellarisme**, quan el recurs representi una millora personal valorada per l'equip tècnic referent.

## 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I CARACTERÍSTIQUES DELS ESTABLIMENTS

El servei que és necessari contractar s'inscriu dins de la Cartera de Serveis Socials 2010 -2011, donant compliment a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, les obligacions contemplades al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, 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.

Es tracta , per tant, d'un servei d'interès públic dirigit a persones amb necessitats d'allotjament i de manutenció que es troben en una situació de vulnerabilitat social, econòmica i residencial a causa de la pèrdua de l'habitatge habitual.,

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.

Així mateix, seran exigibles les mesures sanitàries vigents en cada moment, segons el que decreti el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

## **2.1. Característiques dels establiments.**

Els allotjaments poden ser de diferents modalitats dins l'àmbit del sector turístic - apart-hotels, hotels, hostals, pensions, albergs, cases de colònies, allotjaments amb suport educatiu i altres - havent d'acomplir els següents requisits obligatòriament:

1. Estar adequadament registrats i disposar de la llicència d'activitats vigent.
2. Oferir habitacions entre una i sis places, amb possibilitat d'habilitar un llit addicional, en algun dels establiments, i possibilitat d'habitacions contigües i comunicades, en cas de famílies nombroses o altres situacions que ho requereixin.
3. Disposar d'allotjament adaptat i accessible per a aquelles persones amb mobilitat reduïda o amb discapacitats en algun dels establiments.
4. Disposar d'ús de cuina, individual o compartida, WC i sala menjador en la mesura que l'establiment ho pugui prestar.
5. Disposar d'allotjaments en que puguin romandre animals domèstics i gossos-pigall degudament regularitzats legalment i sanitària.
6. Mesures de seguretat a l'allotjament en casos de violència masclista (en endavant VM), per evitar que les persones siguin detectades i puguin patir assetjament o agressions i garantir la recepció, molt especialment en aquests casos, les 24 hores.

L'adjudicatari realitzarà un llistat d'allotjaments **especialment indicats** per determinades casuístiques: allotjaments distants per a famílies víctimes de VM, presència d'animals domèstics, sense barreres arquitectòniques i altres. Aquests establiments es demanaran amb preferència en aquests casos, sempre i quan hi hagi disponibilitat d'allotjament en els mateixos.

Així mateix, realitzarà també un llistat d'allotjaments **no aptes** per determinades casuístiques socials i personals dels usuaris.

En qualsevol cas, el servei d'allotjament haurà de garantir obligatòriament els següents **aspectes essencials, sense cap cost addicional per a l'Administració**:

1. El sabó de mans, el corporal i el de cabell.
2. Roba de llit i tovalloles.
3. La neteja diària de les habitacions i canvi setmanal de la roba de llit.
4. L'alimentació adequada per raons de salut (sense sal, triturat, sense gluten..), així com les necessitats culturals (menjar sense porc, vegetarià, etc...).

### 2.1.1. Serveis bàsics objecte d'aquest contracte.

Els serveis que es consideraran bàsics dins d'aquesta licitació son els següents:

Per a persones de 12 anys o més:

- Només allotjament (NA)
- Allotjament i esmorzar (AE)
- Mitja pensió (MP): Esmorzar, i dinar o sopar. Els adults amb menors de 12 anys al seu càrrec que tinguin activat el servei d'alimentació tindran la mitja pensió únicament amb sopar
- Pensió completa (PC): Esmorzar, dinar i sopar.
- PC escolar (PC escolar): definida al següent punt

El cost o tarifes dels serveis estan establerts al PCAP.

Per a infants de 0 fins a 12 anys

- **Servei d'allotjament**

- Els infants menors de 4 anys no tindran cost d'allotjament, només els serveis complementaris, si es requereixen; llit addicional (de 2 a 4 anys) o bressol (de 0 a 2 anys), aquest darrer sense cost per l'Ajuntament, segons es recomani, dins l'allotjament de la família o tutors.

A partir d'aquesta franja d'edat l'allotjament tindrà una tarifa equivalent a la d'un adult

- **Servei d'alimentació**

Els menors de 2 anys no tindran servei d'alimentació donat la existència de programes municipals que ho garanteixen, de la forma més adequada adaptada en cada cas.

La resta d'infants, gairebé el 100% de la franja de 2 a 12 anys d'edat han d'estar escolaritzats, de manera que al llarg del curs escolar acudeixen al servei de menjador escolar

Per tant, l'alimentació per a infants només consisteix a esmorzar i sopar de dilluns a divendres de setembre a juny (i juliol en cas que acudeixin als casals municipals d'estiu, que inclouen menjador). Només es proporcionaran 3 àpats diaris (esmorzar, dinar i sopar) els caps de setmana i ponts de setembre a juny (i juliol, en cas d'usuaris amb casal), i els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu.

També s'inclouran 3 àpats diaris en períodes en que l'infant tingui una malaltia que requereixi descans domiciliari i no pugui acudir al menjador escolar o del casal d'estiu.

**Aquest servei es denomina Pensió Completa escolar (PC escolar)**

Per tal de simplificar l'operativa i el control, es facturaran tots els dies de la setmana amb la mateixa tarifa per als infants per als quals es requereixi el servei d'alimentació.

Totes les tarifes dels serveis estan establerts al PCAP

### 2.1.2. Serveis complementaris.

Els serveis que es consideraran complementaris dins d'aquesta licitació i que hauran d'estar disponibles en cas de necessitat, son els següents:

- BRESSOL en cas d'infants menors de 2 anys es podrà demanar aquest servei que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- BARANES adequades per a infants i persones adultes que ho necessitin, que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- SERVEI DE CONSIGNA per deixar pertinences en el mateix allotjament fins a un màxim de 48 hores, una vegada finalitzat el servei i en cas de necessitat valorada pel servei gestor, informant a la persona usuària de les conseqüències de no retirar les serves pertinences en aquest termini. Aquest servei no suposarà cap cost addicional per a l'Administració.
- BUGADERIA per roba personal de les persones allotjades. A petició del servei gestor. 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 l'equip de SSB referent de la persona o família considera la necessitat en funció de les característiques de la situació que presenten, es podran realitzar més bugades extres, **però sempre amb l'autorització i la sol·licitud expressa del servei gestor.**

- SERVEI DE TRANSPORT A L'ALLOTJAMENT, per a situacions excepcionals tals com persones d'alta vulnerabilitat social o econòmica i/o amb dificultats de mobilitat que dificulti el trasllat a l'allotjament que se'ls hagi assignat, o situacions de violència masclista; com l'anterior, **sempre a petició del servei gestor.** El cost o tarifa del servei serà l'establert a l'estudi de costos. Quan el trasllat sigui per necessitats de l'empresa adjudicatària, per necessitats d'allotjament immediat fora de les zones sol·licitades,

reubicació i acomodació d'altres persones el cost anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Les tarifes del transport es configuren de la següent manera:

- **Transport modalitat 1:** Transport de fins a 4 persones dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona (Santa Coloma, Barcelona ciutat, Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Montcada i Reixac, Montgat, el Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Tiana, Viladecans).
  - **Transport modalitat 2:** Transport de més de 4 persones dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona (l'listats a l'apartat anterior).
  - **Transport modalitat 3:** Transport de qualsevol numero de persones fora de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona.
- ALLOTJAMENT PER A MASCOTES: S'allotjarà a animals domèstics i gossos-pigall regularitzats legalment, segons indica la Llei 7/2023 de protecció dels drets i el benestar dels animals i altra legislació aplicable. Amb un màxim de dos animals per unitat familiar. Es podrà demanar aquest servei complementari, si per algun motiu justificat es necessita, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat en la tarifa del servei complementari de l'estudi de costos.
  - LLIT ADDICIONAL, per a infants de 2 a 4 anys, en cas de famílies nombroses o altres en que sigui adient per a allotjar preferentment en un mateix espai una unitat familiar en cas que no hi hagi disponibilitat d'espai suficient i l'alternativa sigui dividir la família en varis espais. Sempre amb l'acord del professional referent

Tots els preus màxims, tant dels serveis bàsics com dels serveis complementaris son els que es relacionen a l'estudi de costos que s'annexa a continuació d'aquest plec.

## 2.2. Objectiu i descripció del servei.

### 2.2.1. Objectius del servei.

- Oferir un allotjament d'urgència i/o temporal digne, mentre no hi hagi una alternativa i/o el servei municipal de referència així ho indiqui.
- Facilitar un entorn, un tracte i un ús que contribueixin 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 dones que han patit situacions de violència.
- Atenció i allotjament digne a les persones sense llar.
- Proveir a les persones allotjades els serveis de manteniment, higiene, neteja,... òptims per a les condicions particulars

### 2.2.2. Ubicació de l'allotjament.

Els allotjaments seran preferentment, a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet i municipis adjacents (Barcelona, St. Adrià de Besòs, Badalona, Montcada i Reixac). En cas que no sigui possible, es farà la cerca en municipis de les rodalies que es troben a la zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic col·lectiu de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (la primera corona metropolitana), amb l'objectiu que les persones ateses puguin desplaçar-se amb facilitat i mantenir els vincles amb persones i serveis i amb bona comunicació en transport públic amb Santa Coloma de Gramenet. Tanmateix, es podrà fer l'allotjament a més distància si la situació persona i/o familiar així ho requereix, sempre a proposta de l'equip tècnic referent i sol·licitat per la persona habilitada formalment segons s'indica més endavant.

En el supòsit que no es trobi allotjament en la zona 1 tarifària, l'empresa adjudicatària podrà proposar allotjament fora de la zona 1 tarifària. Tanmateix, l'allotjament proposat ha de tenir una bona connexió amb Santa Coloma de Gramenet en transport públic. En aquest cas caldrà justificar-ho, i l'adjudicatària s'ha de comprometre que en un període de 15 dies promourà un canvi als municipis de l'Àrea metropolitana. En aquest cas, ha de comptar amb el vistiplau del servei gestor i assumir-ne els costos de desplaçament.

Es prioritzarà la proximitat al lloc de residència en casos que hi hagin infants i/o adolescents en edat escolar obligatòria, per a facilitar l'assistència al centre escolar; de la mateixa manera, en el cas que hi hagin persones en seguiment continuat per malaltia o tractament mèdic, al centre sanitari corresponent.

D'altra banda, els serveis derivants podran demanar explícitament l'allotjament en una zona/distància concreta, en el cas de víctimes de violència masclista o familiar. En aquest cas l'allotjament ha d'estar allunyat de Santa Coloma de Gramenet per protecció personal i garantir l'anonimat de l'estada. Les zones podran ser qualsevol de les zones tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona (zones 1-6) així com en d'altres més llunyanes en base a criteris tècnics degudament justificats. En cost en aquest cas anirà a càrrec de l'Ajuntament.

### 2.2.3. Servei d'àpats.

Els àpats es serviran prioritàriament en el mateix establiment. En cas de no ser possible, es poden oferir en un establiment diferent degudament autoritzat per aquesta activitat, sempre que estigui a una distància no superior a 250 metres de l'establiment residencial. El cost anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

### 2.3. **Persones beneficiàries 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, SSB o des del CIRD, que es trobin en situació de desprotecció i vulnerabilitat per manca o pèrdua el seu habitatge habitual i permanent, i que no disposin d'alternativa residencial, ni tampoc disposin dels recursos econòmics per afrontar la nova situació pels seus propis mitjans.

Totes les persones i/o famílies que siguin derivades a un establiment hotelier objecte d'aquesta licitació seran derivades pels SSB o CIRD i es trobaran en seguiment per part dels equips tècnics del servei corresponent, havent-se establert un pla de millora per a la seva sortida de la situació temporal cap a una més estable.

En el pla de treball individual i/o familiar s'establirà la temporalitat, els recursos a activar i la finalització del risc d'exclusió residencial quan disposin d'un alternativa viable i amb o sense el suport d'altres recursos habitacional (pròpia iniciativa en mercat privat o acolliment familiar, lloguers socials provinents de diferents fonts, siguin valorades per la mesa d'Emergència de l'Agència Catalana de l'Habitatge, pisos compartits, pisos d'inclusió municipals) o d'altres recursos que es considerin adients a la situació que presenten.

## 3. PROCEDIMENT

### 3.1. **Sol·licitud del servei**

L'Àrea de Famílies i Drets Socials (servei gestor), SSB i el CIRD abans d'iniciar el servei contractat facilitarà al contractista la relació de persones activadores, juntament amb les seves adreces electròniques i els telèfons de contacte.

Per sol·licitar un servei, l'equip tècnic referent dels SSB o CIRD farà proposta a les persones habilitades mitjançant un protocol de sol·licitud establert i acordat prèviament, qui únicament podran autoritzar la petició amb signatura per e-mail a l'empresa adjudicatària.

El model de sol·licitud que consta a l'annex és necessari i obligat per que ha de descriure els següents aspectes del servei:

- Identificació del servei de procedència i dades de l'equip professional referent que fa la proposta i de la persona habilitada que fa la sol·licitud, juntament amb la seva signatura.
- Proposta dels serveis bàsics a activar, ubicació preferent de l'allotjament, temporalitat prevista amb data d'entrada/sortida i règim d'estada de cadascun d'ells, especificant necessitats de dieta en cas que s'escaigui.
- Proposta de serveis complementaris en cas que s'escaiguin.
- Identificació completa de la persona principal i beneficiàries del nucli familiar/convivència distingint sexe, data de naixement, nacionalitat i aspectes socials que calgui tenir en compte, (situacions de dones VVM, necessitat de protecció especial,... per tal de tenir-ho en compte de cara a la ubicació de l'establiment i altres).

**En cas que una sol·licitud emesa no estigui validada per alguna de les persones habilitades, no serà vàlida en el marc d'aquest contracte i l'Ajuntament de Sta. Coloma de Gramenet NO tindrà l'obligació d'assumir el cost d'aquestes sol·licituds d'allotjament.**

### **3.2. Assignació de l'allotjament**

L'empresa adjudicatària, en un termini màxim de vint i quatre **hores** des del moment de la sol·licitud per part de la persona habilitada, haurà assignat un establiment i respondrà a la persona habilitada del servei i a l'equip tècnic referent, a qui enviarà un correu electrònic amb la mateixa fitxa d'activació i les dades de l'establiment assignat (adreça, telèfon, correu electrònic) així com les seves característiques funcionals: disponibilitat de menjador, capacitat habitacions etc. La resposta ha de ser d'acord a la proposta inicial demanada en el benentès que és valora la més adequada a les necessitats personal i/o familiars dels/les beneficiaris/es.

En cas que no s'ajusti la disponibilitat a la demanda social inicial, la resposta ha de detallar els aspectes no coincidents i la persona habilitada valorarà les modificacions de la proposta juntament amb l'equip tècnic referent. En aquest cas s'enviarà un e-mail paral·lelament a l'equip referent i a la persona habilitada que consta a la sol·licitud, donant una resposta aquesta d'acceptació o no viabilitat en el mateix dia.

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, qui se'n farà càrrec de qualsevol incidència que pugui ocasionar.

### **3.3. Estada de les persones allotjades. Durada i incidències.**

#### 3.3.1. Durada.

Aquest servei té caràcter de temporal sempre, contemplat així en el Pla de Millora personal i familiar constituint un trànsit entre una situació d'urgència i un habitatge estable a mig o llarg termini de manera que l'estada serà concretament la que hagi estimat l'equip tècnic referent – en funció de la previsió d'estabilitat de l'habitatge futur - i hagi validat la persona habilitada a la fitxa de sol·licitud **amb una durada màxima de 6 mesos.**

Transcorregut el termini inicial de 6 mesos, en cas que s'hagi de **prorrogar** de manera excepcional el període de l'estada, serà per un període màxim d'uns altres 6 mesos, de manera que les famílies **només podran estar allotjades fins a un màxim d'un any improrrogable.**

**Només en situacions el tot excepcionals, que seran revisats mensualment per part de servei gestor i els equips tècnics conjuntament amb els/les professionals del camp social de cada allotjament es podria ampliar aquesta estada**

Les pròrrogues hauran d'estar justificades tècnicament i acotades en el temps i la persona habilitada – en aquest cas - informarà a l'empresa adjudicatària amb una **antelació mínima de 48 hores anteriors a la finalització del termini d'estada**, per que l'empresa adjudicatària pugui



disposar i gestionar correctament l'ocupació dels espais. Si l'empresa adjudicatària no disposa del mateix allotjament haurà de donar una alternativa similar en un termini màxim tres hores i el desplaçament anirà al seu càrrec.

### 3.3.2. Incidències

Qualsevol incidència en l'establiment durant l'estada de les persones allotjades, serà comunicada per l'adjudicatari obligatòriament a la persona habilitada del servei que va signar la sol·licitud, i alhora a l'equip referent en un termini màxim de 24 hores.

Les incidències poden ser de diferent caire: convivencials amb altres persones de l'establiment, conflictes i altres així com internes de cada família. En general podríem dir les següents:

- L'alteració greu de la convivència que mostrin comportaments i actituds inapropiades, així com el incompliment greu i/o reiterat de les normes de funcionament dels allotjaments.
- Manca de respecte al personal de l'allotjament, desperfectes causats als béns de l'immoble i altres.
- Incompliment del període d'estada establert per a residir en l'allotjament.
- Tots els actes que atemptin contra els drets i llibertats dels altres, tant de persones com d'animals: negligència en el tracte, baralles, discussions i agressions físiques, sexuals inclosa la prostitució.
- Consum, possessió i/o tràfic de drogues/alcohol dins de l'establiment o bé arribar en un estat de consum que comprometi la convivència a l'espai.
- Robatoris, furts.
- Absència injustificada de l'allotjament superior a 1 dia, sense justificar pel servei sol·licitant o accés a l'allotjament de persones no autoritzades.
- Urgències familiars, hospitalització imprevista de persones al càrrec d'altres. Desprotecció familiar de menors i/o situacions de negligència amb persones vulnerables.

En aquests casos, el servei d'atenció a la Infància i les Famílies, els SSB o el CIRDA valorarà una possible baixa temporal o definitiva del servei o pactar un canvi d'establiment en funció de les incidències comunicades i establertes prèviament, ó bé segons valoració tècnica vinculada al pla de treball. En ambdós casos, la persona habilitada comunicarà la decisió convenientment per email a l'empresa adjudicatària per prendre les mesures oportunes en un termini no superior a 3 dies.

L'empresa adjudicatària, s'ocuparà que els establiments ofereixin assistència mèdica en primera instància, activant els recursos d'urgència sanitària (112 o 061) adients per crisi de salut en cas de que les persones derivades a l'allotjament ho necessitessin, així com serveis de seguretat

Si el motiu del canvi fos urgent (conflicte manifest entre allotjats o altres), aquest es farà el mateix dia i amb els mateixos terminis d'assignació d'allotjament establerts a la clàusula 3.1. i s'haurà de tramitar el canvi/modificació de l'establiment anterior. El transport des d'un allotjament a un altre anirà càrrec de l'empresa adjudicatària, quan la proposta de canvi sigui l'empresa adjudicatària.

**En qualsevol cas, no es podrà facturar dos establiments per un mateix usuari/usuària el mateix dia.**

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

### **3.4. Baixa del servei. Causes i procediment.**

Tant el servei gestor com l'empresa adjudicatària podran proposar la baixa del servei però només el servei gestor és qui formalitzarà aquesta i tancarà la facturació del servei.

Es podrà **proposar** – per part de l'empresa adjudicatària- o formalitzar la baixa del servei – per part del servei gestor - quan els motius siguin els següents:

- Fi del motiu de l'allotjament. Alternativa habitacional per a la persona o família.
  - Incompliment reiterat del Pla de Millora.
  - Hospitalització prevista de llarga durada.
  - L'alteració greu de la convivència que mostrin comportaments i actituds inapropiades, així com el incompliment greu i/o reiterat de les normes de funcionament dels allotjaments. Manca de respecte al personal de l'allotjament, desperfectes causats als béns de l'immoble, baralles, discussions i agressions físiques, sexuals inclosa la prostitució i altres.
  - Incompliment del període d'estada establert per a residir en l'allotjament.
  - Tots els actes que atemptin contra els drets i llibertats dels altres, tant de persones com d'animals.
  - Consum, possessió i/o tràfic de drogues/alcohol dins de l'establiment o bé arribar en un estat de consum que comprometi la convivència a l'espai
  - Robatoris, furt.
  - Absència injustificada de l'allotjament superior a 1 dia, sense justificar pel servei sol·licitant o accés a l'allotjament de persones no autoritzades.
  - Desperfectes causats als béns de l'immoble.
  - Absència injustificada de l'allotjament superior a 1 dia, sense la prèvia autorització del responsable del servei demandant.
  - Altres que tinguin a veure amb alterar el funcionament del servei i no s'hagin acomplert
- Defunció de la persona allotjada.

La persona habilitada pel servei gestor serà l'única persona encarregada de **formalitzar** les baixes i en tot cas motivar-les tant de les propostes pròpies com les proposades per l'empresa adjudicatària. En tot cas una baixa es formalitzarà i es farà efectiva en un màxim 24 hores.

La persona habilitada comunicarà formalment a les persones i famílies allotjades i a l'empresa adjudicatària la data de finalització del servei. Aquestes restaran subjectes - en el moment de la baixa - a seguir les instruccions que se'ls indiquin, respecte de les pertinences, la l'hora de sortida i l'atenció de les properes hores si s'escau. En cas que la persona usuària no segueixi les instruccions respecte de la baixa (trobar-se desapareguda, no presentar-se al servei referent, no respondre trucades telefòniques i altres situacions de característiques similars), la persona habilitada contactarà amb l'adjudicatària per informar i formalitzar la baixa **amb una antelació de 48 hores** i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària comunicar-ho a la persones allotjades si aquesta retorna a l'establiment.

El servei gestor haurà d'avisar amb **5 dies** d'antelació mínima de la data de finalització prevista a proposta de l'equip tècnic que van proposar el recurs, dins del marc del Pla de Millora establert per a cada persona o família i preparar l'alternativa habitacional adequada per tal de que l'empresa adjudicatària pugui preveure les accions oportunes i gestionar correctament la disponibilitat de places.

Una vegada comunicada formalment per e-mail la data de finalització de cada servei per part de la persona habilitada, l'empresa adjudicatària tancarà la facturació corresponent al servei prestat dins del marc d'aquesta contractació i ho enviarà al servei gestor, qui haurà de donar el vistiplau per facturar.

**No s'admetran costos derivats d'estades perllongades fora del període valorat per l'equip tècnic responsable del Pla de Treball i comunicat convenientment per les persones habilitades a tal efecte.**

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

4.1. **El seguiment del contracte** s'establirà en reunions trimestrals entre l'empresa adjudicatària, qui nomenarà una persona responsable del servei per a la coordinació i amb l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i l'Ajuntament de Sta. Coloma de Gramenet, qui també nomenarà una persona responsable de la contractació, que en aquest cas serà la Cap del Servei gestor (Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies) i, en cas de ser necessari, la persona en que es designi en la seva substitució o dels SSB o des del CIRID.

4.2. **El seguiment dels allotjaments** s'establirà en reunions bimensuals i es farà entre la persona responsable nomenada per l'empresa adjudicatària i la persona responsable dels serveis gestors (SSB o CIRID).

Per les característiques socials de la població a atendre en recursos d'allotjament alternatiu a l'habitatge habitual és necessari que el perfil dels/les professional sigui un **perfil social** de treballador/a social o educador/a social les funcions de les quals seran les següents:

- Garantir l'atenció personalitzada a cada persona/família que sigui usuària del servei mentrestant romanguin al recurs d'allotjament.
- Mediar en els conflictes lleus i en aquells que no hi hagi violència que es puguin produir a l'establiment i en tot cas proposar les mesures pertinents i comunicar-ho a la persona habilitada del servei i a l'equip referent de la família.
- Coordinació amb l'equip referent de la família per realitzar el seguiment del Pla de Millora amb un freqüència mensual de les persones/famílies allotjades 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:

- 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 màxim de 3 hores.
- Cercar les 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 habilitada que sol·liciti el 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 i data de baixa del servei.
- Aportar mensualment el llistat d'incidències indicant tipologia de la incidència.
- Tenir una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 600.000,00 €.

## 6. CONTROL DE PREUS

A més de les contingudes en aquest plec, l'empresa adjudicatària té com a obligació la d'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 de l'exempció prevista a l'article 27.1 de l'esmentada Llei.

## 7. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ

- Quan finalitzi la vigència d'aquest contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, dels sistemes de suport a la gestió i del coneixement sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.
- L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ordenarà i supervisarà el traspàs d'informació amb la finalitat que aquest es porti a terme de la manera més fluïda possible i sense repercussions negatives en els usuaris.
- Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport o document en el qual hi figurin dades, hauran de ser tornades a l'Ajuntament.

## 8. ANNEXOS

### Annex 1

#### 1. PROPOSTA DE MODEL DE SOL.LICITUD DEL SERVEI.



<b>EXPEDIENT HESTIA:</b>		
<b>PROPOSTA DATA ENTRADA:</b>	<b>DATA SORTIDA:</b>	<b>RÈGIM ESTADA:</b> NA/AD/MP/PC/PCEsc
<b>SERVEIS COMPLEENTARIS</b>		
<input type="checkbox"/> BRESSOL	<input type="checkbox"/> CONSIGNA	<input type="checkbox"/> TRANSPORT 1
<input type="checkbox"/> LLIT ADDICIONAL	<input type="checkbox"/> ALLOTJ. MASCOTES	<input type="checkbox"/> TRANSPORT 2
<input type="checkbox"/> BARANES	<input type="checkbox"/> BUGADERIA	<input type="checkbox"/> TRANSPORT 3
<b>DADES ACTIVADOR</b>		
<b>Nom</b>	<b>Càrrec</b>	
<b>PROCEDÈNCIA</b>		
<input type="checkbox"/> DIRECCIÓ	<input type="checkbox"/> SERVEIS SOCIALS	<input type="checkbox"/> DONA
<input type="checkbox"/> SENSE LLAR	<input type="checkbox"/> GENT GRAN	<input type="checkbox"/> MEDIACIÓ
<b>DADES EQUIP SERVEIS SOCIALS</b>		
<b>EBAS REFERÈNCIA:</b>	<b>NOM DEL REFERENT:</b>	
<b>SOL-LICITANT</b>		
<b>Nom i cognoms:</b>		
<b>Sexe:</b>	<b>Nacionalitat:</b>	
<b>NIF/NIE/Passaport:</b>		
<b>Data de naixement</b>	<b>Telèfon (1):</b>	<b>e-mail:</b>
<b>Parentiu:</b>		
<b>MEMBRES DE LA UNITAT FAMILIAR(afegir si caal): En cas d'infants/adolescents, indicar quant</b>		
<b>Nom i cognoms:</b>		
<b>Sexe:</b>	<b>Nacionalitat:</b>	
<b>NIF/NIE/Passaport:</b>		
<b>Data de naixement</b>		
<b>Parentiu:</b>		
<b>Nom i cognoms:</b>		
<b>Sexe:</b>	<b>Nacionalitat:</b>	
<b>NIF/NIE/Passaport:</b>		
<b>Data de naixement</b>		
<b>Parentiu:</b>		
<b>Nom i cognoms:</b>		
<b>Sexe:</b>	<b>Nacionalitat:</b>	
<b>NIF/NIE/Passaport:</b>		
<b>Data de naixement</b>		
<b>Parentiu:</b>		
<b>Nom i cognoms:</b>		
<b>Sexe:</b>	<b>Nacionalitat:</b>	
<b>NIF/NIE/Passaport:</b>		
<b>Data de naixement</b>		
<b>Parentiu:</b>		
<b>Observacions (si us plau, sigueu breus): situació d'especial protecció, Dieta per raó mèdica o cultural , etc.</b>		
<b>UBICACIÓ PREFERENT:</b>		

## **Annex 2**

### **2. ESTUDI DE COSTOS**

**Estudi econòmic per a 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**

## DADES GENERALS

### **1. Marc Jurídic dels serveis socials envers l'emergència habitacional**

El mandat legal als serveis socials es materialitza, en primer lloc, mitjançant la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, però aquesta norma essencial i bàsica per a la regulació dels serveis socials ve acompanyada d'altres normes que regulen aspectes específics i que assignen competències i funcions als serveis socials.

D'entre les lleis que influeixen directament en els serveis socials destaquem:

- Llei 39/2006, de 14 de novembre, de promoció de l'autonomia i atenció a les persones en situació de dependència (Espanya, 2006).
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions social de caràcter econòmic (Catalunya, 2006)
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista (Catalunya, 2008)
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (Catalunya, 2010b)
- Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica (Catalunya, 2015).

Pel que fa a l'àmbit de l'emergència habitacional destacarem la regulació establert a les normes següents:

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
- Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions social de caràcter econòmic
- Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

A continuació passem a analitzar les disposicions de cadascuna d'aquestes normes en relació a les obligacions dels ens locals, en concret els municipis, per donar resposta a les necessitats derivades de la manca d'habitatge.

- **La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials**

La Llei vigent de serveis socials es situa en les anomenades lleis de tercera generació; a Catalunya havia hagut dues lleis prèvies, una l'any 1985 que va establir el model de serveis socials i una segona, l'any 1994, que va introduir alguns canvis. Amb el canvi de segle i els canvis demogràfics i socials que impacten sobre Catalunya cal dotar-se d'una nova normativa.

Estem davant una Llei que desenvolupa una competència exclusiva de la Generalitat, si bé a nivell legislatiu és exclusiva de la Generalitat, també és cert que en el nivell d'execució hi ha altres administracions competents, en concret l'administració local.

La llei 12/2007 dissenya un model basat en una filosofia universalista i de reconeixement de drets subjectius i, partint d'aquesta visió, dissenya una estructura de serveis i prestacions que incorpora el desenvolupament de la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència, ja que pertany a l'àmbit competencial dels Serveis Socials.

## Àrea de Famílies i Drets Socials

### Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

A l'article 3.1 trobarem que la finalitat del serveis socials és assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

En les disposicions generals queden regulats els drets i deures en relació als serveis socials i els mecanismes per a la seva garantia, encarregant a les administracions públiques el paper de vetlla per a que les persones puguin gaudir efectivament dels drets que la llei els reconeix i establint que tant professionals com entitats desenvolupin la seva tasca garantint el respecte a aquests drets.

A l'article 7 es detallen aquelles situacions amb necessitat d'atenció especial, per delimitar l'àmbit d'actuació dels serveis socials i concretament a l'apartat c) el legislador especifica la "*Necessitat social, com les relacionades amb la manca d'habitatge o amb la desestructuració familiar*"; destacant de totes les necessitats socials la manca d'habitatge com un àmbit al que els serveis socials han de prestar una *atenció especial*.

Per altra banda, també es regulen els drets i deures, destacarem l'article 9, del dret d'accés als serveis socials, el dret a rebre atenció urgent o prioritària en supòsits determinats (article 9.2.d); entenem que la relació d'aquest article amb l'esmentat article 7.c) converteix les situacions de manca d'habitatge en una de les situacions que justifiquen l'atenció urgent a la que tenen dret els i les ciutadanes.

- **Obligacions dels ens locals**

Els ens locals tenen vinculades les seves competències i obligacions amb el nivell dels serveis socials bàsics, que es defineixen de la manera següent: "*Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social*" (art. 16.1).

I se'ls caracteritza dient que tenen «caràcter polivalent, comunitari i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenen les diferents situacions de necessitats en què es troben o que es puguin presentar» (art. 16,3) i la seva resposta es dona des de la proximitat, en l'àmbit de la convivència de les persones.

De les competències que s'assignen als ens locals, en concret dels municipis, en l'article 31 de la llei destaquem aquelles que tenen a veure amb l'objecte d'aquest informe:

- *Estudiar i detectar* les necessitats socials en llur àmbit territorial.
- *Crear i gestionar els serveis socials necessaris*, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent.
- *Elaborar plans d'actuació local en matèria de serveis socials* i participar, si escau, en el pla d'actuació de l'àrea bàsica corresponent.
- *Establir els centres i els serveis corresponents a l'àmbit propi dels serveis socials bàsics.*
- *Complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics.*

Seguint en la mateixa línia, observem que una de les competències és el desenvolupament de les funcions pròpies dels serveis socials bàsics; per això hem d'adreçar-nos a l'article 17 de la



## Àrea de Famílies i Drets Socials

### Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

Llei 12/2007 per veure quines se li assignen i que tenen o poden tenir relació directa amb les situacions d'emergència habitacional:

- Detecció de necessitats, a nivell personal, familiar i comunitari.
- Informació, orientació i assessorament en relació als drets i recursos socials i actuacions socials a què poden tenir accés.
- Valoració i diagnòstic social, socioeducatiu i sociolaboral, a petició tant del mateix usuari o usuària com del seu entorn immediat (familiar, social o institucional).
- Prevenció, *tractament social* o socioeducatiu i intervencions necessàries en situacions de necessitat social i de risc social.
- Intervenció en nuclis familiars o convivencials en situació de risc social.
- Promoció de mesures d'inserció laboral, social i educativa
- Gestió de prestacions d'urgència social
- Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i altres.
- Informar a petició de jutges i fiscals sobre situacions personals i familiars.

Concloem, a partir del que estableix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, que els ens locals, en concret els municipis, tenen l'obligació d'atendre i donar resposta a situacions de risc social tant proporcionant prestacions de caràcter professional (orientació, diagnòstic, prevenció, tractament...) com oferint prestacions i la llei preveu especialment les situacions d'urgència social, que són regulades a la llei 13/2006, de 27 de juliol.

- [Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 – 2011](#)

La Cartera de Serveis Socials és un instrument que va introduir la Llei 12/2007 per tal de dotar el Sistema de Serveis Socials d'un instrument flexible per determinar el conjunt de prestacions.

Els conceptes bàsics de la Cartera són els tipus de prestacions i la garantia de les prestacions:

- Tipologia de prestacions
  - o De servei: aquelles que duen a terme els i les professionals
  - o Econòmiques: aportacions dineràries
  - o Tecnològiques: utilització d'un producte per atendre la necessitat.
- Garantia de la prestació:
  - o Garantides: exigibles com a dret subjectius
  - o No garantides: subjectes a disponibilitat pressupostària i a concurrència.

Les prestacions garantides requereixen una valoració professional prèvia que acrediti la necessitat a la que respon.

De la cartera ens centrarem en els anomenats "*Serveis residencials d'estada limitada*" que queden regulats de la manera següent:



## Àrea de Famílies i Drets Socials

### Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

- Són una prestació garantida.
- Són serveis orientats a la suplència de la llar de forma provisional per a persones en situació de manca d'allotjament.
- Les funcions que compleixen aquests serveis són:
  - Acolliment i convivència
  - Allotjament i manutenció
  - Descans i lleure
  - Higiene
  - Atenció psicològica, social, educativa i jurídica.
- Existeixen dues tipologies de serveis:
  - Servei d'acolliment residencial d'urgència: per a l'atenció de situacions puntuals i d'urgència; aquest tipus de prestació pot prestar-se en un equipament específic o en un recurs que pugui aconseguir la mateixa finalitat (per exemple, pensió o hotel).
  - Servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social: és un acolliment temporal per a persones que tenen una mancança d'habitatge de més llarga durada.

De la regulació observem que el servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social fa referència a persones en situació de sensellarisme, és a dir, mancança d'habitatge de forma crònica.

En canvi, els serveis d'acolliment residencial d'urgència estan previstos per a aquelles situacions en les que no es produeix aquesta situació cronificada de sensellarisme i, també quan es refereix a situacions que pateixen unitats familiars; en aquest cas, la mateixa cartera preveu que el servei pugui realitzar-se tant en equipaments específics com mitjançant serveis alternatius.

- **Llei 13/2006 del 27 de juliol de prestacions socials de caràcter econòmic**

L'objectiu de la llei és establir un marc general per regular les prestacions econòmiques i un seguit de definicions sobre la necessitat o despesa essencial..

Les definicions bàsiques que inclou la llei són:

- *Prestació econòmica d'assistència social*: aportació dinerària amb la finalitat d'atendre determinades situacions de necessitat que presenten persones amb recursos econòmics insuficients.
- *Beneficiaris*: residents a Catalunya, amb excepció de les prestacions d'urgència social que podran rebre aquells que visquin o es trobin a Catalunya.
- *Necessitat*: situació que impedeix fer front a les despeses essencials.

## Àrea de Famílies i Drets Socials

### Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

- *Despesa essencial*: totes aquelles que siguin imprescindibles per atendre una existència digna.

Les prestacions es classifiquen en tres categories:

- De *dret subjectiu*: són aquelles que atorguen un dret a la persona que reuneix uns requisits i on el gestor no té cap capacitat d'arbitrarietat: ha d'atorgar-la. Les prestacions d'aquest tipus han de regular-se mitjançant una llei del Parlament i, en aquesta llei ja es regulen unes quantes.
- De *dret de concurrència*, són aquelles que es concedeixen després d'una convocatòria pública,
- Les *prestacions d'urgència social* són aquelles que han de donar resposta a situacions de necessitat de caràcter puntual, urgent i bàsica.

- **Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica**

Aquesta norma no és pròpia de l'àmbit dels serveis socials però, en canvi, ha tingut un impacte significatiu en la pràctica quotidiana dels serveis socials.

La llei preveu que, en cas que una persona superi el límit d'ingressos econòmics previst per ser considerat en situació d'exclusió residencial, es podrà acreditar aquesta situació mitjançant un informe dels serveis socials que acrediti «estar sotmeses a un risc imminent de pèrdua de l'habitatge i no disposen d'alternativa d'habitatge pròpia» (art.5.11, Llei 24/2015).

Aquesta llei, a més, preveu que les administracions locals puguin proporcionar alternatives habitacionals mitjançant dispositius específics i, també, ajudes per evitar la pobresa energètica i tot i que no se li atribueix als serveis socials, de forma general els municipis han encarregat als equips de serveis socials l'atenció d'aquestes situacions.

En concret, la llei estableix, a l'article 5.6 que «*les administracions públiques han de garantir en qualsevol cas el reallotjament adequat de les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial que estiguin en procés d'ésser desnonades de llur habitatge habitual, per a poder fer efectiu el desnonament.*» A continuació especifica que el mecanisme de garantia del reallotjament l'han d'acordar la Generalitat amb l'Administració local per als casos que les mesures de valoració tramitin com emergències econòmiques i socials.

- **Contracte programa 2022-2025. Fitxa 48. Atenció primària – Atenció a les persones sense llar**

Finalment, en el contracte programa de la Generalitat de Catalunya, dins del marc competencial que, d'acord amb els articles 17 l) i 17 m) de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, *dues de les funcions dels serveis socials bàsics (SSB) són: promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa, i gestionar les prestacions d'urgència social.*

Sent els objectius assolir:

**Àrea de Famílies i Drets Socials**  
Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

- Oferir a les persones sense llar una solució habitacional i cobrir-ne les necessitats bàsiques.
- Propiciar a les persones sense llar un suport socioeducatiu que els permeti iniciar un projecte de vida autònoma i arrelada a la comunitat, i potenciar-ne l'apoderament i l'autosuficiència.
- Oferir a les persones i famílies que es troben en risc de perdre l'habitatge l'orientació i l'acompanyament necessaris per evitar el llançament o un habitatge alternatiu en cas de no poder-lo evitar.
- Aprofundir en el coneixement del fenomen del sensellarisme mitjançant recomptes nocturns, censos, enquestes, estudis poblacionals o qualsevol altre mitjà que es consideri adient.
- Proporcionar una atenció comunitària als i les joves que viuen una situació de vulnerabilitat al carrer o es troben sense llar.
- Disminuir la conflictivitat social i l'estigmatització envers el col·lectiu de joves migrats sols i, per extensió, dels i les joves extutelades pel sistema públic.
- En cas de situacions extraordinàries d'emergència social o sanitària, disposar de prou equipaments i serveis específics per atendre les persones sense llar, així com les persones que no tinguin un lloc adequat per complir les mesures socials i sanitàries que s'estableixin durant els períodes d'emergència (com ara el confinament preceptiu).

**2. Situació actual**

Per donar compliment a les obligacions anteriors, l'Ajuntament de Santa Coloma disposa de diversos serveis i convenis (conveni Sareb, compra d'habitatges per tanteig i retracte, ha adequat locals per ser destinats a usos residencials, conveni amb l'entitat Habitat 3, programa Vesta etc,) gestionats directament per la societat mercantil municipal Gramepark i altres departaments de la corporació.

L'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, té en marxa un programa d'allotjament en hotels i pensions, per un costat per persones o famílies en situació de risc i necessitat social com conseqüència de la pèrdua temporal de l'habitatge habitual ja sigui per sinistre, desallotjament (casos d'habitatges ruïna o desnonaments), conflictes familiars (maltractaments, expulsions de la llar habitual, etc.) o la carència d'allotjament per unes situacions sobtingudes i temporals, i per l'altre, per persones sense llar en situació de risc i vulnerabilitat social.

Segons dades de la Generalitat de Catalunya, la mitjana anual del lloguer a l'any 2022 ha estat de 637,02 euros a Santa Coloma de Gramenet, de Barcelona 854 euros i de Catalunya de 779,84 euros, dades molt diferents a les que es poden obtenir dels portals del sector, on situen la mitjana de lloguer anual al voltant dels 1.066 euros/mes a Barcelona i de 800 euros/mes a Santa Coloma de Gramenet.

Evolució anual del mercat de lloguer a Catalunya per municipis											
Mitjana anual del lloguer contractual (EUROS/mes)											
NOTA: A partir de l'any 2015 només es publiquen les xifres del lloguer mitjà dels municipis amb més de 5 contractes registrats.											
Els anys anteriors, per manca de significació, no es publicaven les xifres del lloguer mitjà dels municipis amb menys de 50 con											



**Àrea de Famílies i Drets Socials**  
Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	
637,02	607,36	614,53	614,78	583,95	529,14	505,82	483,28	469,89	481,18	528,22	561,56	577,84	608,07	635,40	580,81	546,28	464,15	

Àmbits	gener - març	abril - juny	juliol setemb	octubre - des	Mitjana anual
Barcelona	810,43	830,78	881,8	891,9	854
Catalunya	738,14	759,91	805,69	814,99	779,84

La manca d'estabilitat en els preus de lloguer conjuntament amb una manca d'oferta i l'evolució de la renda de les famílies colomenques fan que aquesta situació estructural, de manca de solucions habitacionals, es vegi empitjorada per les conseqüències indirectes de la pandèmia de COVID sobre l'economia, que ha provocat una caiguda generalitzada i un empitjorament de l'accés a l'habitatge de molts habitants del municipi que han vist reduir-se o eliminat el seu poder adquisitiu.

Les situacions a atendre són els casos en els que des del servei d'atenció primària de la Àrea de Drets Socials es valora que existeix una situació de desprotecció com a conseqüència de que persones/famílies no tinguin habitatge, s'ofereix als interessats un allotjament amb el fi de respondre aquesta situació de necessitat bàsica. D'aquesta forma es proporcionen a les persones que es trobin en aquesta situació, places en centres hotelers on pernoctar. Amb aquest contracte es pretén respondre a:

- Situacions d'urgència (situacions produïdes per un fet no previst o provocades davant de carència d'allotjament)
- Situacions en les que de forma planificada es valora que es el recurs adequat en base al diagnòstic inicial de la situació.

#### DADES HISTÒRIQUES I ESTADÍSTIQUES LOCALS

En primer lloc hem de fer constar la dificultat de determinar amb exactitud el nombre de persones que es veuran afectades per algun dels supòsits en els quals els serveis socials hauran d'atendre així com el nombre d'estades, ja que la necessitat real vindrà determinada per l'evolució dels factors següents:

- a) Evolució del nombre de desnonaments a la ciutat
- b) Evolució del mercat de treball
- c) Evolució del preu del lloguer
- d) Evolució de la renda mitja de la ciutadania

En relació aquest últim factor, els experts en la matèria consideren que una persona està en risc d'exclusió residencial quan ha de destinar més del 40% dels seus ingressos a despeses per mantenir l'habitatge (lloguer o despeses hipotecàries). En aquest sentit, recentment l'Institut Nacional d'estadística ha publicat l'Atlas de distribució de les rendes mitjanes de les llars a l'estat espanyol per l'any 2020, contemplant la renda mitjana per habitant en 10.778,85 euros.

L'agència tributària (AEAT) també ha publicat dades, aquestes fan referència a l'any 2019 on indica que la renda bruta de la ciutat és de 23.930 euros i disponible de 20.145 euros en base

**Àrea de Famílies i Drets Socials**  
Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

a les 58.000 persones que han presentat declaració de renda, però únicament el 49% de la població presenta aquesta declaració tributària.

Evolució Renta en Santa Coloma de Gramenet				Conceptes	Renda 2018
Any	Renta Bruta	Renta Disponible	Població		
2019	23.930 €	20.145	120.443	DECLARACIONES	49.594
2018	23.208 €	19.634	119.215	NÚMERO DE TITULARES DE LA DECLARACIÓN	58.311
2017	22.539 €	19.104	118.821	RENTA BRUTA MEDIA	23.208
2016	21.887 €	18.664	117.597	RENTA DISPONIBLE MEDIA	19.634
2015	21.350 €	18.277	117.153	MERO DE DECLARACIONES CON HIJOS	19.422
				NÚMERO MEDIO DE HIJOS	1,59

En base a la renda mitjana per habitant, el lloguer mensual màxim seria de 360 euros/mes i en base a la renda disponible mitjana 654 euros/mes, per la qual cosa, podem afirmar que encara no estem davant del pic de la crisi habitacional que afecta a la ciutat.

Per això, en base a les dades proporcionades pels serveis tècnics de l'àrea de serveis dels anys 2020-2021-2022 s'ha definit el següent escenari:

- 83 nuclis familiars ubicades 365 dies any
- 245 persones ubicades 365 dies a l'any
- 50% en allotjaments en mitja pensió (MP)
- 5% en allotjaments en pensió complerta (PC)
- 2,22% en allotjaments i esmorzar (AE)
- La resta persones usuàries únicament allotjament

Promig en base desembre				Promig en base desembre			
NUCLIS	ANY 2020	ANY 2021	ANY 2022	Persones	ANY 2020	ANY 2021	ANY 2022
1 MEMBRES	23	23	26	1	23	23	26
2 MEMBRES	11	8	15	2	22	16	30
3 MEMBRES	6	17	17	3	18	51	51
4 MEMBRES	4	6	11	4	16	24	44
5 MEMBRES	3	6	4	5	15	30	20
6 MEMBRES	2	4	7	6	12	24	42
7 MEMBRES	1	1	1	7	7	7	7
11 o més MEMBRES	-	1	2	11	-	11	25
<b>Total nuclis</b>	<b>50</b>	<b>66</b>	<b>83</b>	<b>Total persones</b>	<b>113</b>	<b>186</b>	<b>245</b>
% Variació nuclis		32%	26%	% Variació persones		65%	32%



**Àrea de Famílies i Drets Socials**  
Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

Pax/nucli	Promig mes		Màxim
	Nuclis	Persones	Nits/persona
1	26	26	9.368
2	15	30	10.828
3	17	50	18.068
4	11	45	16.303
5 o mes	15	95	34.797
	<b>83</b>	<b>245</b>	<b>89.364</b>

**PREVISIÓ DE NECESSITATS**

En base a aquest escenari, a les dades històriques i la projecció de les estadístiques de l'apartat anterior, les unitats de tipus d'allotjaments que es necessitarien **per a un any de contracte** serien els següents:

Serveis generals (Persones a partir de 4 anys)	Serveis estimats (anuals)
NA	28.848,00
AE	937,00
MP	6.826,00
PC escolar (infants de 4 a 12 anys)	24.090,00
PC	10.950,00

Serveis generals (Infants de fins a 4 anys)	Servei	Serveis estimats (anuals)
0 a < 2 anys	allotjament	4.745,00
>= 2 a < 4 anys	allotjament	3.500,00
	alimentació	3.285,00



### Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

Serveis complementaris	Serveis estimats (anuals)
Bugaderia	6.000
Transport modalitat 1	100
Transport modalitat 2	100
Transport modalitat 3 - Preu inicial	100
Transport modalitat 3 - Per km	2.000
Allotjament Mascotes	500
Llit addicional (infants de 2 a 4 anys)	3.500

### Total usuaris allotjats previstos: 218 usuaris

- Nadons (de 0 a 2 anys): **13**
- Infants (de 2 a 4 anys): **9**
- Infants (de 4 a 12 anys): **66**
- Persones a partir de 12 anys: **130**

El total de serveis anuals estimats, es preveuen en base a 79.869 pernотacions, per al termini d'un any, per a l'estimació d'usuaris següents:

- **5,94%** per usuaris nadons de 0 i 1 any d'edat
- **4,38%** per usuaris infants de 2 i 3 anys d'edat
- **30,15%** per usuaris infants de 4 fins a 12 anys d'edat
- **59,53%** per usuaris adults i infants de 13 anys o més





**Àrea de Famílies i Drets Socials**  
Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

**PREUS LICITACIÓ**

**1. SERVEIS GENERALS**

Serveis generals (persones a partir de 4 anys)	Tarifa (sense cost gestió ni IVA)	Cost de gestió	Tarifa (amb cost de gestió sense IVA)	Serveis anuals estimats	Pressupost màxim estimat (amb cost de gestió i sense IVA)
NA (només allotjament)	36,30 €	10%	39,93 €	28.848,00	1.151.900,64 €
AE (allotjament i esmorzar)	38,00 €		41,80 €	937,00	39.166,60 €
MP (mitja pensió)	47,00 €		51,70 €	6.826,00	352.904,20 €
PC escolar* (pensió completa infants de 4 a 12 anys)	47,00 €		51,70 €	24.090,00	1.245.453,00 €
PC (pensió completa)	55,00 €		60,50 €	10.950,00	662.475,00 €
<b>TOTAL</b>				<b>71.651,00</b>	<b>3.451.899,44 €</b>

\*PC escolar: Gairebé el 100% dels infants de 4 a 12 any estan escolaritzats, per tant al llarg del curs escolar acudeixen al servei de menjador escolar i el servei així ho garanteix a través de la beca menjador.

El règim d'allotjament PC escolar inclourà l'esmorzar i sopar de dilluns a divendres de setembre a juny (i juliol en cas que acudeixin als casals municipals d'estiu, que inclouen menjador, dels quals també es fa un ús generalitzat en aquest casos). Només es proporcionaran 3 àpats diaris (esmorzar, dinar i sopar) els caps de setmana i ponts de setembre a juny (i juliol, en cas d'usuaris amb casal), i els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu. També s'inclouran 3 àpats diaris en períodes en que l'infant tingui una malaltia que requereixi descans domiciliari i no pugui acudir al menjador escolar o del casal d'estiu.

Per tal de simplificar l'operativa i el control, es facturaran tots els dies de la setmana amb la mateixa tarifa (PC escolar) per als infants per als quals es requereixi aquest règim.

Serveis generals (infants menors de 4 anys)*	Servei	Tarifa (sense cost gestió ni IVA)	Cost gestió	Tarifa (amb cost de gestió sense IVA)	Serveis anuals estimats	Pressupost màxim estimat (amb cost de gestió i sense IVA)
0 a < 2 anys	allotjament	0 €	10%	0 €	4.745,00	0 €
>= 2 a < 4 anys	allotjament	0 €		0 €	3.285,00	0,00 €
	alimentació	7,27 €		8,00 €	3.285,00	26.280,00 €
<b>TOTAL</b>						<b>26.280,00 €</b>

\* Especificacions dels Serveis generals per a infants menors de 4 anys:



**Àrea de Famílies i Drets Socials**  
Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

**Servei d'allotjament**

Els infants menors de 4 anys no tindran cost d'allotjament, només es facturarà amb cost els serveis complementaris, si es requereixen; bressol (de 0 a 3 anys), sense cost o llit addicional (de 2 a 4 anys), segons sigui adient per indicacions del servei gestor, i sempre dins del mateix espai d'allotjament de la família o tutors.

A partir d'aquesta franja d'edat l'allotjament tindrà una tarifa equivalent a la d'un adult (només allotjament) o la PC escolar.

**Servei d'alimentació**

No es proporcionarà servei d'alimentació per a menors de 2 anys, donada la existència de programes municipals que ho garanteixen, de la forma més adequada adaptada en cada cas.

## 2. DESCOMPTES PER ALLOTJAMENT COMPARTIT

S'aplicaran els següents descomptes sobre els preus de l'allotjament NA (independentment del règim en que estiguin allotjats), en tots els casos en que els usuaris comparteixin el mateix espai/habitació:

Tipus d'allotjament	% de reducció/ descompte sobre preu	% d'allotjaments compartits sobre el total	Import descompte màxim estimat
Habitació doble	2%	7%	3.999,00 €
Habitació triple	5%	21%	30.031,00 €
Habitació quàdruple	12%	19%	65.022,00 €
Habitació quintuple	21%	10%	60.082,00 €
Apartament familiar	10%	20%	57.221,00 €
Habitació compartida amb persones <u>sense vincle familiar</u> (albergs, cases de colònies i similars)	50%	10%	143.052,00 €
<b>TOTAL</b>			<b>359.407,00 €</b>

## 3. SERVEIS COMPLEMENTARIS

Serveis complementaris	Tarifa (sense cost gestió ni IVA)	Cost gestió	Tarifa (amb cost de gestió sense IVA)	Servis anuals estimats	Pressupost màxim estimat
Bugaderia	10,00 €	<b>10%</b>	11,00 €	6.000	66.000,00 €
Allotjament Mascotes*	6,00 €		6,60 €	500	3.300,00 €
Llit addicional (infants de 2 a 4 anys)	15,00 €		16,50 €	3.500	57.750,00 €
Transport modalitat 1	10,00 €		11,00 €	100	1.100,00 €
Transport modalitat 2	17,00 €		18,70 €	100	1.870,00 €
Transport modalitat 3 - Preu inicial	6,00 €		6,60 €	100	660,00 €
Transport modalitat 3 - Per km	1,20 €		1,32 €	2.000	2.640,00 €
<b>TOTAL</b>					<b>133.320,00 €</b>



## Àrea de Famílies i Drets Socials

### Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

\*Preu diari per allotjar una o dos mascotes a l'allotjament.

El transport és un servei excepcional, proporcionat prèvia petició del personal de l'ajuntament, sempre que es requereixi pel perfil de l'usuari.

Les tarifes del transport es configuren de la següent manera:

- **Transport modalitat 1:** Transport de fins a 4 persones dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona (Santa Coloma, Barcelona ciutat, Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Montcada i Reixac, Montgat, el Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Tiana, Viladecans).
- **Transport modalitat 2:** Transport de més de 4 persones dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona (l'listats a l'apartat anterior).
- **Transport modalitat 3:** Transport de qualsevol número de persones fora de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona.  
En aquest cas es facturarà un import fixe de 6,00 € (més cost de gestió i IVA) més un import en base a la distància de 1,20 € per kilòmetre (més cost de gestió i IVA).

## DETERMINACIÓ DE PREUS

La quantia d'aquest contracte es determina en funció dels preus unitaris previstos i inclouen totes les despeses directes i indirectes dels allotjaments.

Aquests preus són de mercat: s'ha fet un anàlisi exhaustiu de l'oferta existent del sector de l'allotjament, tals com costos històrics, empreses del sector i preus actuals oferts a través de la recerca a portals dels grans buscadors online que gestionen allotjaments amb diverses agències de viatges (*Trivago, Booking, Tripadvisor*, entre altres fonts consultades).

A més, s'ha fet un contrast amb els preus existents a altres licitacions amb el mateix objecte i l'entorn geogràfic de Santa Coloma de Gramenet, que és la ubicació on es troben els allotjaments on acaben pernactant gran part dels usuaris derivats pel servei; és el cas de la licitació per al Servei de gestió dels tràmits d'intermediació en relació a la provisió temporal d'allotjament i manutenció de persones i famílies en hotels, hostals, pensions, apartaments i habitatges d'ús turístic a Barcelona i rodalies, de l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant un procediment obert harmonitzat, licitació publicada i formalitzada al 2024.

Aquest contracte té per objecte l'allotjament del mateix perfil d'usuaris a la ciutat de Barcelona i rodalies (municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona i excepcionalment a municipis inclosos a la resta de zones tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona.).

S'opta per un sistema de pagament de cost de gestió d'allotjament en hotels, hostals, pensions, apartaments i altres, ja que és el mètode principal de retribució de les agències de viatges generalment utilitzat al sector, en base al qual l'empresa adjudicatària del contracte es compromet a no cobrar comissions pels serveis contractats.

La remuneració de l'empresa adjudicatària d'aquest contracte de gestió d'allotjament en hotels, pensions, albergs i altres, es realitzarà aplicant el cost de gestió contractat sobre la

**Àrea de Famílies i Drets Socials**  
Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

facturació neta d'aquest servei, descomptant les comissions deduïbles, els impostos i les taxes de qualsevol tipus.

**XIFRES GLOBALES LICITACIÓ**

Les xifres globals finals són les següents:

Pressupost base de licitació	IVA 10% i 21%*	Pressupost total (IVA inclòs)
<b>3.252.092,44 €</b>	<b>357.731,15 €</b>	<b>3.609.823,59 €</b>

\*IVA en base a dos tipus diferents aplicables:

- Base imposable:

Tarifes allotjaments i serveis complementaris	2.956.438,71 €
Cost màxim de gestió (10%)	295.653,73 €*
<b>Total pressupost del contracte</b>	<b>3.252.092,44 €</b>

\*El total del cost màxim de gestió no és exactament el 10% de la base per l'arrodoniment dels decimals de la base en cada preu (biaix no significatiu del 0,003%).

- IVA aplicable:

IVA allotjament i serveis complementaris (10%)	295.643,87 €
IVA gestió (21%)	62.087,28 €
<b>IVA total</b>	<b>357.731,15 €</b>

Detall de cost per tipus de serveis generals, complementaris i descomptes, amb cost de gestió inclòs:

Serveis generals (adults i infants majors de 4 anys)	3.451.899,44 €
Serveis generals (infants de fins a 4 anys)	26.280,00 €
Descomptes per habitació/habitatge compartit	-359.407,00 €
Serveis complementaris	133.320,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>3.252.092,44 €</b>

El Valor Estimat del Contracte és **7.154.603,37 euros**:

Pressupost licitació:	Pròrrogues:	Modificació:
<b>3.252.092,44 €</b>	<b>3.252.092,44 €</b>	<b>650.418,49 €</b>