

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

1

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA LICITACIÓ DEL
SERVEI D'INTERMEDIACIÓ I GESTIÓ D'ATENCIÓ I COBERTURA DEL SERVEI
D'ALLOTJAMENT TEMPORAL D'URGÈNCIA I D'EMERGÈNCIA PER MANCA O
PÈRDUA D'HABITATGE PER A PERSONES I/O FAMÍLIES EN SITUACIÓ DE
VULNERABILITAT RESIDENCIAL, RESIDENTS A LA CIUTAT I DERIVADES DELS
SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**

1.1.OBJECTE.

El present contracte té per objecte regular les condicions tècniques per a la prestació del servei d'intermediació, gestió, atenció i cobertura de l'allotjament provisional i d'emergència destinat a persones soles i/o unitats familiars residents al municipi que, per manca o pèrdua sobtada o imminent de l'habitatge habitual, es troben en situació de vulnerabilitat residencial i són derivades pels Serveis Socials municipals.

El servei comprèn la cerca, reserva, assignació, coordinació, seguiment, incidències, reubicacions, finalització de l'estada i control de facturació dels allotjaments, així com la garantia d'unes condicions materials i relacionals compatibles amb una atenció digna, segura i respectuosa amb l'autonomia personal.

Aquest recurs té caràcter subsidiari, temporal i d'última instància. Només s'activarà quan els equips municipals hagin valorat que no és possible resoldre la situació mitjançant recursos propis, xarxa familiar o comunitària, ajuts econòmics, mediació per mantenir l'habitatge, o altres recursos específics de la cartera de serveis socials més adequats a la situació.

1.2 OBJECTIUS DEL SERVEI

- Oferir una resposta habitacional urgent i digna davant situacions de desprotecció residencial greu o imminent.
- Evitar el deteriorament personal, familiar i comunitari derivat de la pèrdua de l'habitatge habitual.
- Mantenir, sempre que sigui possible, la unitat familiar i la continuïtat escolar, sanitària i comunitària.
- Afavorir un entorn que preservi la intimitat, la seguretat, la convivència i la capacitat d'autocura de les persones allotjades.
- Facilitar la intervenció social orientada a la recuperació de l'autonomia i a l'accés a una alternativa residencial estable.

1.3 PERSONES DESTINATÀRIES

- Unitats familiars amb menors d'edat o nasciturs.
- Persones amb malaltia, convallescència o necessitat de seguiment sanitari continuat.
- Dones i llurs fills/es en situació de violència masclista o altres formes de violència familiar.
- Dones víctimes de tràfic d'éssers humans o explotació sexual.
- Persones amb discapacitat reconeguda, dependència o mobilitat reduïda.
- Persones amb problemàtica de salut mental o deteriorament cognitiu moderat, quan el recurs sigui viable i tècnicament indicat.
- Persones o famílies afectades per desallotjaments, sinistres, ruïna, inhabilitat sobrevinguda o desnonaments sense alternativa.

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

- Persones en situació de sensellarisme quan el recurs sigui una millora clara respecte de la situació prèvia i s'inscrigui en un pla de treball.

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

2.DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I CARACTERÍSTIQUES DELS ESTABLIMENTS

2.1. MARC NORMATIU I PRINCIPIS RECTORS

2.1.1.Marc normatiu

La prestació del servei s'haurà d'executar d'acord amb la normativa vigent en matèria de serveis socials, habitatge, turisme, protecció de dades, accessibilitat, infància, igualtat i protecció davant les violències masclistes, així com amb la resta de normativa sectorial que resulti d'aplicació.

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya, i Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i Reglament (UE) 2016/679.
- Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

- Llei 17/2020, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Llei 7/2023, de protecció dels drets i el benestar dels animals, en allò aplicable.

2.1.2 Principis rectors del servei

- Dignitat i respecte en el tracte: la persona allotjada no és una 'ocupant hotelera', sinó una persona atesa en el marc del sistema públic de serveis socials.
- Atenció centrada en la persona i en la unitat familiar.
- Preservació de l'autonomia personal i de les rutines quotidianes.
- Normalització i desinstitucionalització de l'atenció, evitant entorns inadequats o excessivament restrictius.
- Perspectiva d'infància, gènere, interculturalitat, accessibilitat universal i no-discriminació.
- Proporcionalitat, subsidiarietat i eficiència en l'ús dels recursos públics.
- Seguretat jurídica, traçabilitat operativa i control de l'estada.

Clàusula de dignitat i autonomia. L'empresa adjudicatària haurà de prioritzar allotjaments que permetin a les persones mantenir hàbits de vida ordinària, especialment en estades de famílies o estades superiors a 7 dies: Cuina compartida o office per preparar àpats, nevera, microones d'ús propi o compartit, espai suficient per guardar pertinences, i condicions que evitin la dependència innecessària del servei.

2.2.DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:

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

El servei inclou la intermediació amb establiments turístics o residencials aptes, la contractació de places, la cobertura de l'estada autoritzada, l'atenció operativa a les incidències i la coordinació amb els serveis socials municipals. L'empresa adjudicatària actuarà com a operador únic i interlocutor permanent amb el servei gestor.

2.2.1 Abast funcional

- Recepció i validació de les activacions autoritzades.
- Cerca d'allotjament ajustada al perfil i a la urgència del cas.
- Reserva i confirmació de la plaça dins els terminis del contracte.
- Gestió d'entrades, pròrroques, canvis d'allotjament i baixes.
- Atenció d'incidències 24 hores els 365 dies de l'any.
- Seguiment social-operatiu i comunicació periòdica amb el servei gestor.
- Control d'estades, no-show, perllongaments no autoritzats i tancament correcte de reserves.

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

- Emissió d'informes i quadres de comandament mensuals.

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

2.2.2 Termini de resposta

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura del servei de manera continuada. En activacions urgents, el temps màxim de proposta d'allotjament no podrà superar les 3 hores des de la recepció de la sol·licitud validada. En activacions ordinàries, el temps màxim serà de 24 hores.

Quan, per motius justificats, no sigui possible oferir una opció plenament ajustada a la demanda inicial, l'empresa haurà de presentar una proposta alternativa motivada, indicant els elements coincidents i no coincidents, perquè el servei gestor pugui validar-la expressament.

3. CARACTERÍSTIQUES MÍNIMES DELS ALLOTJAMENTS

Els allotjaments podran correspondre a apart-hotels, hotels, hostals, pensions, albergs, cases de colònies, habitatges amb suport o altres establiments residencials legalment habilitats, sempre que compleixin els requisits del present plec i resultin adequats per al perfil de persones derivades.

3.1 Requisits generals obligatoris

- Disposar de llicència, registre o habilitació vigent que correspongui a la seva activitat.
- Trobar-se en bones condicions d'habitabilitat, neteja, manteniment, salubritat i seguretat.
- Disposar d'habitacions d'1 a 6 places, amb capacitat d'adaptació a famílies i possibilitat d'habitacions contigües o comunicades quan calgui.
- Permetre l'allotjament de persones amb mobilitat reduïda en places accessibles i adaptades, almenys en una part suficient de la xarxa d'establiments.
- Disposar de bany en condicions adequades d'ús i privacitat.
- Permetre l'allotjament amb animals de companyia o gossos d'assistència en una part suficient dels establiments adscrits.
- Tenir recepció o sistema d'atenció operativa que garanteixi la gestió d'entrades i incidències.

3.2 Requisits reforçats de dignitat i autonomia

- En estades familiars i, en tot cas, en estades previstes superiors a 7 dies, s'haurà de prioritzar allotjament amb cuina compartida o office per preparar els propis àpats, amb nevera, microones i aigüera.
- L'allotjament haurà de disposar d'espai suficient perquè la unitat familiar pugui organitzar les seves pertinences amb unes condicions mínimes de privacitat i ordre.
- S'evitaran establiments on les persones allotjades hagin de compartir espais incompatibles amb la seva situació social, de salut, seguretat o convivència.
- Les famílies amb infants s'allotjaran preferentment en recursos que permetin una vida quotidiana normalitzada i evitin la separació del nucli familiar.

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

- No s'oferiran, llevat d'urgència estricta i per un temps molt limitat, establiments sense ventilació adequada, sense llum natural suficient, amb barreres arquitectòniques no resoltes o sense garanties mínimes de descans.

3.3 Control d'accés i finalització efectiva de les estades

Amb la finalitat de garantir la correcta gestió de les estades i evitar prolongacions no autoritzades, els allotjaments adscrits al contracte hauran de disposar de sistemes de pany electrònic, codi temporal, targeta o altre sistema tecnològic equivalent que permeti activar i desactivar l'accés d'acord amb les dates i franges autoritzades.

Aquest requisit es considera especialment rellevant en establiments d'alta rotació o en estades d'emergència, atès que facilita el compliment de la durada autoritzada sense haver de recórrer a situacions de confrontació amb la persona usuària. El sistema haurà de permetre:

- assignar credencials d'accés limitades temporalment;
- desactivar l'accés en finalitzar l'estada autoritzada o en cas de baixa formalitzada;
- deixar traçabilitat operativa suficient per a la gestió d'incidències, d'acord amb la normativa de protecció de dades;
- evitar, sempre que sigui possible, que la persona perllongui l'estada sense autorització del servei gestor ni de l'establiment.

Quan un establiment no disposi d'aquest sistema, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar quin mecanisme alternatiu aplicarà per garantir el control d'entrades i sortides i l'efectivitat de les dates de check-out autoritzades.

3.4 Requisits específics per a situacions de violència masclista

- Ubicació prudent i, si escau, allunyada del municipi de residència, segons indicació tècnica.
- Reserva sota criteris estrictes de confidencialitat.
- Recepció o atenció 24 hores i instruccions específiques de seguretat.
- No revelació de la identitat, habitació o estada a tercers no autoritzats.
- Possibilitat de reubicació urgent el mateix dia si apareix risc sobrevingut.

4.SERVEIS BÀSICS

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

1. El sabó de mans, el corporal i el de cabell.
2. Roba de llit i tovalloles.
3. La neteja diària de les habitacions i canvi setmanal de la roba de llit.
4. L'alimentació adequada per raons de salut (sense sal, triturat, sense gluten...), així com les necessitats culturals (menjar sense porc, vegetarià, etc...) en els casos en que es demani algun tipus de regim alimentari. Només quan aquest servei s'hagi demanat expressament per part del servei gestor (no poden ser obligatoris els serveis alimentaris)

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

5. Informació clara sobre l'ús dels espais, horaris i normes bàsiques.

4.1. Serveis bàsics objecte d'aquest contracte.

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

Per a persones de 12 anys o més:

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

El cost o tarifes dels serveis estan establerts al PCAP.

*Els serveis alimentaris s'activaran només de manera extraordinària, només a petició expressa del servei gestor

Per a infants de 0 fins a 12 anys

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

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

- **Servei d'alimentació**

Aquest servei només s'activarà en menors de 2 anys en cas que es demani explícitament donat que l'Ajuntament disposa de programes que el poden garantir. La resta d'infants, gairebé el 100% de la franja de 2 a 12 anys d'edat han d'estar escolaritzats, de manera que al llarg del curs escolar acudeixen al servei de menjador escolar.

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

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

Aquest servei es denomina Pensió Completa escolar (PC escolar)

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

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

Totes les tarifes dels serveis estan establerts al PCAP

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

4.1.2. Serveis complementaris.

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

- BRESSOL en cas d'infants menors de 2 anys es podrà demanar aquest servei que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- BARANES adequades per a infants i persones adultes que ho necessitin, que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- SERVEI DE CONSIGNA per deixar pertinences en el mateix allotjament fins a un màxim de 48 hores, una vegada finalitzat el servei i en cas de necessitat valorada pel servei gestor, informant a la persona usuària de les conseqüències de no retirar les serves pertinences en aquest termini. Aquest servei no suposarà cap cost addicional per a l'Administració.
- BUGADERIA per roba personal de les persones allotjades. **Només a petició del servei gestor i en circumstàncies justificades.**

El servei de bugaderia es durà a terme atenent el nombre de persones de la unitat familiar i només per prescripció expressa del professional que ho sol·licita:

- D'1 a 2 persones , màxim 1 bugada setmanal
- De 3 a 4 persones, màxim 2 bugades setmanals
- De 5 a 6 persones, màxim 3 bugades setmanals
- Mes de 6 persones, màxim 4 bugades setmanals

Si l'equip de SSB referent de la persona o família considera la necessitat en funció de les característiques de la situació que presenten, es podran realitzar més bugades extres, **però sempre amb l'autorització i la sol·licitud expressa del servei gestor, donat que és un servei que només s'activarà de manera extraordinària.**

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

Les tarifes del transport es configuren de la següent manera:

- **Transport modalitat 1:** Transport de fins a 4 persones dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona (Santa Coloma, Barcelona ciutat, Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Montcada i Reixac, Montgat, el Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Tiana, Viladecans).
- **Transport modalitat 2:** Transport de més de 4 persones dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona (l'listats a l'apartat anterior).
- **Transport modalitat 3:** Transport de qualsevol numero de persones fora de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona.
- ALLOTJAMENT PER A MASCOTES: S'allotjarà a animals domèstics i gossos-pigall regularitzats legalment, segons indica la Llei 7/2023 de protecció dels drets i el

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

benestar dels animals i altra legislació aplicable. Amb un màxim de dos animals per unitat familiar.

Es podrà demanar aquest servei complementari, si per algun motiu justificat es necessita, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat en la tarifa del servei complementari de l'estudi de costos.

- LLIT ADDICIONAL, per a infants de 2 a 4 anys, en cas de famílies nombroses o altres supòsits justificats en que sigui adient per a allotjar preferentment en un mateix espai una unitat familiar en cas que no hi hagi disponibilitat d'espai suficient i l'alternativa sigui dividir la família en varis espais. Sempre amb l'acord del professional referent

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

4.2. Ubicació de l'allotjament.

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

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

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

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

4.3. Persones beneficiàries del servei

Les persones/nuclis familiars beneficiaris/es del servei seran residents a Santa Coloma de Gramenet, derivades des de l'Àrea de Família i Drets Socials, que es trobin en situació de desprotecció i vulnerabilitat per manca o pèrdua el seu habitatge habitual i permanent, i que no disposin d'alternativa residencial, ni tampoc disposin dels recursos econòmics per afrontar la nova situació pels seus propis mitjans. Totes les persones i/o famílies que siguin derivades a un establiment hotel·ler objecte d'aquesta licitació seran derivades pels SSB o CIRD i es trobaran en seguiment per part dels equips tècnics del servei corresponent, havent-se establert un pla de millora per a la seva sortida de la situació temporal cap a una més estable. En el cas del CIRD, no es podrà fer cap derivació directa, caldrà prèviament que s'hagi fet coordinació amb els SSB per tal de garantir el seguiment de la persona usuària.

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

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

5.PROCEDIMENT

5.1. Sol·licitud del servei

Els Serveis socials municipals(servei gestor), abans d'iniciar el servei contractat facilitarà al contractista la relació de persones activadores, juntament amb les seves adreces electròniques i els telèfons de contacte.

Cap sol·licitud no serà vàlida si no ha estat formulada o validada per una persona autoritzada.

- identificació del servei derivant i del professional referent;
- identificació completa de les persones a allotjar;
- composició de la unitat de convivència;
- serveis bàsics i complementaris requerits;
- necessitats específiques de salut, accessibilitat, seguretat, escolarització, animals o dieta;
- ubicació preferent i durada inicial prevista;
- observacions rellevants per a una assignació adequada.

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

5.2. Assignació de l'allotjament

L'empresa adjudicatària, en un termini màxim de vint i quatre hores des del moment de la sol·licitud per part de la persona habilitada, haurà assignat un establiment i respondrà a la persona habilitada del servei i a l'equip tècnic referent, a qui enviarà un correu electrònic amb la mateixa fitxa d'activació i les dades de l'establiment assignat (adreça, telèfon, correu electrònic) així com les seves característiques funcionals: tipus d'habitació o recurs, serveis inclosos, condicions d'accés, possibilitat de cuina compartida o office, i data i hora límit d'entrada.

La resposta ha de ser d'acord a la proposta inicial demanada en el benentès que és valora la més adequada a les necessitats personal i/o familiars dels/les beneficiaris/es.

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

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

En el cas en que la persona o família a allotjar tingui un animal de companyia domèstic ha de ser allotjat amb el/la seu/va propietari/ària, qui se'n farà càrrec de qualsevol incidència que pugui ocasionar.

5.3. Estada de les persones allotjades. Durada i incidències.

5.3.1. Durada.

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

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

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

Les pròrroques hauran d'estar justificades tècnicament i acotades en el temps i la persona habilitada – en aquest cas - informará a l'empresa adjudicatària amb una **antelació mínima de 48 hores anteriors a la finalització del termini d'estada**, llevat d'urgència sobrevinguda degudament motivada, per que l'empresa adjudicatària pugui disposar i gestionar correctament l'ocupació dels espais. Si l'empresa adjudicatària no disposa del mateix allotjament haurà de donar una alternativa similar en un termini màxim tres hores i el desplaçament anirà al seu càrrec.

5.3.2. Incidències

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

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

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

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

- Urgències familiars, hospitalització imprevista de persones al càrrec d'altres. Desprotecció familiar de menors i/o situacions de negligència amb persones vulnerables.
- Intents de perllongar l'estada més enllà del termini autoritzat.

En aquests casos, el Servei Gestor valorarà una possible baixa temporal o definitiva del servei o pactar un canvi d'establiment en funció de les incidències comunicades i establertes prèviament, ó bé segons valoració tècnica vinculada al pla de treball. En ambdós casos, la persona habilitada comunicarà la decisió convenientment per email a l'empresa adjudicatària per prendre les mesures oportunes en un termini no superior a 3 dies. En situacions de violència o anàlegs, l'establiment contactarà amb els cossos de seguretat i caldrà que aportï l'acta de la intervenció d'aquests serveis.

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

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

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

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

5.4. Baixa del servei. Causes i procediment.

Només el servei gestor formalitzarà la baixa, encara que pugui ser proposada per l'empresa adjudicatària o per l'establiment. Una vegada comunicada la baixa, l'empresa haurà de garantir el tancament efectiu de la reserva, de la facturació i dels accessos, incloent-hi la desactivació del pany electrònic o sistema equivalent.

Motius de baixa:

- fi del motiu d'allotjament o accés a alternativa residencial;
- incompliment greu o reiterat del Pla de Millora, del règim d'estada, degudament valorat;
- Incompliment del període d'estada establert per a residir en l'allotjament.
- L'alteració greu de la convivència que mostrin comportaments i actituds inapropiades, així com el incompliment greu i/o reiterat de les normes de funcionament dels allotjaments. Manca de respecte al personal de l'allotjament, desperfectes causats als béns de l'immoble, baralles, discussions i agressions físiques, sexuals inclosa la prostitució i altres.
- Tots els actes que atemptin contra els drets i llibertats dels altres, tant de persones com d'animals.
- Consum, possessió i/o tràfic de drogues/alcohol dins de l'establiment o bé arribar en un estat de consum que comprometi la convivència a l'espai
- Robatoris, furt.
- Absència injustificada de l'allotjament superior a 1 dia, sense justificar pel servei sol·licitant o accés a l'allotjament de persones no autoritzades.
- hospitalització prolongada o canvi a recurs més adequat;

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

- defunció de la persona allotjada;
- Desperfectes causats als béns de l'immoble.
- Absència injustificada de l'allotjament superior a 1 dia, sense la prèvia autorització del responsable del servei demandant.
- altres causes tècnicament motivades pel servei gestor.
- Altres que tinguin a veure amb alterar el funcionament del servei i no s'hagin acomplert

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

La persona habilitada comunicarà formalment (per escrit o per correu electrònic) a les persones i famílies allotjades i a l'empresa adjudicatària la data de finalització del servei. En aquestes situacions es signarà un document per tal que quedi constància que el servei ja no prorroga més l'estada. Aquest fet es comunicarà per escrit a l'empresa.

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

El servei gestor haurà d'avisar amb **2 dies** d'antelació mínima de la data de finalització prevista a proposta de l'equip tècnic que van proposar el recurs, dins del marc del Pla de Millora establert per a cada persona o família i preparar l'alternativa habitacional adequada per tal de que l'empresa adjudicatària pugui preveure les accions oportunes i gestionar correctament la disponibilitat de places.

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

En cap cas l'establiment hotel·ler ha de fer interlocució amb l'Ajuntament. El servei gestor només farà interlocució amb el contractista, tant en situacions d'altres o baixes del servei com de qualsevol mena d'incidències.

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

6.COORDINACIÓ DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA AMB EL SERVEI GESTOR

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

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

6.2. **El seguiment dels allotjaments** s'establirà en reunions trimestrals i es farà entre la persona responsable nomenada per l'empresa adjudicatària i un responsable municipal

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

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

7.. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

- Disposar d'estructura tècnica i humana suficient per garantir la cobertura continuada del servei.
- Assignar una persona responsable del contracte i una persona referent de perfil social per a la coordinació ordinària amb l'Ajuntament.
- Disposar d'atenció d'incidències 24/7.
- Prioritzar recursos que maximitzin la dignitat, la privacitat i l'autonomia, especialment en allotjament de famílies.
- Mantenir una borsa actualitzada d'establiments aptes i una classificació per perfils: violència masclista, accessibilitat, animals, possibilitat de cuina compartida o office, proximitat escolar o sanitària, etc.
- Realitzar comprovacions periòdiques de qualitat dels allotjaments i retirar de la borsa aquells que no compleixin els estàndards exigits.
- Comunicar incidències i aportar informes mensuals d'estades, ocupació, incidències, reubicacions, no-shows i baixes.
- Aplicar els preus més avantatjosos possibles per a l'Ajuntament dins les condicions del contracte.
- Disposar d'assegurança de responsabilitat civil amb la cobertura mínima exigida en els plecs administratius.
- Complir íntegrament la normativa de protecció de dades i confidencialitat.

7..1 Obligació específica sobre famílies

En l'allotjament de famílies, l'empresa adjudicatària haurà de prioritzar apart-hotels, habitatges temporals, hostals amb cuina compartida o office o altres recursos que permetin disposar de nevera, microones i, aigüera. Aquesta previsió es considera un estàndard de qualitat social del contracte perquè afavoreix la criança, la salut alimentària, la contenció de la despesa i la preservació d'hàbits quotidians.

7.2 Obligació específica sobre control d'estades

L'empresa adjudicatària haurà d'implantar, en la seva xarxa d'establiments, un sistema operatiu que garanteixi que no es facturaran estades perllongades no autoritzades i que l'accés a l'allotjament queda efectivament extingit en la data de baixa. La disponibilitat de pany electrònic

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

o sistema equivalent es valorarà com un element de qualitat tècnica essencial en la gestió del servei.

8.. ORGANITZACIÓ, COORDINACIÓ I EQUIPS PROFESSIONALS

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar una persona responsable del contracte i, com a mínim, una persona professional de perfil social - treballador/a social, educador/a social o titulació equivalent - per al seguiment dels casos, la mediació bàsica i la coordinació amb els serveis municipals.

- reunions trimestrals de seguiment global del contracte;
- reunions trimestrals de seguiment operatiu, segons volum i complexitat;
- contacte immediat en incidències greus;
- intercanvi segur d'informació i registre d'actuacions.

8.1 Funcions del perfil social de l'empresa

- Atendre i orientar les persones allotjades en allò relatiu al funcionament del recurs.
- Detectar incidències de convivència o situacions de vulnerabilitat sobrevinguda.
- Mediar en conflictes lleus i comunicar-ne el resultat al servei gestor.
- Coordinar-se amb l'equip referent municipal per afavorir el desenvolupament del pla de treball.
- Contribuir a una acollida i una sortida del recurs respectuoses i ordenades.

9. CONTROL DE PREUS

A més de les contingudes en aquest plec, l'empresa adjudicatària té com a obligació la d'aconseguir les millors condicions en cada allotjament, tant a nivell de prestació de servei a l'usuari del recurs com a nivell econòmic per a l'Ajuntament i aplicarà els preus més avantatjosos per l'Ajuntament

En l'execució d'aquest contracte no serà d'aplicació l'impost sobre les estades en establiments turístics, aprovat per la Llei 5/2017, del 28 de març, per l'aplicació de l'exempció prevista a l'article 27.1 de l'esmentada Llei.

10. SISTEMA DE QUALITAT, CONTROL I INDICADORS

L'empresa adjudicatària haurà d'implantar un sistema intern de control de qualitat que permeti verificar tant la idoneïtat dels establiments com el correcte funcionament del servei.

10.1 Indicadors mínims mensuals

Indicador	Unitat	Observacions
Nombre d'activacions rebudes	n	Desagregades urgents/ordinàries

per

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

Temps mitjà de resposta	hores	Des de la sol·licitud validada fins a la proposta
Percentatge d'assignacions dins de termini	%	Sobre total d'activacions
Nombre d'estades i pernoctacions	n	Per tipologia i unitat familiar
Percentatge d'estades amb cuina compartida o office	%	Indicador de qualitat social
Reubicacions efectuades	n	Amb motiu i cost assumit
Incidències greus	n	Tipologia i resolució
Perllongaments no autoritzats evitats o detectats	n	Amb indicació del mecanisme de control
Queixes i reclamacions	n	Amb resposta i termini
Valoració qualitativa dels establiments	escala	Revisió periòdica

10.2 Avaluació dels establiments

- neteja, manteniment i salubritat;
- privacitat i adequació de les habitacions;
- existència d'espais per alimentació autònoma;
- accessibilitat i adaptacions;
- tracte dispensat a les persones allotjades;
- compliment de les mesures de seguretat i confidencialitat;
- adequació del sistema de control d'accés i finalització d'estades.

11. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ

Quan finalitzi la vigència d'aquest contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, dels sistemes de suport a la gestió i del coneixement sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ordenarà i supervisarà el traspàs d'informació amb la finalitat que aquest es porti a terme de la manera més fluïda possible i sense repercussions negatives en els usuaris.

Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport o document en el qual hi figurin dades, hauran de ser tornades a l'Ajuntament.

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

L'empresa adjudicatària tindrà la condició d'encarregada del tractament respecte de les dades personals tractades per compte de l'Ajuntament i haurà de formalitzar el corresponent acord o annex de tractament de dades.

- No podrà facilitar informació a tercers sobre la identitat, localització o situació de les persones allotjades, excepte obligació legal o autorització expressa del servei gestor.
- Adoptarà mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir la seguretat de la informació.
- Mantindrà un registre traçable d'activacions, assignacions, modificacions, incidències i baixes.
- En finalitzar el contracte, retornarà o destruirà les dades d'acord amb les instruccions municipals.

12.ANNEXOS

ANNEX 1. CRITERIS DE PRIORITZACIÓ D'ALLOTJAMENTS

- Famílies amb infants: prioritat a establiments amb cuina compartida o office, habitació familiar i proximitat escolar.
- Violència masclista: prioritat a establiments segurs, allunyats, confidencials i amb recepció 24 h.
- Mobilitat reduïda: prioritat a recursos accessibles i adaptats.
- Estadets previstes superiors a 30 dies: prioritat a recursos amb major autonomia funcional.
- Animals de companyia: prioritat a establiments admesos per aquesta casuística.
- Situacions d'emergència per operació fred , altres fenòmens meteorològics o emergències

Àrea de Famílies i Drets Socials

Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies

- **ANNEX 2.PROPOSTA DE MODEL DE SOL.LICITUD DEL SERVEI.**

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

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

ANNEX 3. CONTINGUT MÍNIM DE L'INFORME MENSUAL DE L'EMPRESA:

Quadre d'activacions, estades i pernoctacions.

- Relació d'establiments utilitzats.
- Indicadors de resposta i cobertura.
- Incidències i resolució.
- Canvis d'allotjament i costos assumits per l'empresa.
- Valoració de qualitat dels allotjaments i propostes de millora