



Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou
Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01
www.elmasnou.cat

[Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació dels serveis d'atenció a les persones sense llar dins el projecte Sostre 360° i servei d'allotjament d'urgència

Contingut

	Pàg.
1. Objecte i naturalesa del contracte	2
2. Lot 1: Servei d'atenció a les persones sense llar dins del projecte Sostre 360°	2
2.1. Objectius del projecte sostre 360°	2
A) Objectius generals a assolir	2
B) Prestació d'acompanyament especialitzat	3
C) Prestació d'habitatge	4
2.2. Personal adscrit al servei	5
2.2.1. Titulació, experiència acreditada i jornada laboral del personal adscrit al servei	5
2.2.2. Funcions a desenvolupar pel personal adscrit al servei	5
2.3. Execució de les prestacions: coordinació inicial, seguiment i avaluació final	6
A) Coordinació inicial	6
B) Seguiment de les prestacions	7
C) Avaluació final del projecte per part de l'empresa adjudicatària	8
2.4. Durada del contracte i possibles pròrrogues	8
2.5. Documentació	9
A) Documentació tècnica	9
B) Documentació complementària (no inclosa en el sobre B)	10
2.6. Obligacions de l'Ajuntament	10
2.7. Obligacions del contractista	11
2.8. Obligacions de l'empresa adjudicatària en relació a la prestació d'habitatge:	12
2.9. Penalitzacions i sancions per incompliments o compliment defectuós de la prestació	13
3. Lot 2: Servei d'allotjament temporal d'urgència.	14
3.1. Objecte del contracte	14
3.2. Característiques i descripció del servei	14
3.3. Protocol de derivacions	15
3.4. Obligacions específiques de l'empresa adjudicatària del lot 2	16



1. Objecte i naturalesa del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació de serveis d'allotjament per a usuaris de Serveis socials de l'Ajuntament del Masnou, el contracte es divideix en dos Lots d'acord amb el següent:

Lot 1: Servei d'atenció a les persones sense llar dins el Projecte Sostre 360°

L'objecte del contracte consisteix en la prestació del servei de gestió integral del projecte Sostre 360° d'intervenció integral i comunitària d'atenció social a persones en situació de vulnerabilitat al carrer.

El Projecte Sostre 360° inclou dos prestacions:

- Prestació de d'acompanyament especial per a persones en situació de sensellarisme o amb factors de vulnerabilitat social.
- Prestació de habitatge.

El projecte amb la denominació "Sostre 360°" consisteix en un projecte marc d'acompanyament persones en situació de vulnerabilitat social que es troben en una situació de risc d'exclusió social. Aquestes prestacions s'executaran per un equip multidisciplinari que realitzarà un treball comunitari i d' intervenció en medi obert.

Aquest projecte s'emmarca en una dimensió sistèmica una gran connexió amb els recursos del territori d'habitatge o recursos residencials en l'àmbit del sensellarisme (*housing first et altri*) per a persones en situació de vulnerabilitat i risc de carrer, des d'una perspectiva sistèmica i amb un acompanyament personalitzat que pugui beure del treball en xarxa i multidisciplinar per superar la conflictivitat i evitar la cronificació de les situacions crítiques.

L'objecte d'aquest contracte s'executarà sota la supervisió de Serveis Socials Bàsics del Masnou i la Cap de Serveis Socials d'acord amb les condicions tècniques que figuren en aquest plec.

Lot 2: Servei d'allotjament per a situacions d'urgència

L'objecte d'aquest lot és la prestació d'un servei d'allotjament temporal d'urgència per a persones soles i per a famílies.

2. Lot 1: Servei d'atenció a les persones sense llar dins del projecte Sostre 360°

2.1. Objectius del projecte sostre 360°

A) Objectius generals a assolir

Els objectius que cal assolir són els següents:

- Augmentar la capacitat de detecció dels serveis socials bàsics municipals en la dinàmica de carrer, vulnerabilitat o sensellarisme.
- Oferir atenció comunitària a les persones en situació de carrer o sense llar.
- Fomentar l'accés de les persones en situació de vulnerabilitat a recursos d'habitatge.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025011987
Codi Segur de Verificació: ac3a36ec-edd3-4e90-9980-2a0ddb72d377 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_2643126 Data d'impressió: 25/08/2025 08:03:58 Pàgina 3 de 17		
SIGNATURES 1.- La cap de Serveis Socials - ANA VILANOVA RENTER - 15/07/2025		



- d) Oferir als i les persones que formin part del Projecte un acompanyament educatiu i formatiu que garanteixi una millora de llurs condicions d'inserció social.
- e) Donar suport a les persones que ho necessitin en el procés de regularització de la residència legal.
- f) Garantir la cobertura sanitària.
- g) Millorar la coordinació dels diferents agents presents en el territori en la intervenció amb els casos de persones en la dinàmica de carrer, en situació de vulnerabilitat o sense llar.
- h) Disminuir la conflictivitat social i l'estigmatització del col·lectiu de persones en situació de sensellarisme , entre d'altres, dels i les joves ex tutelats pel sistema públic.
- i) Oferir prestació d'habitatge o recurs residencial.
- j) Aconseguir la participació de quinze (15) persones sense sostre majors d'edat que es troben en situació de carrer/ sense llar al municipi del Masnou.

B) Prestació d'acompanyament especialitzat

Aquesta prestació emmarca diferents àmbits i situacions dels processos d'autonomia per donar suport a les persones sense llar en el desenvolupament de les seves competències personals i socials, per prevenir o pal·liar la seva situació de risc.

La seva funció principal és oferir un acompanyament emocional i educatiu durant el procés d'assoliment de l'autonomia personal, donant suport i una guia a la persona sense llar en la recerca de recursos, procurant la seva integració sociolaboral i la seva connexió amb els recursos de la xarxa.

Aquest acompanyament es basa en:

a) Orientació formativa i laboral

Consisteix en:

- Afavorir que la persona defineixi i executi el seu projecte professional, emmarcat dintre del seu projecte vital i de futur: un procés de construcció de competència professional basat en la pràctica d'identificar, transferir i experimentar les competències tècniques, de base i transversals.
- Acompanyar a les persones en el procés de formació i inserció laboral
- Promoure un currículum formatiu orientat en dos àmbits: l'assoliment de competències lingüístiques, que permetin la persona un bon desenvolupament i arrelament social, i potenciar formacions de caràcter pràctic i enfocades a facilitar l'accés al món laboral.

b) Acompanyament en l'autonomia personal

Consisteix en:

- Acompanyament socioeducatiu en el procés d'aconseguir l'exercici de la seva plena autonomia i suport psicològic en les dificultats que es plantegin en la presa de decisions i les seves conseqüències.
- Suport a la vida quotidiana, en les rutines domèstiques i en hàbits saludables



- Vetllar per la convivència dins del recurs habitacional, veïnat, barri i ciutat.
- Articular i coordinar-se amb els agents comunitaris (treball en xarxa) per vincular l'usuari als recursos de l'entorn en tots els àmbits (social, laboral, cultural, salut, relacions veïnals,....)

c) Realitzar suport en processos administratius, legals i judicials

Consisteix en:

- Acompanyar en l'obtenció de la documentació legal necessària per poder accedir a diferents prestacions, serveis i recursos (empadronament, etc....)
- Acompanyar a les persones en els tràmits necessaris per a la seva regularització administrativa.
- Suport en la gestió econòmica, per proporcionar a la persona orientació, assessorament i seguiment en l'accés i la gestió dels diferents recursos econòmics als quals pugui tenir dret.
- Orientació jurídica, oferint l'assessorament i el seguiment personal en l'exercici dels drets i deures i interessos legítims de la persona en situació de sensellarisme, i a fer totes aquelles actuacions de suport en la gestió de la seva documentació identificativa, de residència i treball que preveu la legislació vigent, sempre que sigui possible.

d) Acompanyar en l'àmbit de la Salut

Consisteix en:

- Facilitar l'accés a la xarxa sanitària normalitzada (CAP)
- Acompanyar en l'inici dels processos de deshabitació a substàncies addictives.
- Promoure la salut emocional i física.
- Educar en la salut sexual i afectiva

C) Prestació d'habitatge

La prestació d'habitatge, que es preveu preferentment al Masnou, es caracteritza per oferir habitatge temporal a la persona sense llar i l'ajut per necessitats bàsiques i d'alimentació.

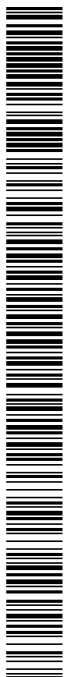
La prestació d'habitatge ofereix habitatge temporal a la persona sense llar, sense recursos propis ni familiars, com a mitjà i suport al seu creixement i d'inclusió social, mitjançant uns serveis especialitzats que tenen per objectiu principal afavorir el desenvolupament social, maduratiu, emocional i relacional de la persona sense llar i impliquen en un projecte educatiu, que busca l'apoderament de cada persona per tal d'optimitzar el seu encaix social en plena autonomia.

Aquesta prestació d'habitatge es basa en:

- a) **Vetllar per la cobertura de les necessitats bàsiques** de les persones usuàries.

Consisteix en l'organització de la vida quotidiana als habitatges, alimentació, higiene, horaris, entre d'altres, així com la despesa d'un import de 30 euros per dia per persona per alimentació.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025011987
Codi Segur de Verificació: ac3a36ec-edd3-4e90-9980-2a0ddb72d377 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_2643126 Data d'impressió: 25/08/2025 08:03:58 Pàgina 5 de 17		
SIGNATURES 1.- La cap de Serveis Socials - ANA VILANOVA RENTER - 15/07/2025		



- b) **Assessorar i acompanyar** en el procés del recurs d'habitatge en tots els aspectes necessaris per a la consecució de la seva autonomia i d'un funcionament organitzat de la vida en comunitat.
- c) **Adequar el mobiliari i la neteja** de la prestació d'habitatge a les necessitats de les persones que hi resideixen.

Respecte aquesta prestació, l'Ajuntament del Masnou adscriu a l'execució del present contracte dos immobles situats a la plaça u d'octubre del Masnou, el qual n'és titular en propietat, així doncs és cedirà l'ús dels immobles indicats a continuació a l'empresa adjudicatària del contracte, exclusivament, per a l'execució del mateix. Els immobles són:

- Immobile del Bloc 1, escala A, planta 1 porta 1, de 52,30 m2 útils, que es troba registrat a l'inventari municipal amb el número 2317.
- Immobile Bloc 2, escala C, planta 1 porta 3, de 63,73 m2 útils, que es troba registrat a l'inventari municipal amb el número 2356

Respecte aquests immobles que s'adscriuran a l'execució del contracte l'empresa adjudicatària assumirà les obligacions que s'indiquen a la clàusula 8.1. del present plec.

Aquests habitatges tenen capacitat per a 5 persones, aquests es destinaran a les persones participants en el projecte que estiguin arrelats al municipi, ja que es troben en la darrera fase del programa.

2.2. Personal adscrit al servei

El servei l'executarà l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària amb l'objectiu de cobrir un total màxim de 15 persones al dia de forma simultània.

Segons l'article 32 del *Conveni Col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc*, la jornada laboral serà en caràcter general de 38,5 hores de promig setmanal i de 1.724 h de treball efectiu per al còmput anual.

2.2.1. Titulació, experiència acreditada i jornada laboral del personal adscrit al servei

a) 1 educador/a social o bé 1 treballador/a social

Grau o diplomatura en educació Social i/o Treballadors social

Experiència professional en el treball amb persones en situació de risc social, com a mínim d'1 any .

Jornada laboral: 38,5 hores/setmana

b) 1 integrador/a social

Cicle formatiu de grau superior en integració social

Experiència professional en el treball amb persones en situació de risc social, com a mínim d'1 any.

Jornada laboral: 38,5 hores/setmana

2.2.2. Funcions a desenvolupar pel personal adscrit al servei

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025011987
Codi Segur de Verificació: ac3a36ec-edd3-4e90-9980-2a0ddb72d377 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_2643126 Data d'impressió: 25/08/2025 08:03:58 Pàgina 6 de 17		
SIGNATURES 1.- La cap de Serveis Socials - ANA VILANOVA RENTER - 15/07/2025		



a) Professionals d'intervenció.

Consta de l'equip educatiu següent: un tècnic/a amb perfil professional d'educació social o treball social i un altre amb perfil d'integració social. Ambdós professionals hauran de treballar en col·laboració, faran la vinculació i la inclusió de les persones en les prestacions i analitzaran també la situació al carrer per aconseguir un acompanyament integral i personalitzat de cada persona.

L'empresa adjudicatària haurà de dotar l'equip de treball de tots els recursos materials necessaris per al desenvolupament de les seves comeses: material fungible, equipament informàtic, telefonia mòbil, entre d'altres.

Les funcions són:

- Facilitar l'orientació, la formació i el suport necessaris als usuaris.
- Oferir a les persones els recursos de suport personal, d'habitatge, formatius i laborals necessaris per tal d'assessorar-los i acompanyar-los en l'exercici de la plena ciutadania en condicions d'igualtat, amb responsabilitat i amb el màxim grau d'integració en la societat on viuen.
- Incloure metodologies d'inserció fonamentades en l'anàlisi de gènere per tal d'assegurar l'adquisició de competències professionals que permetin millorar l'ocupabilitat dels usuaris.
- Promoure, establir i aplicar mesures d'inserció laboral.
- Treballar en xarxa amb els serveis socials bàsics, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social.
- Recollir informació relativa a la persona.
- Fer tutories amb la persona com a eina educativa, mitjançant entrevistes durant el procés d'entrada i sempre que calgui durant el temps d'estada en el recurs.
- Preparar l'entrada de la persona en el recurs i fer el procés d'acollida i informar-lo dels drets i deures.
- Mediar perquè la convivència amb la comunitat de veïns sigui òptima.
- Fomentar l'adquisició d'hàbits saludables.
- Transmetre eines pel maneig de situacions conflictives.
- Vetllar perquè les condicions de l'habitatge siguin òptimes i afavoreixin el creixement personal.
- Treballar valors de la comunitat i personals que afavoreixin el creixement de la persona.
- Potenciar que la persona amplii les relacions positives amb el seu entorn.
- Vetllar perquè la persona tingui la seva documentació al dia.
- Mantenir actualitzat el dossier (expedient, documentació personal) de la persona.

2.3. Execució de les prestacions: coordinació inicial, seguiment i avaluació final

A) Coordinació inicial



L'empresa adjudicatària, a través de la coordinació tècnica del projecte, presentarà una Proposta General d'Intervencions durant la primera setmana d'execució del projecte que ha de contenir:

- a) Organització detallada de les dues prestacions.
- b) Programa d'acompanyament educatiu individualitzat per cada persona.
- c) Circuit d'actuacions del projecte 360^a per la prestació d'habitatge i acompanyament educatiu. .
- d) Calendari de temporalitat d'accions concretes a desenvolupar per cada persona.
- e) Proposta d'horari d'atenció directa amb les persones i organització interna de la prestació d'habitatge.
- f) Elaborar un diari de camp de forma diària.

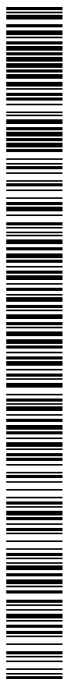
L'empresa prestadora designarà un interlocutor institucional i un responsable tècnic per tractar aquells temes derivats del compliment del contracte i de la prestació dels servei que siguin necessàries.

La interlocutora de Serveis Socials del Masnou serà la Cap de Serveis Socials .

B) Seguiment de les prestacions

Després de l'adjudicació del servei es farà una sessió amb la Cap de Serveis Social i la persona que delegui juntament amb el responsable de l'empresa per tal d'establir:

- a) Un marc comú de treball.
- b) Uns objectius de treball i projectes comuns prioritaris.
- c) Mensualment es faran reunions de seguiment dels casos i de la dinàmica del servei entre la persona responsable de la empresa, l'equip i la Cap de Serveis Socials i el tècnic de serveis socials.
- d) Mensualment l'equip tècnic del projecte elaborarà un pla individualitzat d'acció per a cadascuna de les persones derivades al projecte.
- e) Mensualment l'empresa entregarà a Serveis Socials un document amb els següents indicadors quantitatiu i qualitatiu:
 - Nombre detectats en situació de vulnerabilitat dinàmiques de carrer
 - Nombre de persones avaluades per serveis socials
 - Nombres de casos nous d'aquell mes, edat , nacionalitat i sexe.
 - Nombre de persones ateses segons tipus de necessitats:
 - o Orientació formativa
 - o Acompanyament socioeducatiu
 - o Suport en al gestió econòmica
 - o Educació Sanitaria
 - o Orientació Jurídica
 - o Servei d'habitatge: tipologia



- Nombre de persones valorades per serveis socials que han iniciat el programa.
 - Nombres de persones ateses que han assolit els objectius definits.
 - Grau de persones ateses que mostren una satisfacció molt bona, o excel·lent amb el servei.
- f) Mensualment es presentarà una memòria econòmica dels ajuts atorgats beneficiaris del servei (quantitatiu i qualitatiu) adjuntant les factures i tiquets justificatius dels serveis pagats a favor de les persones. Contingut de la memòria mensual:
- Tipus d'ajut(habitatge, alimentació, transport)
 - Import
 - Beneficiari
 - Data
 - Justificant de pagament

A finals d'any es farà una reunió d'avaluació del servei entre la referent de l'empresa i la Cap de Serveis Social i l'empresa adjudicatària que entregará a l'ajuntament del Masnou la memòria anual del projecte 360º.

C) Avaluació final del projecte per part de l'empresa adjudicatària

L'avaluació del projecte, constarà d'una memòria final, recollint els indicadors anteriorment exposats que serà realitzada per el coordinador de l'empresa i que haurà de incloure, també els continguts següents:

a) Indicadors.

- Nombre efectiu de persones que han estat ateses.
- Prestacions de servei d'habitatge realitzades.
- Processos d'acompanyament que han assolit més del 70% dels objectius previstos.
- Nombre d'accions de coordinació amb altres agents del territori.
- Nombre d'agents que han derivat persones al projecte.

b) Avaluació.

- Recull detallat dels agents que han derivat persones al projecte.
- Anàlisi de la temporalitat, tipologies de les ajudes i resultats de la intervenció, detallant els assessoraments i orientacions fets i el seu caràcter – jurídic, de salut, d'habitatge, laboral, formatiu, d'acompanyament a gestions, etc. –.
- Número i descripció de les coordinacions amb la resta d'agents socials i sanitaris intervingent en l'atenció a aquestes persones.

2.4. Durada del contracte i possibles pròrrogues

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025011987
Codi Segur de Verificació: ac3a36ec-edd3-4e90-9980-2a0ddb72d377 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_2643126 Data d'impressió: 25/08/2025 08:03:58 Pàgina 9 de 17		
SIGNATURES 1.- La cap de Serveis Socials - ANA VILANOVA RENTER - 15/07/2025		



El contracte tindrà una durada d'un any des de l'endemà de la formalització del contracte. La previsió d'inici del contracte és el dia 1 de gener de 2026 el preu del contracte s'ajustarà a aquests terminis de l'execució del servei.

Es preveu la possibilitat de dur a terme prorrogues anuals fins a un màxim de 2 anys.

2.5. Documentació

A) Documentació tècnica

Les empreses licitadores hauran de presentar (sobre B), la documentació tècnica acreditativa dels requisits i condicions enumerades en aquest plec de prescripcions tècniques, així com la referida als criteris de valoració de les ofertes no avaluable de forma automàtica.

I. Proposta d'organització del servei

Aquesta documentació es concreta en una **projecte tècnic** que ha de recollir els següents apartats:

- a) Atenció a l'habitatge presencial
- b) Comunicació amb el SBAS- serveis socials
- c) Circuit d'actuacions
- d) Descripció de l'organització interna de l'habitatge
- e) Acompanyament educatiu
- f) Acompanyament i assessorament jurídic
- g) Circuit de derivació a través de la Comissió Gestora de Casos
- h) Descripció dels sistemes d'avaluació
- i) Recerca d'habitatge

II. Proposta d'un projecte de formació i inserció laboral

Plantejament d'un projecte tècnic que descrigui la prestació del servei fent una descripció de les diferents actuacions que es duran a terme. En el projecte ha de constar-hi i s'ha de descriure com es duran a terme les actuacions següents:

- a) Acompanyar en el procés de formació i inserció laboral
- b) L'assoliment de competències lingüístiques
- c) Potenciar formacions de caràcter pràctic

III. Proposta d'un projecte d'acompanyament i educació en l'àmbit de la Salut

Plantejament d'un programa educatiu que ofereixi un assessorament en l'àmbit de l'alimentació, l'activitat física, la prevenció del consum d'alcohol i de drogues. En el projecte ha de constar-hi i s'ha de descriure com es duran a terme les actuacions següents:

- a) Facilitar l'accés a la xarxa sanitària normalitzada (CAP)
- b) Acompanyar en l'inici dels processos de deshabituació.
- c) Educar en la salut sexual i afectiva, emocional i física



En el cas que la documentació presentada per alguna de les empreses licitadores no inclogui algun d'aquests apartats o bé del seu examen es dedueixi l'incompliment d'algun requisit expressat en aquest plec de prescripcions tècniques la mesa de contractació podrà proposar l'exclusió de l'empresa de què es tracti.

B) Documentació complementària (no inclosa en el sobre B)

Les empreses licitadores hauran de presentar documentació acreditativa d'estar inscrites en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.

Abans d'iniciar el servei l'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta de Projecte d'Intervencions i actuacions vers l'encomana que se li demana en aquest acompanyament educatiu per cada persona, d'acord amb el punt 4.1. del Plec.

Un cop iniciat el projecte, es presentarà una memòria mensual de les actuacions realitzades i coordinades amb els serveis especialitzats de cada participant del projecte, d'acord amb el punt 4.2 del Plec.

Al finalitzar el projecte es presentarà la memòria final d'acord amb el punt 4.3 del Plec.

2.6. Obligacions de l'Ajuntament

L'Ajuntament del Masnou serà el titular de tota la documentació derivada del servei, en format paper o qualsevol altre mitja. Així mateix tota la documentació que el servei generi haurà d'anar amb el logotip de l'Ajuntament.

a) Creació de la Comissió de Seguiment:

Es crea una comissió de seguiment per tal de derivar els casos i per la gestió del esmentat projecte.

Estarà formada per representants de Serveis Socials que son:

- Cap de Serveis Socials
- Tècnic/a de Serveis Socials

La comissió validarà l'accés al projecte 360^a i farà el seguiment el projecte en la seva globalitat.

b) Supervisió i seguiment de l'execució del programa:

Els professionals adscrits al servei de l'empresa adjudicatària resten sota la coordinació de la Cap de Serveis Socials i es complementaran en tasques i funcions per assolir la globalitat de la intervenció proposada, en les activitats que es derivin dels projectes.

- Designar un tècnic /a referent de Serveis Socials per fer seguiment dels servei
- Coordinar-les mensualment amb l'equip de treball i el /la responsable de l'empresa adjudicatària.
- Coordinar-la amb els agents implicats i treball en xarxa
- Garantir un correcte desenvolupament de les prestacions del 360^o.
- Realitzar propostes de millora o de modificació del funcionament si s'escau .

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025011987
Codi Segur de Verificació: ac3a36ec-edd3-4e90-9980-2a0ddb72d377 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_2643126 Data d'impressió: 25/08/2025 08:03:58 Pàgina 11 de 17		
SIGNATURES 1.- La cap de Serveis Socials - ANA VILANOVA RENTER - 15/07/2025		



- Detectar i derivar a la persona gestora dels casos de l'equip del projecte «Sostre 360º» les persones per a la valoració de la seva situació.
- Facilitar l'accés a la xarxa d'atenció social del municipi.
- Fer el seguiment del projecte per mitjans presencials o a distància – telèfon, eines digitals, etc. - en coordinació amb el o director o coordinador de referència de l'empresa adjudicatària,
- Coordinar el conjunt de serveis socials, serveis de salut mental i serveis de sanitat d'atenció a joves, de manera que es vetlli per la complementarietat dels serveis oferts pels diferents agents que operen en el territori.
- Posar a disposició del projecte un formulari digitalitzat – Gestor d'Àrees Bàsiques de Serveis Socials, GABSS – per facilitar la recollida d'informació, amb una periodicitat mensual.

c) **Pagament mensual del programa:** Aquest és farà prèvia presentació de els factures corresponents que es, un cop estiguin validades per la Cap de Serveis Socials per intervenció del l'Ajuntament del Masnou, d'acord amb el que preveu la clàusula corresponen als plecs administratius particulars.

2.7. Obligacions del contractista

A més de les obligacions contemplades en aquest plec i en el plec de clàusules administratives seran també obligacions de l'empresa adjudicatària:

- a) Coordinar-les amb els referents tècnics del Serveis Socials
- b) Seleccionar, contractar i fer seguiment del personal
- c) Comunicar qualsevol incidència o queixa personal
- d) Prestar suport tècnica i assessorament
- e) Mantenir prèviament i puntualment informats als responsables de servei de totes les modificacions i baixes que es pugui produïu del seu personal. vacances , permisos suplències o canvis
- f) L'entitat contractista ha de tenir contractada una pòlissa d'assegurança que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei front a tercers per unes sumes assegurades mínimes de 600.000 euros per sinistre i 300.000 euros per víctima. Així mateix haurà de presentar un document acreditatiu de l'existència d'aquesta pòlissa.
- g) L'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei, haurà de presentar la documentació que acrediti que les persones que s'adscriuen a l'execució del contracte no han estat condemnades per sentència ferma per delictes contra la llibertat i la indemnitat sexual ni per delictes de tràfic d'éssers humans.
- h) L'empresa adjudicatària posarà a disposició del responsable del contracte tota la documentació funcional, estadística, econòmica, tècnica o qualsevol altre relacionada amb la seva activitat, quan així es sol·liciti pel seguiment de la prestació del servei.
- i) Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia i eficiència, les funcions objecte del contracte.

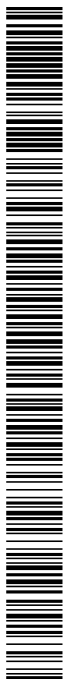
DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025011987
Codi Segur de Verificació: ac3a36ec-edd3-4e90-9980-2a0ddb72d377 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_2643126 Data d'impressió: 25/08/2025 08:03:58 Pàgina 12 de 17		
SIGNATURES 1.- La cap de Serveis Socials - ANA VILANOVA RENTER - 15/07/2025		



- j) L'adjudicatari es farà càrrec de facilitar els materials i serveis necessaris per a la correcta prestació del servei
- k) Confidencialitat de les dades. No utilitzar per sí, ni facilitar a tercers, cap dada dels expedients o gestions realitzades, ni publicar, totalment o parcial, el seu contingut. Així mateix haurà d'observar reserva absoluta de la informació obtinguda. Serà responsable, en tot cas, dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
- l) Informar i mantenir actualitzats els expedients oberts i/o en curs, el seu contingut i per extensió, el seu estat de tràmit o actuacions.
- m) El personal adscrit al servei dependrà orgànicament de l'entitat adjudicatària, la qual tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat d'empresària i haurà de complir totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de Seguretat i Higiene en el treball, referides al personal que té al seu càrrec. L'empresa contractista haurà de respectar els mínims salarials establerts al conveni col·lectiu sectorial corresponent i vigent, per al personal adscrit al servei (Conveni Col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc (codi conveni núm. 79002575012007))
- n) L'empresa contractista haurà de respectar els mínims salarials establerts al conveni col·lectiu sectorial corresponent i vigent, per al personal adscrit al servei. (Conveni Col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc (codi conveni núm. 79002575012007).
- o) Facilitar les dades requerides pel DTASF per al seguiment mitjançant el formulari del departament.
- p) L'interlocutori de l'empresa adjudicària es reunirà periòdicament amb el responsable tècnic del projecte per fer un seguiment tècnic del desenvolupament del servei
- q) Respectar les instruccions emeses per les autoritats sanitàries pel que fa a mesures de protecció individual i col·lectiva de les persones usuàries, i les mesures de higiene i de desinfecció d'instal·lacions.

2.8. Obligacions de l'empresa adjudicatària en relació a la prestació d'habitatge:

- a) Que el servei és realitza efectivament d'acord amb l'establert en l'apartat 2 d'aquest Plec (Recurs habitacional)
- b) L'adjudicatari portarà el personal per la realització de tots els treballs detallats i serà també de la seva competència la cobertura del personal durant els dies festius, vacances i qualsevol altre contingència, de forma que quedin assegurats en tot moment la gestió i el funcionament del servei tots els dies de vigència del present contracte de la prestació de l'habitatge
- c) Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries mitjançant l'adequada supervisió i control de gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució del servei.
- d) Comunicar les incidències i les baixes de les persones usuàries
- e) Haurà de garantir un estàndard mínim d'atenció de 5 hores diàries presencials de dilluns a divendres d'atenció a l'habitatge, per part d'un professional. Més 5 hores setmanals per cobrir la disponibilitat horària dels professionals, per atendre



imprevistos i urgències a qualsevol hora i dia de la setmana, inclosos els caps de setmana, festius, i visites no programades de seguiment.

Respecte els habitatges situats a la plaça u d'octubre del Masnou, que li seran cedits a l'empresa adjudicatària, d'acord amb l'establert a la clàusula 2.3 del present plec, aquesta assumirà les obligacions següents:

- d) Adquirir el mobiliari i electrodomèstics necessaris per a l'habitabilitat de l'immoble.
- e) Pagar el subministraments corresponents (llum, aigua, gas)
- f) Assumir altres despeses complementàries vinculades al funcionament ordinari dels immobles.
- g) Assumir el manteniment correctiu i preventiu d'aquests immobles.
- h) Comunicar a l'Ajuntament qualsevol incidència que succeeixi en relació amb el bé immoble de manera immediata.

2.9. Penalitzacions i sancions per incompliments o compliment defectuós de la prestació.

En els supòsits d'incompliment per part de l'adjudicatari resultarà d'aplicació el règim de penalitats establertes en l'article 194 de la LCSP.

En el supòsit d'incompliment de les obligacions assumides per l'adjudicatari, l'Ajuntament podrà imposar penalitats o acordar la resolució.

- a) Infraccions
- b)

Es consideren infraccions **molt greus**:

- a) L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en el plec de clàusules administratives particulars
- b) La falsedat en l'aportació de la documentació que acrediti que les persones que s'adscriuen a l'execució del contracte no han estat condemnades per sentència ferma per delictes contra la llibertat i la indemnitat sexual ni per delictes de tràfic d'éssers humans.
- c) La reiteració de dues faltes greus.
- d) L'incompliment de les obligacions laborals i de seguretat social amb el personal adscrit als serveis.
- e) L'incompliment de les obligacions derivades de la protecció de dades personals.
- f) L'incompliment de les mesures de habitabilitat i salubritat en l'habitatge que es posi a disposició dels usuaris en compliment de les prestacions del servei d'habitatge.
- g)

Es consideren infraccions **greus**:

- a) La falsedat en l'aportació de la documentació tècnica que es recull en l'apartat 4 del plec de prescripcions tècniques.
- b) L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en el plec de clàusules administratives i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
- c) L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en el plec de clàusules administratives i en el plec de condicions tècniques, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.



- d) Les irregularitats inadmissibles en la prestació del servei d'acord amb les condicions fixades en el plec de prescripcions tècniques i en el plec de clàusules administratives.
- e) La reiteració en la comissió de faltes lleus.

Es consideren **faltes lleus** tota la resta d'infraccions no previstes anteriorment i que vulnerin les condicions establertes en els plecs, i causin un perjudici lleu dels serveis.

c) Penalitzacions

Les penalitzacions que podrà imposar la corporació al contractista per aquests incompliments seran els següents:

- a) Les faltes molt greus es podran sancionar amb la suspensió o resolució del contracte, i/o multes d'entre el 6 i el 10% del pressupost del contracte i, en el seu cas, rescindir el contracte.
- b) Per la comissió d'infraccions qualificades com a faltes greus, multes d'entre el 3 i el 6% del pressupost del contracte.
- c) Per la comissió d'infraccions qualificades com a faltes lleus, multes fins el 3% del pressupost del contracte, amb un mínim de 100 euros.

3. Lot 2: Servei d'allotjament temporal d'urgència.

3.1. Objecte del contracte

El present plec de condicions tècniques, i en concret l'objecte del lot 2, tenen per objecte la prestació d'un servei d'allotjament, per a l'acolliment residencial d'urgència, amb la finalitat de donar resposta a situacions d'emergència social que es generin de forma inesperada.

Les condicions de contractació han de tenir en compte la reserva de dos habitacions dobles durant tot l'any per donar cobertura a les urgències i el compromís de poder allotjar més persones en altres habitacions, en cas de necessitat.

L'Ajuntament del Masnou té competència en matèria de Serveis Socials i en la prestació i la gestió del servei d'acolliment residencial d'urgència en tot el municipi, atès el que es recull a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre de Serveis Socials.

Tots els municipis majors de 20.000 habitants estan obligats, per raó de la Cartera de Serveis Socials vigent, a prestar el servei d'acolliment residencial d'urgència, que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència.

La finalitat d'aquest servei es oferir un allotjament temporal digne mentre es cerca una alternativa adequada per a persones que es troben una situació de desemparament. Així com evitar el deteriorament personal o relacional conseqüent a la pèrdua de l'habitatge habitual, permetent l'estabilització que faciliti la recuperació més ràpida possible de condicions normals de vida.

3.2. Característiques i descripció del servei

L'empresa adjudicatària disposarà tot l'any de dues habitacions reservades.

Es podran sol·licitar més habitacions i serveis en cas de necessitat.

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025011987
Codi Segur de Verificació: ac3a36ec-edd3-4e90-9980-2a0ddb72d377 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_2643126 Data d'impressió: 25/08/2025 08:03:58 Pàgina 15 de 17		
SIGNATURES 1.- La cap de Serveis Socials - ANA VILANOVA RENTER - 15/07/2025		



L'allotjament serà de caràcter temporal. La temporalitat vindrà indicada pels professionals dels Serveis Socials de l'Ajuntament. El període acordat es podrà perllongar per indicació de la persona professional derivant, fins al moment en què es garanteixi un allotjament estable alternatiu.

Beneficiaris del servei

A nivell orientatiu i no exhaustiu, les situacions més habituals del servei d'acolliment residencial d'urgència són les següents:

- Persones sense llar
- Persones desallotjades del seu habitatge per accident o ruïna
- Persones desallotjades del seu habitatge del desnonament
- Altres situacions que hagin de resoldre's amb urgència.

Les persones que estiguin sota els efectes de l'alcohol o altres drogues, o que es trobin en un estat de salut física o psíquica que requereixi intervenció mèdica, no es derivaran a aquest servei.

Característiques que ha de complir el servei

- Oferir habitacions entre una i quatre places amb bany privat
- Proporcionar roba de llit i de bany amb un canvi mínim setmanal.
- Garantir la neteja diària de les habitacions
- En cas que les habitacions reservades estiguin ocupades, l'empresa adjudicatària es compromet a donar acolliment residencial d'urgència en altres habitacions, a les persones derivades des dels Serveis Socials o la Policia Municipal.

3.3. Protocol de derivacions

Les relacions entre l'empresa adjudicatària i el responsable del contracte es regulen per tal d'obtenir una efectivitat adient en els treballs del present contracte.

Horari d'atenció: El servei ha de poder acollir derivacions les 24h, tots els dies de l'any.

Les derivacions es realitzen quan es detecta una situació de manca d'habitatge a través de dues vies:

- De 8 a 15 hores de dilluns a divendres pels professionals dels Equips bàsic de serveis socials de l'Ajuntament del Masnou (EBAS)
- De 15 h a 8 hores pels serveis policials: Policia local del Masnou d'acord amb els criteris pactats al circuit d'atenció de situacions d'intervenció en casos de sensellarisme i/o pèrdua de l'habitatge (per accident o ruïna, desnonament, i altres situacions d'urgència). I Caps de Setmana i Festius.
- L'estada màxima per persona és de 10 dies.

Al tractar-se d'un servei d'allotjament d'urgència es requereix mantenir una via de contacte (telèfon d'urgències o similar a qualsevol hora del dia) amb l'empresa adjudicatària per tal de rebre les demandes d'allotjament segons el protocol.

El circuit d'actuació és el següent:



- 1) Concertar la utilització d'un dels recursos d'acollida temporal.
- 2) Contacte amb el recurs habitacional d'urgència.
- 3) Quan hi hagi un ingrés per part dels cossos de seguretat, la persona referent de l'allotjament, en un termini màxim de 48 hores, informará als serveis socials corresponents.
- 4) Durant l'estada a l'allotjament, les persones referents de l'empresa adjudicatària i l'Equip de Bàsic de Serveis Socials del Masnou, es coordinaran per fer el seguiment de la persona derivada amb l'objectiu de resoldre o redreçar la situació utilitzant els serveis i recursos propis dels serveis socials bàsics o fent les derivacions que correspongui.
- 5) L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'Ajuntament del Masnou la sortida de l'usuari de l'allotjament d'urgència en un termini màxim de 48 hores, des de que hagi abandonat l'allotjament.

Durant l'estada a l'allotjament temporal les persones han de tenir cobertes les següents necessitats:

- Allotjament
- Alimentació. Mitjà pensió

3.4. Obligacions específiques de l'empresa adjudicatària del lot 2

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

- a) Organitzar i prestar el servei en els termes contractats, d'acord amb el protocol d'actuació que es descriu en el present plec.
- b) En cas d'unitats familiars, oferir la tipologia d'habitació més adequada atenent al nombre de membres.
- c) Vetllar per la integritat i seguretat de les persones allotjades.
- d) Col·laborar amb el personal de Serveis Socials i Policia Local en el bon funcionament del servei.
- e) Les persones allotjades no podran accedir utilitzar el servei telefònic de l'habitació ni a d'altres serveis de pagament sense l'autorització prèvia del personal tècnic de Serveis Socials. És tasca de l'adjudicatari prendre les mesures oportunes per evitar dit accés.
- f) Informar al personal de Serveis Socials de qualsevol incidència que es produeixi en l'organització.
- g) Fomentar la convivència entre les persones acollides i comunicar les incidències sorgides, amb l'actitud i el respecte deguts.
- h) Adjuntar el REGISTRE D'OCUPACIÓ SERVEI ACOLLIMENT RESIDENCIAL D'URGÈNCIA, annex 2, a la factura corresponent de l'acolliment efectuat, entenent que Serveis Socials no assumirà el pagament de cap factura que no acrediti que els serveis facturats s'han prestat a les persones derivades i en el termes sol·licitats.
- i) No proporcionar qualsevol tipus d'informació a tercers sobre les persones acollides.]

DOCUMENT Informe amb signatura	ÒRGAN Serveis Generals	EXPEDIENT X2025011987
Codi Segur de Verificació: ac3a36ec-edd3-4e90-9980-2a0ddb72d377 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2025_2643126 Data d'impressió: 25/08/2025 08:03:58 Pàgina 17 de 17		
SIGNATURES 1.- La cap de Serveis Socials - ANA VILANOVA RENTER - 15/07/2025		



El Masnou, a la data de la signatura electrònica

Document signat electrònicament

La cap de Serveis Socials
ANA VILANOVA RENTER
15/07/2025