



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP)

CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE L'ALLOTJAMENT TEMPORAL URGENT A BARCELONA I PART DE LA SEVA ÀREA METROPOLITANA.

Número d'expedient: P2500055

GLOSSARI	
Terme	Concepte
ATU	Allotjament Temporal Urgent
EMHA	Equip d'Emergència d'Habitatge
IMSS.	Institut Municipal de Serveis socials de Barcelona.
JIRA	Nom comercial de l'aplicació informàtica emprada pels serveis prescriptors i adjudicatària.
SIAS	Sistema d'Informació d'Acció Social. Aplicació informàtica utilitzada per registrar les dades d'intervencions per part dels serveis prescriptors.



Índex de continguts

1.CONTEXT	3
2.OBJECTE DEL CONTRACTE O NECESSITAT A COBRIR	3
3.FITES I OBJECTIUS	4
4.DESCRIPCIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI.....	7
4.1 Allotjament	7
4.2 Seguiment persones allotjades.....	14
4.3 Cobertura horària	15
4.4 Territori.....	15
5. PROCÉS D'ALTA, SEGUIMENT I SORTIDA DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT TEMPORAL URGENT	17
5.1 Consideracions prèvies a tenir en compte per realitzar una demanda.....	17
5.1.1 Sol·licitud del servei i assignació de l'allotjament.....	18
5.2 Activitats relacionades amb el seguiment.....	23
5.2.1 Durant l'estada a l'establiment.....	23
5.2.2 Motius de canvi d'establiments	26
5.2.3 Relació i contracte amb els prescriptors i l'adjudicatària	27
6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA EN LA GESTIÓ I COORDINACIÓ AMB L'IMSS.....	29
6.1 Informes de seguiment i control de l'execució de les condicions	31
6.2 Documentació tècnica que ha d'aportar l'adjudicatària	32
6.2.1 Informes	32
6.2.2 Memòria	33
6.2.3 Informe de les enquestes de satisfacció	33
6.2.4 Informes socials de les persones usuàries	34
7. CONTROL DELS PREUS APLICATS	34
8. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE	35



1. CONTEXT

1.1. Social

Diàriament es produeixen a la ciutat de Barcelona multitud de situacions personals i familiars que deriven en la pèrdua sobtada de l'habitatge. En moltes situacions, persones presenten factors de vulnerabilitat i fragilitat a banda de la pèrdua de l'habitatge i, en conseqüència es veuen de cop deseparades i en situació de carrer sense recursos per proveir-se d'un allotjament temporal.

Aquestes persones es sumen al col·lectiu de persones que ja es troben sense llar a la ciutat per altres motius com la pobresa, la immigració, situacions de violència de gènere i d'altres causes, tendència que constitueix una problemàtica social a la que s'ha de donar una resposta humana i digna des de les administracions públiques. Per això, i d'acord als criteris de vulnerabilitat social (famílies amb menors, persones malaltes, persones grans, entre d'altres) és fa necessari proveir d'allotjament temporal d'urgència a aquests col·lectius.

L'IMSS prioritzarà com a primera opció la prescripció d'ajuts econòmics per a la cobertura total o parcial d'un allotjament en el mercat privat (pis o habitació) a totes aquelles persones i unitats de convivència que tinguin la capacitat de gestionar-los. Per a les persones que no poden gestionar-se de forma autònoma un ajut econòmic i que necessiten d'un suport formal, s'orientarà cap a allotjaments temporals de la cartera de serveis socials (equipaments residencials col·lectius o allotjaments individuals) de les persones.

Tanmateix, quan els serveis estan ocupats i/o els recursos especialitzats per atendre les vulnerabilitats específiques —especialment en l'àmbit de la salut orgànica o mental— no disposen de places actives, i la persona o família es troba en una situació d'urgència residencial, es fa necessari activar el servei d'Allotjament Temporal Urgent (ATU). L'ATU, com a servei públic gestionat per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), garanteix una resposta a la situació d'urgència i provisional davant la situació de pèrdua d'habitatge, mentre s'avalua i es tramita la derivació cap a un recurs de la xarxa pública (IMSS/altres administracions) o del tercer sector, més adient a les necessitats detectades. Cal remarcar que l'ATU no és un recurs finalista, sinó un servei de contingència vinculat a l'itinerari social i a la posterior assignació d'un recurs d'allotjament estable o especialitzat, segons el cas.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE O NECESSITAT A COBRIR.

Aquest plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació de servei d'allotjament temporal urgent de les persones que han patit una pèrdua sobrevinguda de l'habitatge i, on es valora per part dels serveis prescriptors cobrir temporalment la urgència donat que la persona no disposa dels recursos propis i/o resta a l'espera d'accedir a un recurs d'habitatge on viure, així com el seguiment de les persones usuàries allotjades, d'acord amb el punt 4.2 d'aquest plec.

En aquest plec es recullen detalladament les característiques i requisits que han de reunir els allotjaments i els serveis vinculats i que, juntament amb el compliment dels estàndards de qualitat establert a la normativa anterior i on els aspectes com la neteja, el bon tracte personal, i la qualitat en el seguiment a les persones entre d'altres, han de permetre que el nivell de qualitat sigui compatible amb un allotjament digne i uns serveis socials d'excel·lència associats.



D'altra banda el servei d'allotjament temporal urgent tindrà en compte a les persones amb els següents factors de vulnerabilitat i que han perdut de manera sobtada l'habitatge:

- Unitats familiars amb presència de menors o nasciturs.
- Persones amb situació de salut o convalescència.
- Violència masclista.
- Dones víctimes d'explotació o tràfic d'éssers humans.
- Persones amb una discapacitat superior al 33% o dependència reconeguda amb altres vulnerabilitats associades.
- Persones amb una problemàtica de salut mental o deteriorament cognitiu moderat .
- Dona que sumi diferents factors de vulnerabilitat (amb poca capacitat de la gestió econòmica, no compleixin el perfil per ser allotjades en un recurs per a persones vulnerables o quedar-se en llista d'espera d'aquests).

3. FITES I OBJECTIUS.

El vessant social justifica la utilitat pública del present contracte i, és de vital importància, ja que li dona sentit a la finalitat i objecte del servei per tal d'assolir el principal objectiu de donar cobertura a les necessitats peremptòries que requereixen les persones ateses.

A tal fi, el nivell de qualitat dels establiments proporcionats com allotjaments temporals a les persones del servei ha de ser compatible amb un allotjament digne i ha d'assolir els estàndards de qualitat establerts a la normativa que regula els establiments i l'activitat turística.

Com es venia definint, l'objectiu bàsic és la cobertura d'una necessitat peremptòria d'allotjament temporal urgent a les persones que s'han vist privades d'un lloc on viure de manera immediata. Tot i així, des dels serveis es treballarà aprofitant l'estada de les persones en els allotjaments temporals urgents i s'acompanyarà en la recerca d'una resposta habitatge que proporcioni una estabilitat a llarg termini d'acord amb el pla de millora establert entre la persona i/o família i els/les professionals de referència.

Objectius específics:

- Oferir un allotjament temporal urgent digne on es pugui seguir la vida familiar amb la màxima autonomia possible.
- Contribuir a l'estabilitat de la persona allotjada i evitar un major deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies vulnerables.
- Garantir la seguretat i la integritat de les persones que han patit situacions de violència.
- Garantir que els nuclis familiars amb infants han d'estar acompanyats d'una persona adulta, que serà la responsable i la referent del nucli.
- Garantir el dret a la intimitat i la vida privada de les persones allotjades en un recurs d'allotjament temporal urgent.
- Prioritzar, sempre que sigui possible, la proximitat de l'establiment als centres educatius dels infants allotjats a un recurs d'allotjament temporal urgent per assegurar el dret a l'accés a l'educació dels infants. D'altra banda, els establiments, sempre que sigui possible, disposaran d'espais, sales on els infants puguin estudiar, així com de taules per fer els deures, i accés a internet.
- Garantir que el servei es respectuós als drets dels infants i dels adolescents recollits a la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència de la Generalitat.



- Afavorir sempre que sigui possible que l'allotjament temporal urgent sigui el més pròxim a la zona on la persona té la seva xarxa social, de salut i familiar o garantir el màxim de tenir una bona comunicació amb el transport públic per mantenir els vincles al seu territori.
- Oferir un entorn adequat i segur a les famílies que fomenti la convivència i les relacions amb l'entorn amb serveis tals com comerços, serveis públics, parcs i jardins.
- Difondre i fomentar l'ús de les normes de convivència social dintre dels allotjaments temporals urgents i el seu entorn.
- Garantir que els establiments d'allotjament temporal urgent espais cobreixin les necessitats de persones amb diversitat funcional i mobilitat reduïda.
- Donar compliment al pla de millora pactat amb el seu referent social municipal.

Tanmateix, des del mes de juny de 2024 l'IMSS està treballant en l'aplicació i implementació de **critèris, processos i procediments per sistematitzar la prescripció del recurs d'Allotjament Temporal Urgent**, tant pel què fa al seu **accés**, com al **seguiment / acompanyament** i finalment la sortida cap a l'autonomia.

Objectius que es persegueixen:

1. Millorar l'acompanyament de les persones que han perdut l'allotjament per poder afavorir la seva autonomia.
2. Aconseguir una major equitat a nivell territorial dissenyant procediments de prescripció homogenis per part de tots els serveis que poden prescriure el recurs.
3. Impulsar l'activació d'altres recursos, específicament ajuts econòmics, que preventivament puguin evitar els desnonaments o si aquests finalment es produeixen, afavoreixin processos que fomentin l'autonomia i coresponsabilitat de les persones.
4. Recuperar la limitació temporal de l'estada al recurs en coherència amb la seva finalitat. S'aposta per potenciar l'elaboració i revisió del pla de millora i acompanyament consensuat amb les persones beneficiàries del recurs, treballant de forma més intensa en la consecució dels objectius marcats i activant i fent el seguiment de les estratègies paral·leles necessàries (tràmit d'accés a altres recursos de la cartera per estades de temporalitat superior, activació de prestacions econòmiques, capacitació laboral...).
5. Millorar el coneixement sobre les diverses situacions i casuístiques de les persones allotjades per poder establir una millor avaluació, analitzant les dimensions afectades per proposar alternatives.
6. Identificar les situacions que no tenen una resposta acurada per part de l'Administració i que enfronten dificultats específiques per a la seva sortida d'un recurs d'Acolliment Temporal Urgent.
7. Millorar l'eficiència i racionalització del recurs, ajustant millor la demanda (volum i característiques) amb l'oferta disponible a la ciutat.
8. Interpel·lar a altres Administracions en les situacions complexes acollides en el recurs d'Allotjament Temporal Urgent que no són competències de l'àmbit local.

D'acord amb els principis rectors del sistema públic de serveis socials i les directrius establertes pel model d'atenció centrada en la persona, la tramitació d'un recurs d'Allotjament Temporal Urgent (ATU) es regeix pel criteri de subsidiarietat. Aquest criteri implica que, abans de derivar una persona o unitat familiar al recurs ATU, s'ha d'explorar exhaustivament la possibilitat de resoldre la situació a través de mitjans propis o altres alternatives menys restrictives i menys costoses per al sistema públic.



En aquest sentit, abans de tramitar un recurs d'ATU, els equips tècnics dels serveis socials municipals duen a terme una valoració social que prioritza, en primer lloc, les següents vies de resolució:

- Recursos propis de la persona o nucli de convivència, com xarxa familiar, xarxa comunitària o possibilitats d'autoresolució temporal.
- Suports informals, com acollides de proximitat, veïnatge o altres formes de suport mutu amb coneixement i consentiment de la persona atesa.
- Recursos alternatius de la Cartera de Serveis Socials més adequats a la situació concreta (p. ex. habitatges amb suport, recursos per a dones, famílies o joves, etc.).
- Mesures de suport a la permanència en l'habitatge habitual, com la mediació, la intervenció amb la propietat, ajuts econòmics d'urgència o mesures de contenció de llançaments.

Només quan aquestes opcions han estat descartades, insuficients o inviable la seva aplicació immediata, es procedeix a tramitar l'accés al recurs d'ATU, entenent-lo com un recurs d'última instància, temporal i amb funció contenció urgent davant una situació de desprotecció residencial greu o imminent.

Aquest plantejament respon tant a la necessitat de garantir una resposta ràpida i efectiva a situacions d'urgència, com a la voluntat d'assegurar l'eficiència, la racionalitat en l'ús dels recursos públics i la promoció de l'autonomia personal.

Davant de les situacions d'urgència habitacional, cada cop és més necessari establir mesures que regulin i millorin l'ús dels Allotjaments Temporals Urgents. Aquests recursos són essencials per garantir una resposta ràpida i eficaç a les persones que es troben en situació d'una pèrdua sobtada de l'habitatge. No obstant això, cal assegurar que aquests allotjaments compleixin criteris de qualitat, accessibilitat i sostenibilitat per evitar que esdevinguin una solució precària o permanent. Per aquest motiu, es considera imprescindible implementar noves mesures que en regulin l'ús, en reforcin la funció transitòria i assegurin el benestar de les persones afectades. Amb la implementació dels criteris, procediments i processos, s'han establert un seguit de criteris per minorar i no crònica les situacions, com són:

- **Posar l'èmfasi en el caràcter URGENT** de la situació a la que ha de donar resposta el recurs. Així, només s'allotjaran en aquest recurs situacions urgents que no puguin ser planificades amb anterioritat.
- **Recuperar la delimitació del temps d'estada** de l'ús del recurs, per tal d'assegurar-nos que sigui realment un recurs TEMPORAL i que no es converteixi en una solució perllongada en el temps, segons la competència municipal establerta a la cartera de serveis socials, així, s'estableixen temps d'estada màxims segons la situació.
- **Prioritzar l'activació d'alternatives** per a donar resposta a la necessitat d'allotjament mitjançant altres recursos que són propis de l'IMSS com són:
 - Ajuts econòmics en concepte d'allotjament.
 - Entrada a recursos de la cartera d'allotjament temporal NO urgent de l'IMSS.
- **Potenciar eines socioeducatives per al suport metodològic** en el procés d'atenció que ajudin a donar resposta a les persones i famílies, així com també a les professionals per acompanyar les alternatives.
 - Pacte de prestació.
 - Diagnòstic social.
 - Pla de millora i acompanyament.
 - Protocol actuació en cas d'incompliment del Pacte de prestació.



L'adjudicatària té l'obligació de facilitar la informació que li sigui requerida per acreditar el compliment de dits objectius i l'obligació de realitzar la gestió que li correspon a tal fi.

4. DESCRIPCIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

4.1. Allotjament

Tots els establiments hauran de complir amb la normativa catalana d'ús d'allotjamentsturístics Decret 75/2020, de 4 d'agost, de Turisme de Catalunya.

4.1.1 Característiques

1. Requisits normatius, qualitatius i de control sobre els establiments d'Allotjament Temporal Urgent (ATU)

Amb l'objectiu de garantir una prestació del servei coherent amb els valors del servei públic i alineada amb els principis de qualitat, equitat, seguretat i traçabilitat, tots els establiments utilitzats com a Allotjament Temporal Urgent (ATU) hauran de complir, de forma sistemàtica i verificable, amb els requisits normatius, tècnics i metodològics establerts per l'Ajuntament de Barcelona i l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), amb independència de si són gestionats directament per l'adjudicatària o mitjançant acords amb proveïdors o tercers.

Aquesta obligació s'aplica a totes les places diàries ofertades, i inclou tant les condicions estructurals i normatives de l'establiment com les pràctiques operatives i l'atenció prestada a les persones allotjades. L'adjudicatària és responsable de garantir que tota la seva xarxa d'allotjaments manté un nivell homogeni de qualitat, seguretat, legalitat i adequació social.

Per assolir aquest objectiu, l'adjudicatària haurà de disposar d'un sistema estructurat i verificable de control intern i de supervisió sobre els establiments de la seva xarxa, que inclogui com a mínim:

a) Revisió legal i administrativa dels establiments:

- Registre i validació de les llicències d'activitat i ús legal de tots els establiments i verificació del compliment de la normativa vigent.
- Control documental i administratiu actualitzat dels proveïdors implicats.

b) Avaluació de la qualitat del servei:

- Implantació d'un sistema d'avaluació de qualitat dels establiments, basada en criteris comuns: condicions materials, neteja, atenció, convivència, adequació a les necessitats dels col·lectius vulnerables, accessibilitat i respecte als drets de les persones.
- Realització de visites o inspeccions periòdiques documentades als establiments, amb traçabilitat dels resultats i de les millores exigides.
- Sistemes de seguiment de la qualitat percebuda per les persones usuàries i protocols de resposta a les incidències o queixes.

c) Gestió i control del personal implicat:

- Supervisió de la situació administrativa, formació i funcions del personal dels establiments (tant si són treballadors de l'adjudicatària com de tercers), especialment en els rols de l'equip socioeducatiu, recepció, cuina i neteja.
- Acreditació que tot el personal compleix els requisits legals i de competència necessaris per a les funcions assignades.



d) Formació i alineament amb els valors del servei públic:

- Elaboració de **materials formatius i operatius** destinats als proveïdors, amb continguts específics en matèria de drets i deures de les persones allotjades, normes de convivència i protocols d'actuació.
- Inclusió de **mòduls específics** sobre infància, perspectiva de gènere, diversitat funcional, salut mental i interculturalitat.

e) Coordinació i resposta a les incidències:

- Protocol de detecció, derivació i seguiment de les incidències socials, educatives o de convivència identificades pels proveïdors.
- Coordinació efectiva amb els serveis derivadors i referents municipals per garantir una resposta adequada.

La Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials i d'Habitatge, així com l'Equip d'Emergències d'Habitatge, podran requerir en qualsevol moment a l'empresa adjudicatària la documentació acreditativa del compliment dels requisits, condicions i obligacions establerts en el present plec. Igualment, podran dur a terme actuacions de supervisió, inspecció o auditoria, ja sigui de forma ordinària a les reunions de seguiment o extraordinària, amb la finalitat de verificar el grau de compliment de les condicions tècniques i de qualitat del servei.

En casos que l'allotjament s'ubiqui a la ciutat de Barcelona, si l'establiment es nega a facilitar la comprovació, l'adjudicatària podrà sol·licitar al referent del contracte que pugui intervenir per demanar als serveis tècnics del Districte corresponent on es localitza l'allotjament per tal de realitzar les tasques de la seva competència en els àmbits d'inspecció de llicència d'activitat i altres requisits administratius i normatius durant la vigència del contracte.

2. Amb l'objectiu de garantir autonomia personal de les persones usuàries del servei, i de manera específica de les persones amb discapacitat, i en compliment de la legislació i normativa vigent – inclosa la "Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat", i el "Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya", es preveu, com a criteri de valoració automàtica, la disposició efectiva de places de cambres higièniques accessibles per a persones amb discapacitat, d'acord amb els requisits tècnics establerts a la normativa esmentada. (Apartat 9.4. de la Memòria Justificativa)

Aquest criteri valora el percentatge de places ofertes pel licitador que disposin d'una, cambra higiènica accessible per a persones amb discapacitat, com a expressió del compliment del principi d'equitat i accessibilitat universal en l'accés i gaudi del servei. En aquest sentit, no es valora el nombre total de places accessibles en general, sinó aquelles que integrin efectivament una cambra higiènica accessible per a persones amb discapacitat, segons els requeriments tècnics determinats per la normativa vigent:

- a) Espai de gir lliure de 1,50 m de diàmetre.
- b) Porta d'accés amb pas mínim de 80 cm, d'obertura cap enfora o corredissa.
- c) Inodor amb alçada entre 45 i 50 cm i barres de recolzament homologades.
- d) Rentamans accessible amb espai lliure inferior i aixeta adaptada.
- e) Mirall col·locat amb el marge inferior màxim a 90 cm del terra.

Si la cambra higiènica accessible és d'ús compartit i es troba fora de l'habitació, caldrà resoldre l'accés mitjançant un itinerari accessible o practicable .

Així mateix, el servei vetllarà pel compliment dels requisits d'accessibilitat universal establerts al "Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya", garantint l'accessibilitat física, comunicativa i cognitiva dels espais i serveis de l'equipament residencial, conforme als principis d'igualtat d'oportunitats i no discriminació de les persones amb discapacitat.



3. El requeriment d'aquest servei es podrà efectuar tots els dies de l'any (365 dies) les 24h. L'adjudicatària disposarà, per tant, d'una central de reserves disponibles tots els dies de l'any les 24h per atendre i donar resposta a les sol·licituds d'allotjament temporal urgent realitzades pels serveis i departaments detallats a continuació:

Institució/ Direcció/ departament	Serveis prescriptors
Direcció d'Acció Social Territorial i Comunitària	<ul style="list-style-type: none"> • 39 Centres de Serveis Socials (CSS)
Direcció de serveis d'Atenció Sensellarisme	<ul style="list-style-type: none"> • Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme (SOASS) • Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP) • Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrants sols (SDI)
Direcció de serveis d'Atenció a la Infància i SARA	<ul style="list-style-type: none"> • Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida(SARA)
Direcció de serveis d'Urgències i d'Emergències Socials i d'Habitatge	<ul style="list-style-type: none"> • Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)
Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació	<ul style="list-style-type: none"> • Servei d'Intervenció en la Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació (SIPHO)

4. Considerant l'especialització, el volum i la complexitat de les tasques que comporta la prestació del servei, els establiments d'allotjament han de garantir una comunicació fluida i de qualitat amb les persones usuàries. A aquest efecte, tot el personal d'atenció directa haurà de disposar de competències lingüístiques suficients per atendre en català i en castellà, llengües oficials a Catalunya i d'ús habitual en l'atenció social.

Aquest requisit és obligatori per a tots els allotjaments que formin part del servei. Així mateix, la disponibilitat de personal amb coneixements en altres llengües rellevants per a la població atesa podrà ser recomanada i tindrà la consideració d'un element de millora en l'atenció.

5. Els establiments han de garantir un servei d'atenció i/o seguretat en l'accés durant les 24 hores del dia, exceptuant habitatges d'ús turístic sense conserge o porter.

6. Tots els establiments que prestin el servei han de disposar d'un registre actualitzat de pernòctes, que permeti acreditar la presència efectiva de les persones allotjades. Aquest registre haurà d'incloure, com a mínim, la data d'entrada i sortida de cada persona, el nombre de pernòctes i qualsevol altra informació necessària per garantir la correcta traçabilitat del servei prestat. El registre s'haurà de remetre setmanalment al responsable del contracte designat per l'IMSS, mitjançant el procediment i format que s'estableixi el responsable del contracte, i haurà d'estar també disponible per a la seva consulta a requeriment per part de l'IMSS. En tot cas, la gestió d'aquest registre haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

7. Així mateix, els allotjaments hauran de vetllar per tenir en consideració i adaptar l'acolliment a les necessitats de les persones, d'acord amb les seves característiques específiques, entre d'altres:

- Persones que han patit violència masclista.
- Persones amb manca d'autonomia.



- Persones amb dificultats d'accessibilitat física.
- Infants amb necessitat d'espais lúdics i educatius adequats a la seva edat.
- Persones amb dificultats en les habilitats socials o de comunicació (sempre que no es tracti de conflictes de convivència).

Qualsevol incidència greu relacionada amb les persones ateses haurà de ser comunicada de manera immediata al responsable del contracte designat per l'IMSS. Les incidències de caràcter moderat o lleu hauran de ser registrades i comunicades setmanalment mitjançant un informe classificat per tipologia, elaborat per l'adjudicatària, seguint el model que el/la responsable del contracte hagi determinat com a part del seguiment habitual del servei.

8. D'acord amb la instrucció de la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona, de 19 de maig de 2022, sobre el foment de la contractació laboral diversa en els serveis d'atenció a les persones, i atenent que el percentatge de persones d'origen estranger ateses en el marc del present servei supera el 25%, l'adjudicatària haurà de complir, durant tot el període d'execució del contracte, la següent condició especial d'execució, almenys un 25% del personal adscrit si és de nova contractació a l'execució del servei, haurà de tenir nacionalitat estrangera o acreditar trajectòria migratòria, sempre que compleixi amb els requisits professionals, tècnics i lingüístics exigits per garantir una atenció de qualitat.

4.1.2 Serveis que cal tenir disponibles:

4.1.2.1 Serveis bàsics :

L'adjudicatària haurà de garantir que tots els establiments vinculats al servei ofereixin, com a prestacions bàsiques i obligatòries:

- **Allotjament**, que ha d'incloure espais dignes, segurs, ventilats i adequats a la composició i necessitats de les unitats familiars o persones allotjades, amb condicions òptimes d'habitabilitat i intimitat segons normativa.
- **Manutenció**, que s'oferirà quan així ho sol·liciti el servei prescriptor, i haurà d'ajustar-se a criteris de qualitat nutricional, varietat i adequació cultural, tenint en compte les recomanacions i estàndards de referència en matèria d'alimentació en col·lectivitats. L'adjudicatària haurà d'adaptar els àpats a les necessitats alimentàries específiques de les persones allotjades, quan escaigui, ja sigui per motius de salut, edat o conviccions religioses.

En relació amb les prestacions d'allotjament i manutenció, s'estableixen diferents règims d'estada que el servei prescriptor haurà de sol·licitar mitjançant l'emplenament de la fitxa corresponent, d'acord amb la tipologia de servei a cobrir.

Tota la gestió d'aquesta informació es realitzarà a través de l'aplicació informàtica JIRA (nom comercial de l'aplicació emprada pel servei i adjudicatària).

Pel que fa a l'allotjament, tots els establiments hauran de garantir que les persones allotjades disposin, com a mínim, dels següents elements bàsics d'higiene i confort:

- Sabó de mans i sabó corporal.
- Roba de llit neta.
- Tovallola per a ús personal.



Els règims d'allotjament i manutenció que es contemplen són els següents:

- *Només Allotjament(NA)*: Inclou exclusivament el servei d'allotjament sense cap tipus de manutenció associada.
- *Allotjament i Esmorzar (AD)*: S'inclou el servei d'esmorzar diari, a banda de l'allotjament.
- *Mitja Pensió (MP)*: Inclou allotjament amb servei d'esmorzar i sopar. Aquest règim serà el predominant en les sol·licituds per cobrir necessitats d'allotjament de caràcter urgent.
- *Pensió Completa(PC)*: Aquesta modalitat es contempla únicament en casos justificats, en què el servei prescriptor valori i justifiqui la necessitat d'oferir aquest règim en funció de les condicions personals o familiars de les persones allotjades.

Es podrà sol·licitar quan l'establiment no disposi de cuina pròpia ni compartida, o bé, en establiments amb cuina, quan el servei prescriptor acrediti que existeixen circumstàncies que impedeixen a la persona o unitat de convivència garantir una alimentació adequada de forma autònoma.

Aquestes circumstàncies poden incloure, entre d'altres: situacions de salut greus, presència d'infants menors de 2 anys, persones grans, o altres situacions de vulnerabilitat que limitin l'autonomia per preparar els àpats de manera equilibrada i saludable.

La sol·licitud s'haurà de gestionar mitjançant l'aplicació JIRA, i haurà d'incorporar la justificació del servei prescriptor i la validació prèvia per part de l'Equip d'Emergències d'Habitatge (EMHA).

En relació a les sol·licituds realitzades a través de l'aplicació JIRA, l'adjudicatària vetllarà per proposar als serveis prescriptors el règim de manutenció seguint els següents criteris:

- *Allotjament Temporal Urgent d'accés 15 dies*. En el recurs d'Allotjament Temporal Urgent amb accés de 15 dies, adreçat a situacions d'urgència per pèrdua d'habitatge, el règim de manutenció establert amb caràcter general serà d'allotjament sense manutenció o mitja pensió (esmorzar i sopar). No obstant això, de manera degudament justificada, es podrà autoritzar un règim diferent (només allotjament o pensió completa).
En cas de sol·licitar pensió completa, es contempla únicament en casos justificats, en què el servei prescriptor valori i justifiqui la necessitat d'oferir aquest règim en funció de les condicions personals o familiars de les persones allotjades quan així ho requereixi la situació específica de la persona o unitat familiar per motius de salut, dependència, presència de menors o vulnerabilitat extrema. En aquests casos, el servei prescriptor haurà de registrar la proposta a l'aplicació JIRA, amb la valoració tècnica corresponent i la justificació escrita de l'excepcionalitat, que haurà de ser validada prèviament per l'Equip d'Emergències d'Habitatge (EMHA).

En el cas d'establiments que disposin de cuines d'ús comú i/o d'ús particular, el règim establert serà només d'allotjament afavorint que les famílies puguin cuinar el seu menjar. En el cas d'establiments on no es disposi de cuina el règim d'allotjament serà d'allotjament i esmorzar o de mitja pensió. No obstant això, de manera degudament justificada, es podrà autoritzar un règim diferent —com la pensió completa— quan així ho requereixi la situació específica de la persona o unitat familiar per motius de salut, dependència, presència de menors o vulnerabilitat extrema. En aquests casos, el servei prescriptor haurà de registrar la proposta a l'aplicació JIRA, amb la valoració tècnica corresponent i la justificació escrita de l'excepcionalitat, que haurà de ser validada prèviament per l'Equip d'Emergències d'Habitatge (EMHA).

La sol·licitud de pensió completa requerirà la valoració prèvia i justificació per part del servei prescriptor, així com la validació expressa per part de l'Equip Municipal d'Emergències d'Habitatge (EMHA) per autoritzar la pensió completa.



D'acord amb el criteri automàtic de valoració recollit a l'apartat 9.2. de la Memòria Justificativa, es considera un element valorable que els allotjaments disposin de cuina pròpia o compartida, amb l'objectiu de fomentar l'autonomia de les persones usuàries i garantir la possibilitat de preparar una alimentació adequada en condicions de seguretat i dignitat. A aquest efecte, es consideraran cuines adequades —tant si són d'ús individual com comunitari— aquelles que comptin, com a mínim, amb el següent equipament:

- Aparell de cocció (fogons o cuina)
- Pica amb subministrament d'aigua
- Superfície de treball per a la manipulació d'aliments
- Sistema d'extracció de fums situat sobre l'aparell de cocció
- Mobles o espai de magatzem per a estris i aliments
- Frigorífic
- Microones
- Estris bàsics de cuina (cassoles, paelles, plats, coberts, gots, etc.)

Aquest equipament haurà d'estar en bon estat de conservació, neteja i funcionament, i permetre un ús continuat per part de les persones allotjades.

En cas que, per raons culturals, dietètiques, de salut o de diversitat funcional, les persones allotjades requereixin estris específics o adaptats, ho podran comunicar al personal de l'establiment. L'adjudicatària valorarà la seva provisió en funció de les necessitats acreditades, garantint una resposta adequada i proporcional

L'adjudicatària haurà de vetllar pel compliment de la instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació de l'Ajuntament de Barcelona de 7 de desembre de 2022 per part dels proveïdors en relació a la prevenció del malbaratament alimentari, el consum de dietes saludables i accessibles, la promoció de la producció sostenible d'aliments, la reducció de proteïna d'origen animal i l'ús d'aliments de circuit curt. També es prioritzen productes de comerç just i es valoren els aliments no ecològics que redueixin la toxicitat ambiental o augmentin el benestar animal.

Tanmateix, el tipus d'àpats estarà adaptat a les característiques específiques i necessitats de les persones, així com les intoleràncies alimentàries.

El règim de manutenció ha de garantir les necessitats d'alimentació per raons de salut (sense sal, triturat, sense gluten...), en conseqüència els menús hauran de ser equilibrats, variats i adaptats a les característiques i necessitats de les persones allotjades segons edat, situació mèdica, respectant els seus valors ètics, creences religioses i altres factors de tipus cultural (hala'l, vegetarià,..)

Els àpats es realitzaran dins del mateix establiment on s'allotja la persona o unitat familiar. Per a famílies amb nens o persones grans, en el cas que el menjador o restaurant no estigui ubicat dins l'establiment, haurà d'estar ubicat dins d'un radi màxim de 100 metres. Només en casos en què això no sigui possible, excepcionalment la distància del menjador o restaurant podrà ser superior als 100 m des del lloc de l'allotjament, amb el vist-i-plau del servei derivant durant la vigència del contracte i per a cada situació.

- **Servei de neteja**

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, que s'haurà de realitzar 2 vegades a la setmana com a mínim. Els establiments hauran de realitzar un manteniment constant de les habitacions reparant al seu càrrec els desperfectes i funcionament defectuosos dels equipaments que es puguin originar a conseqüència del deteriorament ocasionat pel pas del temps o l'ús normal de les persones usuàries.



4.1.2.2. *Serveis complementaris:*

L'adjudicatària haurà de garantir que els establiments disposin de la capacitat per oferir els serveis complementaris associats a l'allotjament, sempre que aquests siguin requerits.

Els serveis prescriptors seran els responsables d'activar aquests serveis complementaris, prèvia valoració de les necessitats específiques de la persona i/o unitat de convivència i del seu grau d'autonomia, així com de la conveniència d'incorporar-los en el pla de millora i acompanyament individual.

A. Bugaderia.

Servei de bugaderia per a roba personal. L'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del servei de bugaderia per a la roba personal de les persones allotjades, prèvia sol·licitud expressa del servei prescriptor, un cop valorades les característiques d'excepcionalitat de la persona i/o unitat familiar.

Aquest servei complementari es gestionarà a través de l'aplicació JIRA i es facturarà de forma diferenciada, amb càrrec a la factura corresponent. L'ús del servei es limitarà als casos en què es consideri necessari prestar-lo, per raons vinculades a la situació personal, la manca d'autonomia o altres condicions que impedeixin realitzar la bugada de forma autònoma. Els serveis prescriptors, si així ho consideren oportú, podran proposar sistemes alternatius de gestió de la bugaderia que facilitin el treball d'autonomia de les persones allotjades, sempre que aquesta proposta sigui prèviament valorada pel/la professional de referència i es consideri més adient que el servei contemplat en aquest plec.

S'estableix el següent **nombre màxim de bugades setmanals** en funció del nombre de membres de la unitat de convivència:

- De 1 a 3 persones: 1 bugada setmanal
- De 4 a 8 persones: 2 bugades setmanals
- A partir de 9 persones: 3 bugades setmanals

En cas de requerir un increment temporal del servei de bugaderia, per motius de salut o urgència sobreenvenuda, caldrà que el servei prescriptor sol·liciti l'excepcionalitat mitjançant l'aplicació JIRA, indicant-ne la durada estimada. L'ampliació del servei quedarà supeditada a la validació prèvia de l'Equip d'Emergències d'Habitatge (EMHA). Un cop validat per l'Equip d'Emergència d'Habitatge es procedirà a fer-se efectiva.

Es recorda que la roba de llit i les tovalloles formen part dels elements bàsics inclosos en el servei ordinari d'allotjament, i per tant, la seva neteja no es pot incloure en el servei de bugaderia ni en la seva facturació.

B. Bressol i/o llit addicional.

En cas d'infants menors de 3 anys es podrà demanar aquest servei que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.

C. Llit de baranes.

En cas d'infants fins a 12 anys o persones que per algun motiu fonamentat ho necessitin, no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.

D. Consigna

Quan una persona allotjada necessiti deixar temporalment les seves pertinències personals, podrà fer ús del servei de consigna habilitat pel mateix establiment, fins a un màxim de 48 hores, sense que aquest servei comporti cap cost addicional per a l'Administració.



Aquest servei també s'oferirà en cas de sortida del recurs, per tal de permetre una gestió ordenada de les pertinences, dins el termini establert.

L'adjudicatària i/o l'establiment haurà d'informar la persona usuària, d'acord amb el protocol establert, de les condicions d'ús del servei de consigna, incloses les conseqüències derivades de no retirar les pertinences dins del termini indicat. Aquesta informació haurà de facilitar-se de manera clara, comprensible i preferentment per escrit.

E. Alimentació addicional.

En cas d'infants menors de 12 anys, es podrà demanar el servei d'alimentació addicional com un complement a l'alimentació (alimentació específica per nadons, berenars), si per algun motiu justificat es necessita, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat en el valor del servei complementari.

4.2. Seguiment persones allotjades.

Atesa la situació de vulnerabilitat de les persones destinatàries del servei, l'objecte del contracte inclou no només la prestació d'allotjament temporal, sinó també el seguiment de les persones allotjades, d'acord amb el marc normatiu aplicable en matèria de serveis socials. Aquest seguiment es fonamenta en els principis establerts a:

- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, que configura un sistema públic de serveis socials d'accés universal, orientat a la prevenció, l'atenció i la promoció de l'autonomia de les persones, especialment en situacions de risc o exclusió social.
- La Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta Municipal de Barcelona, que reconeix les competències pròpies de l'Ajuntament en l'àmbit dels serveis socials, incloent-hi la seva planificació, gestió i avaluació.
- El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010–2011, que estableix el catàleg de serveis i prestacions socials garantides dins del Sistema Català de Serveis Socials, entre els quals s'inclouen els serveis d'allotjament d'urgència i el seguiment social associat.

Així mateix, el servei vetllarà pel compliment dels requisits d'accessibilitat universal establerts al Decret 209/2023 de 28 de novembre pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.

Atesa la situació de vulnerabilitat de les persones usuàries del servei, l'objecte del contracte també inclou el seguiment de les persones usuàries allotjades. Aquest seguiment inclourà les funcions següents:

Funció de seguiment social de les persones usuàries, que consistirà en:

- ✓ Seguiment de les persones usuàries envers les problemàtiques que generen en l'allotjament, conflictes amb els responsables i treballadors de l'hotel, apartament, fent les mediacions i intervencions necessàries a fi i efecte d'evitar l'expulsió de l'allotjament.
- ✓ Coordinació i enllaç amb el personal del servei derivant que s'ocupa del cas.
- ✓ Elaboració d'informes de seguiment.
- ✓ Verificació de que els establiments siguin adients per assolir els objectius socials del contracte.



Funció de supervisió dels allotjaments, que consistirà en:

- ✓ Seguiment periòdic i verificació de les condicions físiques, manteniment, conservació i neteja de les instal·lacions.
- ✓ Realització d'auditories tècniques sobre dites condicions.
- ✓ Segmentació dels establiments en funció d'aquestes condicions (creació d'una relació d'establiments adequats i compatibles amb el concepte d'allotjament digne, des del punt de vista material).
- ✓ Aportació i arxiu de proves demostratives d'aquestes condicions
- ✓ Proposta de comunicació a les autoritats competents, en coordinació amb els serveis municipals, quan es donin situacions de vulneració de la normativa en aquests establiments.
- ✓ Elaboració de propostes de canvi d'allotjament quan les condicions dels mateixos no siguin compatibles amb un allotjament digne, i eliminació del llistat d'allotjaments possibles de l'establiment.

Per portar a terme aquestes tasques, l'adjudicatària haurà d'adscriure al contracte com a mínim 1 professional Tècnic superior graduat qualificat, amb titulació en l'àmbit social, amb una dedicació a jornada completa (100 % de la jornada laboral).

Aquest/a professional exercirà les funcions descrites sota la coordinació del Responsable del contracte que, en el cas de deficiències en l'estat, manteniment o conservació dels establiments que es consideri puguin resultar un perill o vulnerar alguna normativa, podrà activar al seu criteri els serveis d'inspecció municipals corresponents.

4.3. Cobertura horària

El requeriment d'aquest servei es podrà **efectuar tots els dies de l'any (365 dies) les 24h**. L'adjudicatària ha de poder donar resposta en les **24 hores els 365 dies de l'any**.

4.4. Territori

Els allotjaments han d'estar situats preferentment a Barcelona ciutat (i, dintre de la ciutat, preferentment en el barri o Districte on les persones tenen la seva xarxa de salut, social i familiar) o, en el seu defecte, a aquelles poblacions 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. Excepcionalment i amb la validació dels serveis prescriptors es podrà allotjar fora de la zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic.

En cas de violència masclista cal tenir present les indicacions del/de la professional prescriptora respecte a quin és el territori més idoni per tal que la persona pugui sentir-se protegida i allunyada de l'agressor.

S'hauria de poder garantir que els infants escolaritzats es mantinguin a una distància raonable, dins del mateix districte que els permeti donar continuïtat a l'escolarització al mateix centre educatiu.

En cas que s'especifiqui a les característiques de la sol·licitud (via JIRA) i en el pla de millora, la importància de la vinculació al territori per temes de salut, es vetllarà en trobar un recurs d'allotjament temporal urgent estigui proper al CAP i/o hospital de referència de la persona i/o família.



Per permetre que les persones ateses puguin desplaçar-se amb facilitat i mantenir els vincles amb persones i serveis, els allotjaments estaran situats en zones properes a l'accés al transport públic.

La zona tarifària 1 inclou: Barcelona, 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, Santa Coloma de Gramenet, Tiana i Viladecans. També s'aplica, des de l'1 de gener de 2019 la zona tarifària 1 a la resta dels 36 municipis de la metròpoli de Barcelona i que són els següents: Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Begues, Castellbisbal, Cerdanyola del Vallès, Cervelló, Corbera de Llobregat, Molins de Rei, Pallejà, la Palma de Cervelló, el Papiol, Ripollet, Sant Andreu de la Barca, Sant Climent de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Cervelló i Torrelles de Llobregat.

En el supòsit que no es trobi allotjament en la zona 1 tarifària, l'adjudicatària podrà proposar allotjament de la zona tarifària 2.

ZONA 2A: Begues, Garraf/Les Botigues de Sitges.

ZONA 2B: Castellbisbal, Cervelló, Corbera de Llobregat, Molins de Rei, Pallejà, la Palma de Cervelló, el Papiol, Sant Andreu de la Barca, Sant Climent de Llobregat, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Cervelló, Torrelles de Llobregat, Vallirana.

ZONA 2C: Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Cerdanyola del Vallès, Ripollet, Rubí, Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Sant Quirze del Vallès.

ZONA 2D: La Llagosta, Martorelles, Mollet del Vallès, Montmeló, Montornès del Vallès, Palau-Solità i Plegamans, Parets del Vallès, Polinyà, Sant Fost de Campsentelles, Santa Maria de Martorelles, Santa Perpètua de Mogoda, Vallromanes.

ZONA 2E: Alella, Cabrils, el Masnou, Premià de Dalt, Premià de Mar, Teià, Vilassar de Dalt, Vilassar de Mar. i com a màxim de la zona 3 tarifària.

ZONA 3A: Olivella, Sant Pere de Ribes, Sitges.

ZONA 3B: Abrera, Avinyonet del Penedès, Castellví de Rosanes, Esparreguera, Gelida, Martorell, Olesa de Bonesvalls, Olesa de Montserrat, Sant Esteve Sesrovires, Sant Llorenç d'Hortons, Sant Sadurní d'Anoia, Subirats.

ZONA 3C: Castellar del Vallès, Matadepera, Sant Llorenç Savall, Terrassa, Ullastrell, Viladecavalls.

ZONA 3D: Caldes de Montbui, Canovelles, Cardedeu, les Franqueses del Vallès, Granollers, Lliçà d'Amunt, Lliçà de Vall, Llinars del Vallès, la Roca del Vallès, Sant Antoni de Vilamajor, Santa Eulàlia de Ronçana, Sentmenat, Vilanova del Vallès.

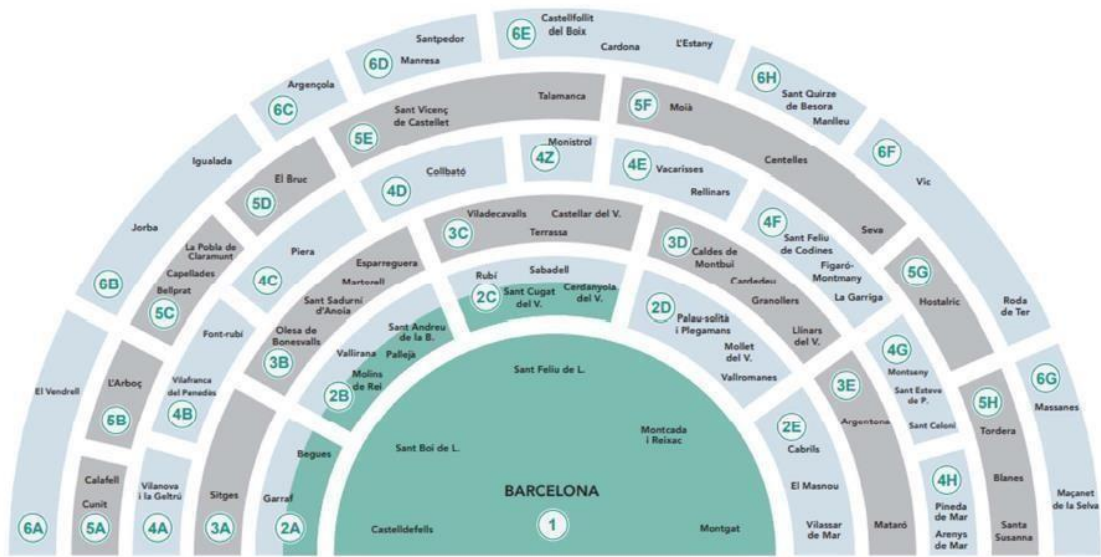
ZONA 3E: Argentona, Cabrera de Mar, Caldes d'Estrac, Dosrius, Mataró, Òrrius, Sant Andreu de Llavaneres, Sant Vicenç de Montalt.



Ajuntament de Barcelona

Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
Institut Municipal Serveis Socials

Direcció d'Urgències i Emergències Socials i d'Habitatge



TARIFA METROPOLITANA

DESPLAÇAMENTS ENTRE ELS 36 MUNICIPIS DE LA METRÒPOLIS AMB TÍTOLS D'1 ZONA

Badalona	1	El Prat de Llobregat	1	Badia del Vallès	2C	La Palma de Cervelló	2B
Barcelona	1	Sant Adrià de Besòs	1	Barberà del Vallès	2C	El Papiol	2B
Castelldefels	1	Sant Boi de Llobregat	1	Reus	2A	Ripoll	2C
Cornellà de Llobregat	1	Sant Feliu de Llobregat	1	Castellbisbal	2B	Sant Andreu de la Barca	2B
Esplugues de Llobregat	1	Sant Joan Despí	1	Castellolí	2B	Sant Cugat de Llobregat	2B
Gavà	1	Sant Just Desvern	1	Castanyola del Vallès	2C	Sant Cugat del Vallès	2C
L'Hospitalet de Llobregat	1	Santa Coloma de Gramenet	1	Cervelló	2B	Corbera de Llobregat	2B
Montcada i Reixac	1	Tiana	1	Corbera de Llobregat	2B	Molins de Rei	2B
Montgat	1	Viladecans	1	Palau-solità i Plegamans	2B	Torrelles de Llobregat	2B



5. PROCÉS D'ALTA, SEGUIMENT I SORTIDA DE RECURS D'ALLOTJAMENT TEMPORAL URGENT

L'adjudicatària ha de disposar d'un llistat on constin els establiments per territori (Districte dins de la ciutat de Barcelona i per localitat quan es troben fora de la ciutat de Barcelona) on constin:

- Número total de places.
- Disponibilitat per a l'IMSS.
- Tipologia d'establiment.
- Distribució d'espais comunitaris (menjador, sales d'ús comú, bugaderia, cuina)
- Atenció de l'Equip socioeducatiu (número de professionals, rols professionals, hores d'atenció a les persones allotjades)

L'adjudicatària evitarà al màxim disposar d'apartaments unipersonals per donar resposta a les situacions d'allotjament temporal urgent.

En el moment de formalitzar el contracte, l'Administració mitjançant l'Equip d'Emergències d'Habitatge (EMHA) facilitarà a l'adjudicatària la relació de persones professionals i dels responsables dels serveis prescriptors autoritzats per encarregar serveis d'allotjament en el marc del present contracte.

Només aquestes persones, així com aquelles que ocupin càrrecs de cap de departament o de direcció de serveis de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) dels quals depenguin els serveis prescriptors autoritzats, podran realitzar sol·licituds de serveis d'allotjament a través del canal establert (JIRA).

Aquesta relació inclourà les adreces electròniques i telèfons de contacte de les persones autoritzades, i s'actualitzarà sempre que sigui necessari per part de l'Equip EMHA. En períodes de vacances, situacions de baixa o per altres causes justificades, aquestes persones podran ser substituïdes de manera temporal, fet que haurà de quedar registrat i comunicat formalment a l'adjudicatària.

Cada direcció de serveis de l'IMSS serà responsable de mantenir actualitzada la relació de professionals autoritzats per efectuar les sol·licituds, i de fer-la arribar a l'Equip EMHA qui traslladarà la informació a l'adjudicatària mitjançant el procediment acordat (correu electrònic).

L'adjudicatària només podrà tramitar sol·licituds que hagin estat emeses per professionals autoritzats i que estiguin prèviament acreditades i registrades a través de l'aplicació JIRA. En cas que l'aplicació presenti alguna incidència tècnica que impedeixi la tramitació ordinària, l'adjudicatària haurà de comunicar-ho immediatament a l'Equip Municipal d'Emergències d'Habitatge (EMHA) i als serveis prescriptors, i podrà, de manera excepcional i provisional, tramitar les sol·licituds o modificacions a través del correu electrònic, sempre que aquestes vinguin de persones formalment autoritzades. En cap cas l'IMSS assumirà el cost de cap reserva tramitada per l'adjudicatària si ha estat sol·licitada per una persona no inclosa a la relació de professionals autoritzats.

5.1. Consideracions prèvies a tenir en compte per realitzar una demanda

Previ a l'atorgament del servei d'Allotjament Temporal Urgent les persones han de signar el Pacte de Prestació del Servei on s'inclouen els drets i les obligacions, el compliment de les quals resta supeditada la continuïtat en el recurs. L'incompliment de les obligacions assumides en el marc del



Pacte de Prestació del Servei pot suposar la comissió d'una infracció molt greu prevista a l'article 108 lletra d) de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de serveis socials, consistent en "l'incompliment del pacte assistencial", que pot ésser sancionada amb l'extinció del servei. No es pot extingir el servei, ni provisionalment ni definitivament, sense la tramitació d'un expedient sancionador per part dels serveis jurídics de L'IMSS

El present plec contempla que podran accedir al recurs d'Allotjament Temporal Urgent aquelles situacions que requereixen d'una intervenció professional ràpida amb la finalitat d'evitar o minimitzar el perjudici de la persona o persones afectades per la pèrdua de l'habitatge. Totes aquelles situacions que puguin ser planificades i/o treballades amb anterioritat és prioritzaran amb altres modalitats d'acompanyament i suport per part dels serveis referents.

En les sol·licituds per cobrir l'allotjament de caràcter urgent, de caràcter general, el regim de manutenció serà de només allotjament o mitja pensió (esmorzari sopar). Si la situació d'urgència ho requereix i amb la valoració del servei prescriptor, es podrà sol·licitar el règim de pensió completa el justificant l'excepcionalitat del règim de manutenció mitjançant el JIRA. L'Equip EMHA validarà el regim.

Per a les peticions de renovació FITXA RENOVACIÓ de l'allotjament temporal urgent per SITUACIONS D'ALTA VULNERABILITAT (pròrroga màxima + 2 mesos) l'adjudicatària ha de prioritzar allotjar en l'establiment on es disposi de cuina pròpia o compartida.

5.1.1. Sol·licitud del servei i assignació de l'allotjament.

El procés de sol·licitud s'estableix depenent de la modalitat d'aquesta, de la següent manera:

Un cop valorada la situació de pèrdua de l'habitatge com a situació urgent seguint els criteris establerts en el Document "Criteris, processos i procediments per a l'accés i seguiment a recurs ATU" es procedeix a tramitar l'accés a l'alta a recurs d'Allotjament Temporal Urgent (ATU). El servei prescriptor haurà d'omplir a través de l'aplicació JIRA la FITXA SOL·LICITUD D'ACCÉS a allotjament temporal per SITUACIÓ URGENT (estada màxima 15 dies naturals)

El prescriptor informará a la persona i/o família de les condicions del recurs ATU, i farà signar el pacte de prestació on consten els drets i deures que assumeixen tant l'IMSS com la persona i/o família i que accepta les condicions del recurs en relació a la temporalitat, a seguir el pla de millora i complir les normes de convivència que regeixen en els establiments.

En tots els casos, siguin coneguts o no pel servei, el/la referent social farà una sol·licitud inicial de màxim 15 dies (14 nits) podent ser inferior l'estada si així es valora per part del servei prescriptor.

L'adjudicatària vetllarà en el procés d'assignar l'establiment que les dades introduïdes estiguin com s'especifica a la fitxa de l'aplicació JIRA.

El/la tècnic/a municipal del servei referent o prescriptor (servei derivant) detallarà a la fitxa de sol·licitud les característiques i necessitats específiques de les persones usuàries. En cas que manqui la meitat de les dades personals que comportin la no identificació de la persona, número d'expedient del Sistema d'Informació d'Acció Social (SIAS), característiques de la necessitat, que no permetin realitzar la recerca de l'allotjament, l'adjudicatària podrà retornar-la al prescriptor justificant-ne els motius que han provocat la decisió de retorn.



En cas que la manca d'informació permeti fer la reserva i/o hi hagi errors en la data fi (no concordi amb la temps de la sol·licitud) l'adjudicatària sol·licitarà les dades que manquin al/a la prescriptor/a, així com verificarà la data de la sol·licitud segons els criteris establerts i introduirà a la sol·licitud del JIRA les dades que manquin que hauran sigut aportades pels serveis prescriptors.

L'adjudicatària comunicarà proposta al/a la referent social de l'establiment assignat, tenint en compte les característiques incorporades a la fitxa de l'aplicació JIRA de la unitat de convivència, les característiques i/o necessitats descrites de la persona i/o unitat familiar. Un cop validada la proposta per part del servei prescriptor, l'adjudicatària adjuntarà en l'apartat de comentaris de l'aplicació JIRA el nom, l'adreça complerta i contacte de l'establiment/s, així com també, la informació necessària sobre la ubicació d'aquests (en cas que hagin de fer ús del servei de manutenció fora del propi allotjament), el règim de manutenció i els serveis complementaris, si s'escauen.

El/la referent del servei prescriptor informa a la persona o unitat familiar sobre el lloc d'allotjament, un cop acceptada la proposta presentada per l'empresa adjudicatària i, dóna cita a la família per continuar la intervenció social i l'exploració de possibilitats d'alternatives d'allotjament.

El/la prescriptor/a insereix l'acord de prestació signat en l'aplicació JIRA. L'adjudicatària, verifica que l'acord està penjat a l'aplicació i que el termini d'estada sol·licitat correspon segons a la tipologia de sol·licitud (veure annex Criteris, processos i procediments d'accés a recurs ATU). En cas que no s'hagi annexat l'Acord de prestació i/o hi hagi errors en les dades de la sol·licitud, l'adjudicatària haurà de requerir al servei prescriptor la incorporació de l'acord corresponent.

Excepcionalment, si les dades introduïdes no són correctes, l'adjudicatària les modificarà d'acord amb els criteris establerts a l'Annex del PPTP: "Criteris, processos i procediments per a l'accés i seguiment al recurs ATU", i notificarà els canvis realitzats al servei prescriptor mitjançant l'aplicació JIRA.

Especificacions:

1. El servei prescriptor serà responsable de validar la proposta d'assignació d'habitacions i, si escau, de justificar la necessitat d'habitacions individuals o d'apartaments per a unitats familiars.
Aquesta justificació haurà de basar-se en informes acreditatius que determinin la no conveniència de compartir habitació, per raons vinculades a la composició familiar, l'estat de salut, la situació psicosocial o altres factors rellevants.
2. El servei prescriptor del servei municipal SARA davant d'una situació urgència i de no disposar d'un recurs propi de la seva xarxa, tramita la sol·licitud a través de l'aplicació JIRA omplint la FITXA RENOVACIÓ de l'allotjament temporal urgent per SITUACIONS D'ALTA VULNERABILITAT (pròrroga màxima + 2 mesos). El servei prescriptor adjunta l'acord de prestació del servei al JIRA. L'adjudicatària tramita la proposta d'allotjament donant resposta a la demanda, un cop verificades les dates sol·licitades inicialment i conforme està el pacte de prestació ben omplert i signat conforme el document marc (Document "Criteris, processos i procediments per a l'accés i seguiment a recurs ATU")
3. En cas de situacions d'urgència, incompliment de normativa legislativa de l'establiment o d'incidències greus i/o moderades el canvi d'allotjament haurà d'estar comunicat al servei prescriptor municipal referent i a l'Equip d'Emergència d'Habitatge (EMHA). L'acceptació de l'allotjament serà prioritària per garantir la seguretat de les persones allotjades o tercers.
4. El servei prescriptor es reserva el dret a refusar un allotjament per motius d'adequació o seguretat de les persones allotjades.



5. L'adjudicatària ha de tenir una relació categoritzada d'establiments que responguin a les diverses característiques requerides i necessitats més habituals de les persones usuàries d'aquest servei. Identificant els establiments que tenen equip socioeducatiu en el propi recurs.
6. S'estableixen uns marges de temps màxim de resposta de l'adjudicatària en la resposta a les sol·licituds d'allotjament temporal:

En funció del nombre de persones a allotjar	Termini màxim de resposta
Fins a 10 persones	2 hores (*)
A partir d'11 persones i fins a 40 persones	4 hores (*)
A partir de 41 persones	8 hores (*)

(*) sens perjudici que es puguin anar assignant progressivament i que no totes aquelles persones hagin d'esperar el temps màxim. A aquestsefectes computen les 24 hores del dia.

5.1.1.2. Criteris de renovació del recurs Allotjament temporal Urgent (ATU) i procediment.

Un cop atesa i coberta la demanda d'allotjament per la situació d'urgència. Es podrà renovar l'estada al recurs ATU en aquelles situacions que:

7. Restin a l'espera de l'activació d'un ajut econòmic, prestació, o estigui pendent d'entrada a un recurs propi de la cartera de l'IMSS, d'altres administracions i/o serveis. Es pot procedir a tramitar una **Renovació per tràmits i/o gestions**. Renovació màxima de 15 dies naturals, no prorrogables.
8. Que es tractin d'un cas no conegut que necessita de més marge temporal per realitzar l'exploració en profunditat, el diagnòstic i el Plade millora, corresponents que permetin valorar la necessitat de renovació per factors de vulnerabilitat o no. Es pot procedir a tramitar la **Renovació per tràmits i/o gestions**. Renovació màxima de 15 dies naturals, no prorrogables
9. Que es valorin que hi ha un o més factors de vulnerabilitat segons criteris establerts a l'Annex del PPTP: "Criteris, processos i procediments per a l'accés i seguiment al recurs ATU" pels serveis prescriptors. Es pot tramitar la **Renovació per factors de vulnerabilitat**. Renovació d'un màxim de 2 mesos a prorrogar fins a un total de 6 mesos.

A continuació es detallen les especificacions del procediment per sol·licitar la renovació del recurs ATU per a les persones allotjades que compleixin els criteris de renovació segons els criteris i tipologia anteriorment descrits:

RENOVACIÓ PER A TRÀMITS I/O GESTIONS.

- El prescriptor omple tots els ítems de la FITXA RENOVACIÓ de l'allotjament temporal urgent per a TRÀMITS I GESTIONS (+15 dies) a través de l'aplicació JIRA i adjunta signat l'Acord de prestació de servei on cal fer constar la data d'inici i fi de la renovació.
- L'adjudicatària tramitarà la proposta d'allotjament donant resposta a la demanda, un cop obtingui la validació per part de l'Equip d'Emergència Habitatge (EMHA) que prèviament verifiquen que la sol·licitud compleix amb els criteris establerts (Document: Criteris, processos i procediments d'accés a recurs ATU).
En cas que es detecti un error en les dates i/o dades facilitades pel servei prescriptor, l'equip EMHA i/o l'adjudicatària modificaran les dades i/o dates errònies segons els criteris



establerts en l'Annex 1 d'aquest plec, així com amb la informació requerida i aportada per part del/ la referent social. L'adjudicatària ha d'informar i justificar el motiu de qualsevol modificació en la sol·licitud de fitxa original al prescriptor/a del servei mitjançant l'aplicació JIRA.

- L'adjudicatària enviarà la proposta d'allotjament o confirma la continuïtat de l'actual. Caldrà tenir en compte les especificacions i n d i c a d e s a la clàusula 5.1.1. d'aquest plec.
- El/ la referent social comunicarà les novetats a persona o família allotjada i agenda cita abans de finalitza el període de renovació per revalorar la situació i fer el seguiment el pla de treball.

RENOVACIÓ PER FACTORS DE VULNERABILITAT.

- El /la referent social municipal omplirà tots els ítems de la FITXA RENOVACIÓ de l'allotjament temporal urgent per SITUACIONS D'ALTA VULNERABILITAT (pròrroga màxima + 2 mesos) a través de l'aplicació del JIRA i adjunta signat l'Acord del pacte de prestació de servei on cal fer constar la data d'inici i fi de la renovació.
- L'adjudicatària tramitarà la proposta d'allotjament o confirmarà la continuïtat del mateix recurs donant resposta a la demanda, un cop obtingui la validació per part de l'Equip d'Emergència Habitatge (EMHA) que prèviament verifiquen que la sol·licitud compleix amb els criteris establerts (Document: "Criteris, processos i procediments d'accés a recurs ATU). En cas que es detecti un error en les dates i/o dades facilitades, l'equip EMHA i/o l'adjudicatària modificaran les dades/dates errònies en segons els criteris establerts en l'Annex 1 del present plec, així com amb la informació que es disposi per part del/ la referent social. Qualsevol modificació en la fitxa original s'ha d'informar i justificant el motiu al prescriptor/a mitjançant l'aplicació JIRA.
- L'adjudicatària enviarà la proposta d'allotjament o confirmarà la continuïtat de l'actual. Caldrà tenir en compte les especificacions comentades a la clàusula 5.1.1. d'aquest plec.
- El/ la referent social comunicarà les novetats a la persona o família allotjada i programarà la cita abans de finalitzar el període de renovació per revalorar la situació i fer el seguiment del pla de treball.

Especificacions renovació dels factors de vulnerabilitat:

El servei prescriptor podrà renovar cada dos mesos l'estada a l'allotjament fins a un total de sis mesos. Per a cada renovació és obligatòria una sol·licitud de renovació (FITXA RENOVACIÓ de l'allotjament temporal urgent per SITUACIONS D'ALTA VULNERABILITAT -pròrroga màxima + 2 mesos) i realitzar un nou Acord de Prestació de Serveis. I revisar el pla de millora i acompanyament de la persona i/o unitat familiar.

L'adjudicatària comunicarà a l'Equip d'Emergència d'Habitatge mitjançant un informe de seguiment les situacions que hagin superat una segona renovació (temps d'estada superior a 4 mesos) per traslladar la informació a la Taula de Casos Complexos.

A l'informe constaran els diferents serveis prescriptors, així com un recull de les incidències, si s'han donat, en relació a la normativa de l'establiment i incidències de convivència. L'adjudicatària ha de garantir la participació en la Taula de casos complexes d'una figura de l'equip de comandament i



d'un/a professional de l'equip socioeducatiu per a l'abordatge conjunt del cas amb els responsables dels serveis referents i referents d'altres recursos d'allotjament temporal amb la finalitat de trobar solucions alternatives en el curt termini. D'altra banda, l'adjudicatària ha de garantir la participació dels/les professionals anteriorment descrits en els espais de mediació entre les persones allotjades, el/la professional referent i responsable o equip educatiu de l'allotjament quan es requereixi amb la finalitat de trobar una alternativa positiva que permeti continuar l'estada.

5.1.1.3. Garantia de places.

L'adjudicatària haurà de garantir tenir una cartera estimada de 1956 places diàries en diferents establiments amb diferents característiques per cobrir les necessitats detectades en les situacions que pèrdua d'habitatge ateses pels diferents serveis prescriptors de l'IMSS.

L'adjudicatària haurà d'assegurar el contracte d'establiments que puguin oferir habitacions d'una a sis places.

Atès que la provisió d'establiments d'allotjament temporal urgent és prioritàriament a la ciutat de Barcelona i, si no és possible, a les rodalies (fins a un màxim equivalent als municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona i, excepcionalment a municipis inclosos fins a la zona 3 tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona), és necessari garantir places a petició dels serveis municipals derivants.

L'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de 100 places setmanals, destinades prioritàriament a donar resposta a les situacions tramitades com a fitxa de sol·licitud "d'accés a allotjament temporal per situació urgent". Aquestes sol·licituds seran valorades i gestionades diàriament pels serveis prescriptors municipals. L'adjudicatària haurà d'assegurar la cobertura efectiva d'aquestes demandes el mateix dia de la seva tramitació.

A tal efecte, l'adjudicatària haurà d'organitzar i estructurar de manera estable dins la seva xarxa d'establiments entre 1 i 4 recursos específics per allotjar de manera preferent aquestes sol·licituds, amb l'objectiu de garantir una resposta eficient i eficaç. Així mateix, haurà de dotar els proveïdors dels establiments de les eines metodològiques necessàries per a l'acompanyament a les persones i famílies allotjades, en coherència amb el pacte de prestació del servei signat amb el servei prescriptor, document en què es recullen els drets i deures de la persona usuària durant l'estada en el servei.

L'adjudicatària haurà de garantir i donar continuïtat a la cobertura d'allotjament per a les situacions corresponents a la fitxa "Renovació per a tràmits i/o gestions" el mateix dia de la finalització de l'estada a l'establiment, en aquells casos valorats amb un o més factors de vulnerabilitat. Es prioritzarà que la persona o unitat de convivència sigui derivada a un altre establiment diferent dels destinats habitualment a situacions d'urgència, per tal de preservar la disponibilitat de places d'aquests allotjaments específics pels primers 15 dies. Excepcionalment, i prèvia valoració dels serveis prescriptors, de l'adjudicatària i del/la responsable del contracte, es podrà autoritzar la continuïtat en el mateix establiment si les condicions personals o de disponibilitat de places ho exigeixen.

En tots els casos, els serveis prescriptors hauran d'introduir les dades corresponents al sistema JIRA, sol·licitant l'alta al nou establiment, amb les dates corresponents.



D'altra banda, l'adjudicatària haurà de garantir l'allotjament en el mateix dia per a les renovacions que es facin a través del JIRA de la fitxa RENOVACIÓ de l'allotjament temporal urgent per SITUACIONS D'ALTA VULNERABILITAT-pròrroga màxima + 2 mesos) en un altre establiment que no sigui els establiments destinats a cobrir les situacions d'urgència dels primers 15 dies. Els serveis prescriptors hauran de tramitar a través del JIRA de la fitxa RENOVACIÓ de l'allotjament temporal urgent per SITUACIONS D'ALTA VULNERABILITAT-pròrroga màxima + 2 mesos).

L'adjudicatària vetllarà per disposar d'una planificació de les places diàries segons tipologia i la seva temporalitat garantint les continuïtats dels allotjaments en el seu procés.

En cas que les necessitats de la persona i/o família no s'adeqüin a les característiques de l'establiment. L'adjudicatària haurà de vetllar per trobar l'establiment apropiat dins de les 48 hores posterior a la sol·licitud per part del servei prescriptors. El retard no justificat en el compliment d'aquest termini o la inadequació reiterada dels recursos assignats podrà ser objecte de seguiment específic i valoració negativa dins el marc de control i supervisió del servei per part de l'Administració.

En cas que no es proveeixi la plaça sol·licitada o la seva continuïtat tal i com s'especifica els serveis municipals referents o derivants o departament similars que assumeixin les seves funcions en cas de reorganització de l'estructura municipal, podran instar la imposició d'una penalització d'acord amb allò establert a la Memòria Justificativa-Clàusula 20- i al PCAP.

Les situacions de violència masclista que no es puguin cobrir des d'un recurs propi de la xarxa de protecció de dones, i davant d'una situació urgent, la proposta d'allotjament seguirà els criteris de protecció de la dona tal i com indiqui el servei prescriptor (fora del territori on vivia anteriorment, zona influència feina, zona escolar dels infants, entre d'altres) per aquest motiu, s'evitarà concentrar situacions de violència masclista dins dels establiments de primera instància a les urgències.

5.2-Activitats relacionades amb el seguiment.

5.2.1.Durant l'estada a l'establiment.

L'adjudicatària haurà de comunicar setmanalment a la persona responsable del contracte, mitjançant un informe estandarditzat, seguint el model d'informe facilitat per la persona responsable del contracte, on consti: les absències de pernoctació de les persones allotjades, així com la no utilització del règim d'alimentació establert (allotjament i esmorzar – AD, mitja pensió – MP, pensió completa – PC). En tots dos casos, s'haurà d'indicar el motiu justificat de l'absència o no utilització, quan aquest sigui conegut.

En el cas d'allotjaments en apartaments, habitatges d'ús turístic o habitatges en règim d'arrendament, l'adjudicatària haurà d'implantar un sistema de control adequat que permeti registrar i verificar les pernoctacions i detectar absències de forma fiable, garantint en tot moment el respecte a la intimitat i drets de les persones allotjades.

Durant el temps que es determini, l'estada en l'Allotjament Temporal Urgent i el seguiment entre el servei prescriptor i l'adjudicatària s'ha de realitzar seguint els següents canals:

1. Totes les notificacions relacionades tant en l'accés, el seguiment, així com la baixa del recurs vinculada a qualsevol de les tipologies de les fitxes de sol·licitud es realitzaran a través de l'aplicació JIRA. Les principals dades a notificar si es produeix un canvi i/o modificació són:



- Dades de la persona beneficiària, així com la resta de la unitat familiar (Nom cognoms, sexe, data naixement, N^o expedient SIAS)
 - Canvi en tipologia l'allotjament en funció del nombre de persones, règim manutenció i serveis extres.
2. Les notificacions, incidències que estiguin relacionades amb el pla de millora i/o amb les normes d'ús de l'establiment del tipus:
- Alteració greu de la convivència (baralles, discussions, agressions, furt, robatoris, consum i/o tràfic de substàncies psicotròpiques, entre d'altres)
 - Permetre l'accés i/o la pernoctació de persones no autoritzades per part dels serveis prescriptors.
 - No pernoctar al recurs atorgat.
 - Ocasionar desperfectes de manera voluntària.

Tant els serveis prescriptors com l'adjudicatària han de notificar aquestes incidències mitjançant correu electrònic que l'adjudicatària crearà a tal efecte. En cas de incidències greus, també s'haurà de comunicar de manera sintètica en l'aplicació JIRA.

L'adjudicatària ha de garantir notificar al servei prescriptor en un període no superior a les 24 hores el fet i/o incidència. L'adjudicatària haurà de garantir que la notificació a l'adreça de correu electrònic del /la professional, la direcció del servei, correu genèric del servei prescriptor, i en còpia al correu genèric de l'Equip d'Emergència d'Habitatge (EMHA).

3. En cas que es detecti qualsevol desperfecte en les instal·lacions de l'establiment i/o no es cobreixin les condicions establertes a l'acord de prestació de servei la persona i/o família allotjada l'adjudicatària ho notifica al servei de recepció i/o responsable de l'establiment, indicant quin és l'incident i/o el desperfecte que genera la queixa.

L'establiment haurà de recollir qualsevol queixa i/o informació rebuda i obrir una incidència informativa per escrit, en la qual s'hi hauran de fer constar, com a mínim, les dades següents: nom i cognoms de la persona afectada, nom i adreça de l'establiment, persona que rep la demanda, accions dutes a terme per a la resolució de la incidència i data de resolució del problema. L'establiment haurà de notificar a l'adjudicatària tant l'obertura com el tancament de la incidència.

L'adjudicatària, al seu torn, haurà d'emetre setmanalment un informe a l'equip EMHA, on es recullin totes les incidències obertes, en curs i resoltes, amb el detall del seguiment efectuat i l'estat de cada cas.

En cas que la incidència no es resolgui i la situació persisteixi, la persona usuària haurà de traslladar la queixa a la seva referent social del servei prescriptor. Aquesta haurà de notificar l'incident a l'equip EMHA en un termini màxim de 48 hores mitjançant el correu electrònic habilitat a tal efecte per l'adjudicatària. La comunicació haurà d'incloure l'exposició dels fets que han originat la queixa, les informacions rellevants disponibles i les mesures adoptades fins al moment, si s'han donat.

L'equip EMHA serà responsable de registrar l'entrada de les queixes i/o incidències i de notificar-les formalment a l'adjudicatària. Aquesta, en un termini màxim de 48 hores des de la recepció de la notificació, haurà d'emetre una resposta escrita on es detallin les mesures adoptades per part de la proveïdora per resoldre la qüestió o incidència de manera satisfactòria.



L'adjudicatària haurà de garantir que la incidència queda resolta i degudament comunicada a totes les parts implicades (persona afectada, servei prescriptor i equip EMHA) en un termini comprès entre 72 i 120 hores (entre 3 i 5 dies) des de la primera notificació per part de l'equip EMHA.

En cas que la incidència no s'hagi pogut resoldre dins d'aquest termini, l'adjudicatària haurà d'informar per escrit a l'EMHA, al servei prescriptor i al responsable del contacte, explicant els motius que n'han impedit la resolució i detallant les mesures correctores que es preveuen adoptar, les quals hauran de ser implementades en un termini màxim addicional de 72 hores.

L'incompliment reiterat dels terminis establerts, l'absència de resposta, o la manca de mesures efectives de resolució, podrà ser objecte de valoració negativa en el marc del seguiment del servei i comportar amonestacions formals, informes desfavorables de compliment i, si escau, l'aplicació de penalitzacions conforme al règim previst en els plecs administratius.

Especificacions :

1. L'adjudicatària tindrà especial cura en els següents assumptes que afectin a víctimes de violència masclista, situacions on hi hagi la presència d'infants i temes de salut mental i/o deteriorament cognitiu: comunicar pernoctes fora, si no es realitzen àpats a l'establiment, si la dona marxa i deixa sols els/les fill/es, si hi ha sospita de consum, si intenta portar algú a l'establiment que no siguin les persones autoritzades pel servei derivador, quan hi ha ingressos hospitalaris, qualsevol discussió amb altres persones allotjades, etc.
2. L'adjudicatària revisarà de manera mensual que les dades personals, especialment el número d'expedient SIAS, facilitades per part dels serveis prescriptors s'han introduït correctament. En cas que hi hagi un error l'adjudicatària farà la modificació oportuna al JIRA. Mensualment emetrà un informe on es reculli les incidències en aquest aspecte per aportar al responsable del contacte amb la finalitat de fer seguiment i cercar mecanisme per elaborar instruccions que ajudin a la millora del procediment.
3. Davant de situacions greus on la persona i/o família estiguin en situació de risc físic i/o emocional vers ella mateixa o cap a tercers. L'adjudicatària ha de garantir que el proveïdor té un circuit d'intervenció davant d'aquestes situacions facilitant els contactes dels serveis que en una primera instància poden donar resposta. D'altra banda, la proveïdora ha d'informar a l'adjudicatària dels fets i mesures cautelars preses dins de les 12-24 hores posteriors a l'incident. Per la seva banda, l'adjudicatària haurà d'informar de manera immediata mitjançant correu electrònic a la/al professional referent social, direcció del servei prescriptor i a l'EMHA.
4. Els establiments no podran, en cap cas, informar directament a les persones allotjades sobre la data de finalització de la seva estada al servei. En cas que les persones usuàries formulessin preguntes al respecte, el personal dels establiments haurà de derivar-les al seu referent social del servei prescriptor, que és qui té la competència per comunicar i gestionar aquesta informació. Les dates de finalització de l'estada es consideraran informació confidencial, i seran tractades amb la mateixa protecció i reserva que les dades de caràcter personal, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades i amb les pautes de seguretat establertes per l'Administració.

Així mateix, el personal dels establiments no podrà emetre judicis de valor, comentaris ni interferències en relació amb el procés d'intervenció social de les persones allotjades, atès que aquesta tasca recau exclusivament en els serveis prescriptors.



L'incompliment d'aquestes obligacions per part del personal o responsables dels establiments serà considerat una falta i podrà comportar amonestacions formals, requeriments escrits, o, en cas de reiteració o gravetat, penalitzacions segons el règim de seguiment i control establert als plecs.

5.2.2. Motius de canvi d'establiments

Els serveis prescriptors podran sol·licitar un canvi d'establiment, sempre que estigui motivat i amb la justificació corresponent. Aquest canvi podrà respondre a:

- Incidències prèvies de qualitat comunicades en relació amb l'establiment.
- Variacions en la composició de la unitat de convivència (augment o disminució del nombre de membres).
- Necessitats derivades del pla de millora i acompanyament individualitzat.

La petició es formalitzarà mitjançant l'aplicació JIRA.

En cas que el servei municipal referent consideri necessari efectuar el canvi d'allotjament amb caràcter urgent perquè n'hi ha un risc per a la persona o tercers, aquest s'haurà de gestionar el mateix dia, respectant els terminis establerts per a l'assignació ordinària d'allotjament. Per a necessitats derivades del pla de millora i acompanyament individualitzat la proposta del nou allotjament anirà en funció de la disponibilitat de les places disponibles. Es regirà per ordre de sol·licitud. En la resta de supòsits, l'adjudicatària disposarà d'un termini màxim de 72 hores des de la recepció de la sol·licitud via JIRA per assignar una nova plaça.

En tots els casos, serà obligatori tramitar la baixa de l'establiment anterior mitjançant l'aplicació JIRA per part del servei prescriptor. En cap cas es podrà facturar més d'un establiment per a una mateixa persona usuària en una mateixa data.

Protocol de comunicació en canvis d'allotjament per incompliment de normativa o incidències greus.

L'adjudicatària haurà d'informar als establiments que comuniquin degudament a les persones usuàries afectades els canvis d'allotjament que es produeixin. En els casos d'incompliment de la normativa interna del recurs, serà l'establiment qui informarà la persona usuària del motiu de la seva baixa, fonamentant-la en l'incompliment del pacte de prestació. Igualment, comunicarà que la incidència ha estat traslladada al servei prescriptor i derivarà la persona al mateix servei per a la seva revaloració.

El servei prescriptor, per la seva banda, haurà d'informar també la persona atesa sobre els motius que han provocat el canvi d'allotjament i procedir a una nova valoració per determinar si continua complint els requisits per accedir al servei d'Allotjament Temporal Urgent.

En cas que es consideri que la persona pot tornar a accedir al servei, el/la professional referent haurà de tramitar una nova sol·licitud mitjançant l'aplicació JIRA i adjuntar-hi un pla de millora específic que respongui a les incidències detectades.

En les situacions que es considerin greus, es procedirà a la baixa directa del servei mitjançant JIRA. El servei prescriptor haurà de revalorar la situació de la persona atesa i determinar l'itinerari més adient segons les seves necessitats i condicions d'accés als recursos disponibles.



Així mateix, l'adjudicatària podrà proposar canvis d'establiment al servei prescriptor i a l'Equip d'Emergència d'Habitatge (EMHA), sempre que estiguin motivats i justificats de manera clara, per:

- Reiterades incidències relatives a l'incompliment de la normativa d'ús del recurs o la convivència amb altres persones allotjades o professionals.
- Canvis significatius en la situació de salut física, mental o cognitiva de la persona allotjada que condicionin la seva estada.

Aquestes situacions hauran d'haver estat prèviament comunicades a l'adjudicatària, als serveis prescriptors i a l'Equip EMHA.

En els casos en què el canvi d'establiment es proposi per l'adjudicatària arran d'incidències greus o incompliments greus de la normativa de funcionament o d'ocupació, la comunicació s'haurà de fer obligatòriament a través de l'aplicació JIRA i correu electrònic habilitat a tal efecte. El servei prescriptor haurà d'acceptar formalment el nou establiment també mitjançant aquesta aplicació. La validació dels/les professionals serà de caràcter prioritari donat que es tracten de situacions de risc per a la pròpia persona usuària i/o per a tercers.

5.2.3. Relació i contacte amb els prescriptors i l'adjudicatària

Els/les professionals socials municipals d'aquests serveis referents seran responsables de la prescripció dels serveis d'allotjament temporal urgent, manutenció i serveis complementaris i del posterior seguiment de cadascú dels casos, així com de la relació del seu servei amb l'adjudicatària en relació a les persones usuàries sota la seva responsabilitat, coordinació en aspectes socials amb l'adjudicatària i els establiments, validació de la continuïtat de les persones usuàries un cop superat el termini de permanència prescrit en els allotjaments proporcionats.

Per centralitzar el control d'execució del contracte, el/la responsable de l'EMHA serà la unitat responsable de la gestió i coordinació del servei entre les diferents direccions i departaments de l'IMSS i l'adjudicatària.

En formalitzar el contracte l'EMHA facilitarà a l'adjudicatària la relació de persones professionals responsables de la contractació dels serveis. Es facilitarà a l'adjudicatària les dades actualitzades (correus electrònics i telèfons) periòdicament dels referents i prescriptors. En períodes de vacances o per altres motius que ho requereixin s'enviarà des de l'EMHA les dades actualitzades de la direcció dels serveis prescriptors que es trobin operatives a l'adjudicatària.

L'adjudicatària ha de disposar pels prescriptors un telèfon en cas de no poder utilitzar el correu electrònic quan aquest no funcioni correctament. Tanmateix, facilitarà els contactes (correus electrònics) dels/ de les professionals, així com dels responsables de les diferents àrees per assegurar una bona coordinació.

Cal garantir un servei de contacte les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

5.3-Activitats relacionades amb la sortida

5.3.1.Finalització del servei

El servei prescriptor comunicarà a l'adjudicatària mitjançant l'aplicació JIRA la baixa del recurs ATU almenys amb un mínim de 24 hores (dia abans) d'antelació el fet que una persona deixi l'allotjament



contractat. En el cas que el servei prescriptor no hagi actuat de la forma prevista, no respectar aquest supòsit (24 h mínim), l'adjudicatària facturarà igualment aquest dia, prèvia comunicació per escrit, tot i que la persona ja hagi deixat l'establiment.

L'adjudicatària podrà instar als serveis prescriptors la finalització del servei als/a les usuaris/es del recurs ATU, prèvia comunicació al servei municipal referent per les causes 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. Prèviament s'ha d'haver informat a l'EMHA de les incidències.
- Compliment del període d'estància establert per a residir en l'allotjament.
- Tots els actes que atemptin contra els drets i llibertats dels altres: baralles, discussions i agressions físiques.
- Consum, possessió i/o tràfic de drogues/alcohol.
- Robatoris i/o furtus.
- Desperfectes causats als béns de l'immoble.
- Absència injustificada de l'allotjament superior a 1 dia, amb la prèvia autorització del responsable del servei demandant.

És obligatori que les causes i fets que puguin derivar a la finalització del servei han d'estar justificades i documentades tant per l'adjudicatària a través d'un informe social on es reculli l'incompliment de l'Acord de prestació en relació a les normes i ús de l'establiment com pel prescriptor a través d'informes amb la màxima especificitat dels fets causants.

En cas d'incompliment reiterat del pla de millora, de no personar-se l'usuari/usuària al recurs d'allotjament temporal urgent ni respondre a les trucades telefòniques, correus electrònics, el servei municipal, tal i com estableix l'Acord de prestació de servei el servei prescriptor procedirà a incoar un expedient sancionador.

El servei prescriptor informará a l'adjudicatària del procés d'obertura d'expedient d'incoació i comunicarà la decisió d'executar i implementar la mesura cautelar proposada, si s'escau, a l'expedient d'incoació fins a la resolució final de l'expedient.

Un cop notificada i informada la persona i/o família de la mesura cautelar a executar, el servei prescriptor, comunicarà la finalització contractual establerta dins de l'acord de prestació de servei del recurs ATU i procedirà a la finalització del recurs mitjançant l'aplicació JIRA, a fi efecte del còmput de facturació. A partir d'aquest moment l'IMSS deixarà de fer-se càrrec de les despeses que pugui ocasionar la persona i/o família a un recurs no pactat ni acordat amb el servei proveïdor mitjançant l'acord de prestació del servei.

En el cas que la persona usuària marxi indefinidament de l'establiment i deixi dins de l'habitació les seves pertinences, l'adjudicatària sempre informará al servei prescriptor del fet, així com la seva actuació. Davant d'aquesta situació, tant l'adjudicatària com el servei prescriptor hauran d'actuar segons els diferents supòsits:

- Si la persona i/o família ha finalitzat l'estada al recurs ATU pel propi servei prescriptor. L'adjudicatària i la proveïdora del recurs d'allotjament temporal urgent aplicaran el protocol que com a establiment tinguin establert en relació a la normativa reguladora de l'allotjament.
- Si la persona i/o família ha marxat sense avisar al servei prescriptor. L'adjudicatària informará al servei prescriptor per tal que pugui iniciar l'obertura d'un expedient



administratiu informatiu i/o sancionador oportú i aplicar, si s'escau, les mesures cautelars apropiades. A fi i efecte de valorar la continuïtat amb l'acord de prestació de servei regeix el procediment descrit anteriorment.

Donat el cas que una persona i/o família marxi de l'establiment i deixi les pertinences a la consigna d'un establiment. L'adjudicatària assegura poder disposar d'un espai de consigna en els establiments proveïdors, fent-se càrrec de la custòdia dels bens per la persona i/o família dipositats a l'espai habilitat durant les 48 hores posteriors a la sortida del recurs. Un cop transcorregut aquest període de temps, si la persona i/o família no es fa càrrec i/o no es presenta a buscar-les, l'establiment aplica i executa el protocol propi que tingui establert a aquests efectes. En cap cas, l'IMSS tindrà la responsabilitat de la cura de les pertinences personals de la persona i/o família, ni en les primeres ni en les posteriors 48 hores, així com tampoc de les decisions o accions que puguin dur a terme la proveïdora davant la no assistència de la persona a recollir els seus bens.

6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA EN LA GESTIÓ I COORDINACIÓ AMB L'IMSS

Seguiment per part de l'adjudicatària:

L'adjudicatària haurà de garantir el seguiment actiu i continuat de totes les persones allotjades, d'acord amb el circuit d'accés, permanència i sortida establert per l'IMSS, i conforme a les especificacions del present plec. Aquest seguiment haurà de tenir en compte les necessitats diferenciades segons el grup d'edat i situació familiar, especialment pel que fa a les persones grans (+60 anys), infants (0–11 anys) i adolescents (12–17 anys), en coordinació amb els serveis socials prescriptors.

Aquest seguiment inclou, entre d'altres, les funcions següents:

- Intervenció i mediació en situacions de conflicte amb el personal dels establiments o entre persones allotjades, amb l'objectiu d'evitar l'expulsió i garantir la continuïtat de l'estada.
- Coordinació amb el servei prescriptor responsable del cas, mitjançant contacte telefònic, correu electrònic o presencial, segons la gravetat de la situació.
- Elaboració d'informes socials i de seguiment quan siguin requerits pels serveis socials referents.
- Comunicació per escrit a l'EMHA (responsable del contracte) de qualsevol incidència rellevant vinculada amb la convivència, el funcionament del recurs o la situació de la persona allotjada.

La descripció de les activitats i tasques que s'ha de realitzar per activar el recurs a desenvolupar per l'adjudicatària estan supeditades al circuit d'accés, seguiment i sortida de la tramitació dels allotjaments temporals en l'àmbit d'aquest contracte.

Funcions de gestió:

- Seguiment de les persones usuàries envers les problemàtiques que generen en l'allotjament, conflictes amb els responsables i treballadors de l'hotel, apartament, fent les mediacions i intervencions necessàries a fi i efecte d'evitar l'expulsió de l'allotjament.
- Coordinació i enllaç amb el personal del servei derivant del cas de manera continuada per garantir la intervenció i el seguiment de la persona i/o unitat familiar. Les coordinacions amb els serveis prescriptors es realitzaran mitjançant contacte telefònic, correu electrònic i/o presencial, en funció de la gravetat de la situació.
- Elaboració d'informes de seguiment i socials que es requereixin per part dels serveis referents socials.



- Verificació de que els establiments siguin adients per assolir els objectius socials del contracte. Mantenir informat a l'EMHA (Responsable del contracte) de qualsevol incidència o aspecte a destacar, garantint sempre per escrit la informació d'aquestes incidències.

Funcions de supervisió en els establiments:

Seguiment periòdic i verificació de les condicions físiques, manteniment, conservació i neteja de les instal·lacions.

- Realització d'auditories tècniques sobre les condicions dels allotjaments. En cas de produir-se incidències de qualitat, l'adjudicatària garantirà i presentarà al responsable del contracte mitjançant material gràfic i/o informes tècnics conforme s'ha resolt la incidència.
- Segmentació dels establiments en funció d'aquestes condicions (creació d'una relació d'establiments adequats i compatibles amb el concepte d'allotjament digne, des del punt de vista material).
- Aportació i arxiu de proves demostratives d'aquestes condicions.
- Proposta de comunicació a les autoritats competents, en coordinació amb els serveis municipals, quan es donin situacions de vulneració de la normativa en aquests establiments.
- Elaboració de propostes de canvi d'allotjament quan les condicions dels mateixos no siguin compatibles amb un allotjament digne, i eliminació del llistat d'allotjaments possibles de l'establiment. Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia i eficiència, les funcions objecte del contracte.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat de la gestió, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec.
- Facilitar el seguiment de la correcta gestió del contracte a la Gerència i les Direccions de l'IMSS, així com als òrgans i departaments municipals competents en la matèria.
- Garantir la continuïtat del servei durant la vigència del contracte.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Canalitzar cap a l'IMSS, a través de la Gerència de l'IMSS, qualsevol demanda de representació del servei en els mitjans de comunicació i no comprometre's a participar sense el vistiplau municipal.
- Aportar, amb caràcter mensual, un llistat en el qual s'especifiqui el nombre d'estades efectives per cada departament indicant la data de sol·licitud, el codi d'ATU i SIAS, la tipologia d'estada, el nom de l'establiment i els serveis complementaris.
- Aportar, amb caràcter mensual, un llistat d'incidències per la Direcció i servei municipal.
- Presentar els informes i memòries especificats en la clàusula 6.2 del present plec.
- L'adjudicatària ha de controlar la dades de les persones usuàries i serveis contractats, així com qualsevol altra informació necessària segons les indicacions del Servei d'Emergències Habitatge per tal de realitzar el seguiment de la persona usuària, de forma digital des de l'inici del present contracte. Aquesta aplicació informàtica amb les dades de les persones usuàries i serveis contractats és la que s'utilitzarà per realitzar la facturació mensual, així com l'annex adjunt a la factura.

L'incompliment total o parcial de les obligacions derivades del contracte podrà donar lloc a l'adopció de les mesures corresponents previstes en el present plec i en la normativa aplicable en matèria de contractació del sector públic, especialment en el que disposa la Llei 9/2017, de contractes del sector públic.



6.1. Informes de seguiment i control de l'execució de les condicions.

En termes de rendiment o d'exigències funcionals, les prestacions d'aquest contracte hauran d'assolir les fites següents:

- Donar cobertura a una necessitat preemptòria d'allotjament temporal de les persones usuàries que han patit una situació sobrevinguda d'emergència social o econòmica que ha originat que temporalment es vegin privats d'un lloc on viure.
- Proporcionar un entorn estable i controlat mentre duri la situació que servirà per preparar a la persona usuària per una solució alternativa habitatge.
- Oferir un allotjament digne on la persona pugui tenir uns serveis bàsics i complementaris que permetin el desenvolupament d'una dinàmica familiar i individual estable i cobrir les necessitats bàsiques de forma temporal.

L'òrgan de contractació ha de designar una persona que assumeixi el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'adjudicatària a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques.

L'adjudicatària ha de designar una persona responsable de la gestió de l'execució del contracte, que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, i tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Aquestes persones s'han de reunir amb una periodicitat mínima de dos vegades a l'any per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que s'està executat de conformitat amb aquest plec.

Als efectes anteriors, s'ha d'avaluar el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic de la manera següent:

- Establir procediments que assegurin la qualitat de la prestació (Document de criteris d'accés, seguiment i sortida).
- Elaborar un registre de les absències de pernoctació de les persones allotjades temporalment. Mantenir actualitzada la relació d'absències de pernoctació de les persones allotjades.
- Realitzar el seguiment de les incidències de qualitat. Informar sobre l'estat i evolució de les mesures correctores per resoldre la situació.
- Elaborar un registre per categories d'incidències i socioeducatives. Fer el seguiment i evolució de les mateixes, informar de les mesures preses per a la relació a la resolució.
- Verificar el compliment dels criteris consensuats per l'accés del seguiment i la facturació.
- Actualitzar semestralment la informació de l'estat de les llicències dels establiments.
- Actualitzar semestralment els establiments per tipologies així com les seves incidències de qualitat de l'establiment.
- Realitzar el seguiment i elaborar informes de les visites efectuades als establiments per part de l'adjudicatària, amb l'objectiu de vetllar per la qualitat del servei. Els informes hauran d'incloure les incidències detectades i les mesures correctores o de millora proposades.



6.2. Documentació tècnica que ha d'aportar l'adjudicatària.

Les especificacions tècniques proposades per la licitadora en la seva oferta esdevindran condicions de compliment obligat al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

Condicions per treballar la informació :

- L'adjudicatària haurà d'aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei a l'IMSS en el calendari que aquest determini.
- L'adjudicatària haurà de garantir la coordinació amb les persones responsables municipals que estipuli l'IMSS.
- A fi d'acreditar el compliment de cada especificació tècnica exigida en aquest plec, l'adjudicatària haurà d'aportar la documentació següent:

6.2.1. Informes

L'informe mensual (Quadre de Comandament) haurà de contenir agrupat per a cada servei municipal derivant com a mínim la següent informació:

- **Altes i baixes de persones usuàries.** L'adjudicatària haurà d'incloure en l'informe mensual la relació d'altes i baixes de persones usuàries produïdes durant el mes de referència, segons la informació registrada a través de les fitxes de sol·licitud tramitades pels serveis prescriptors mitjançant l'aplicació JIRA. A més, s'hi haurà d'incorporar una anàlisi del perfil de les persones allotjades, amb les següents dades desagregades:
 - Sexe.
 - Edat per franges.
 - Antiguitat al recurs (expressada en anys i franges d'estada).
 - Tipologia de la unitat de convivència: persona sola, família monoparental, família nombrosa, etc.
 - Nombre d'adults i nombre de menors per unitat familiar.
 - Distribució de persones soles per serveis referents/prescriptors.

També s'hi haurà d'incloure el nombre total, a data de l'últim dia del mes, de:

- Adults allotjats.
- Infants allotjats.
- Unitats familiars allotjades.
- Persones soles allotjades.

Aquesta informació podrà ser ampliada amb altres dades que pugui requerir l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), en funció de les necessitats de seguiment i avaluació del servei.

- **Nombre de pernoctacions** al llarg de tot el mes a què faci referència l'informe mensual corresponent .
- **Relació de les tipologies de pernoctació (AD, MP, PC) i dels serveis complementaris** efectivament prestats durant tot el mes corresponent, amb indicació quantitativa i qualitativa, d'acord amb el registre de seguiment i l'informe mensual.
- **Núm. d'incidències classificades** en: greus, moderades i lleus (agressions físiques i/o verbals, no pernoctes, hospitalitzacions, entre d'altres) seguint el document pactat entre l'Equip d'EMHA i l'adjudicatària de classificació i categoritzacions d'incidències.



- **Núm. de propostes de canvis d'establiment per incompliment del pacte de prestació** vinculats a la normativa de l'establiment per part dels establiments.
 - **Núm. d'informes socials realitzats per part de l'adjudicatària** per iniciar el procés d'incoació d'expedient sancionador on es reculli el motiu de petició que origina per part dels serveis de l'IMSS per l'obertura de l'expedient sancionador.
- *Altres informes requerits per l'adjudicatària:*
 - Enviament amb caràcter setmanal un llistat de les incidències de qualitat dels establiments desglossades per cada servei municipal referent o prescriptor (CSS, SOASS, SASSEP, CUESB, etc.) Elaborar mensualment un report de les incidències detectades i catalogar-les segons el document de treball pactat amb l'Equip EMHA i l'adjudicatària amb les intervencions realitzades per tal de solucionar el conflicte.
 - Elaborar un informe trimestral actualitzant la informació en relació a les visites d'inspecció per garantir els requisits que han de complir els establiments tal i com s'indica en el plec tant en les serveis bàsics com en els complementaris. Programar les

L'informe mensual i trimestral es lliurarà durant la primera setmana del mes següent al de l'objecte de l'informe. Al finalitzar el contracte es farà entrega de l'últim informe el dia 10 del mes següent de la finalització del contracte.

Per tal de reportar aquesta informació a l'IMSS, l'adjudicatària recollirà la informació en una aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei i de les persones usuàries beneficiàries.

6.2.2. Memòria

L'adjudicatària recollirà la informació per garantir el seguiment de la prestació del servei i de manera semestral presentarà una memòria-avaluació anual del desenvolupament global del seu treball i dels resultats qualitius i quantitatius del servei prestat. Lesesmentades memòries es lliuraran, al mes de juliol quan estigui vigent el contracte i, abans del mes de febrer posterior a la finalització de cada any.

6.2.3. Informe de les enquestes de satisfacció

L'adjudicatària haurà de recollir el grau de satisfacció i la valoració de les persones usuàries respecte a l'atenció rebuda en relació a les obligacions mínimes establertes en aquest plec amb una freqüència semestral.

L'adjudicatària haurà de recollir la informació de les enquestes de satisfacció per garantir la màxima participació de les persones mitjançant formularis escrits en català, castellà i d'altres idiomes com a mínim: anglès, francès, àrab. Tanmateix, haurà de fer una valoració qualitativa mitjançant entrevistes a una mostra no inferior a 5 unitats familiars de tipologia i vulnerabilitats diferents.

L'adjudicatària haurà d'elaborar semestralment un informe del grau de satisfacció que haurà de contenir com a mínim:

- Grau de satisfacció expressat per les persones usuàries (majors i menors d'edat) per l'atenció rebuda, diferenciant entre el grau de satisfacció expressat per les persones majors d'edat, pels infants (0 a 11 anys) i adolescents (12 a 17 anys); i agrupat per establiments.
- Reclamacions i suggeriments: número i descripció.



- Buidatge i sistematització del formulari de valoració del servei que s'ha d'emplenar a la sortida (adjuntant còpia dels fulls), tot diferenciant entre les persones majors d'edat, els infants (0 a 11 anys) i els adolescents (12 a 17 anys). Anàlisi qualitativa de les entrevistes realitzades.

L'entrega de l'informe semestral és farà arribar per correu electrònic al/la responsable del contracte en data 31 de juliol i 31 de gener. Tanmateix, senyalar que durant el primer any de contracte es farà arribar el primer informe a 31 de gener.

En cas que les persones allotjades comuniquin alguna queixa al servei municipal referent o prescriptor, aquest haurà de transmetre a l'adjudicatària la queixa rebuda. En aquests casos, l'adjudicatària haurà de presentar al servei municipal referent una proposta de resposta i les mesures correctores per resoldre la situació en un màxim de 72 hores. En cas que la queixa arribés directament a l'establiment, l'adjudicatària haurà de garantir que l'establiment respongui la queixa presentada i que s'envii una còpia a l'IMSS.

6.2.4. Informes socials de les persones usuàries

Tant a nivell del protocol de qualitat com a conseqüència de les conductes no permeses per la normativa de l'allotjament, mensualment el/la professional de seguiment social de l'adjudicatària elaborarà un informe de seguiment de les accions i seguiment realitzades de caràcter social que s'enviarà al/la responsable del contracte.

Es realitzaran informes socials específics quan els serveis prescriptors requereixin informació sobre aspectes socials de persones o famílies allotjades en el recurs d'allotjament temporal urgent que s'indiquin expressament, així com quan l'adjudicatària o l'establiment detectin, necessitats no cobertes, possibles dificultats, conflictes amb o entre les persones allotjades o situacions de risc de les persones allotjades cap a elles mateixes i/o tercers.

Tanmateix, totes les situacions que posen en risc a la mateixa persona i/o a tercers, l'adjudicatària haurà d'informar "ipso facto" a l'equip EMHA mitjançant el correu electrònic (emha@bcn.cat) amb còpia al responsable del contracte de la situació, així com la intervenció realitzada per resoldre la problemàtica

7- CONTROL DELS PREUS APLICATS

Dins de les obligacions de l'adjudicatària està la d'aconseguir en cada allotjament les millors condicions.

Qualsevol nou establiment proposat per l'adjudicatària ha de ser validat prèviament per l'IMSS (Direcció de serveis d'Urgència i d'Emergències Socials i d'Habitatge) abans de la seva incorporació al servei, amb l'objectiu de verificar el compliment de les condicions de qualitat i preus màxims.

L'adjudicatària es compromet expressament a no aplicar ni percebre cap comissió addicional pels serveis contractats.

S'opta per un sistema de pagament basat en el cost real facturat pels establiments d'allotjament (hotels, hostals, pensions, apartaments i habitatges d'ús turístic), sobre el qual l'adjudicatària aplicarà el 8% del factor de gestió de servei (2,5 corresponent al cost de gestió més 5,5% corresponent al benefici industrial)



o el que resulti d'aplicació un cop formalitzat el contracte a partir de l'oferta econòmica presentada per l'adjudicatària.

L'adjudicatària es compromet expressament a no aplicar ni percebre cap tipus de comissió addicional pels serveis contractats amb els establiments col·laboradors.

La facturació neta es definirà com l'import realment facturat pels establiments, un cop descomptades les comissions deduïbles, impostos i taxes que no formin part del servei efectiu prestat.

El càlcul de la factura mensual s'estructurarà de la següent manera:

- Cost real de l'allotjament: import facturat per l'establiment × nombre de pernотacions o serveis.
- Cost de servei de gestió: aplicació del 2,5% sobre el cost de serveis bàsics i complementaris en concepte de despesa de gestió, i 5,5% sobre el cost real + cost de gestió en concepte de benefici industrial.
- IVA aplicable: 10% sobre els serveis bàsics i complementaris i l'IVA aplicable 21% sobre el cost de gestió i benefici industrial.
- Total factura: suma dels tres conceptes anteriors (cost real allotjament + cost de servei de gestió (2,5% despesa de gestió cost serveis bàsics i complementaris + 5,5% benefici industrial) + l'IVA aplicable (10% i 21%).

L'IMSS podrà requerir en qualsevol moment la presentació dels justificants originals de pagament als establiments, així com qualsevol altra documentació acreditativa necessària per garantir la transparència i el control de la despesa pública.

Els preus unitaris màxims, que no podran ser superats per l'oferta presentada per les licitadores, ni durant l'execució del contracte.

8- DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

En cas que la premsa vulgui entrevistar o gravar a les persones usuàries dels hostals i pensions, serà necessari demanar una autorització prèvia a la Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials i d'Habitatge i a les persones usuàries dels serveis.

Barcelona, en la data de signatura

Sr. Juan José González Modrego
Coordinador de l'Equip d'Emergències d'Habitatge
Direcció de serveis d'Urgències i d'emergències Socials i d'Habitatge
Institut Municipal Serveis Socials