

**SERVEI DE GESTIÓ DELS TRÀMITS D'INTERMEDIACIÓ, EN RELACIÓ A LA PROVISIÓ TEMPORAL D'ALLOTJAMENT I MANUTENCIÓ DE PERSONES I FAMÍLIES EN HOSTALS, PENSIONS, PISOS D'ESTADA TEMPORAL, I D'ALTRES ALLOTJAMENTS A BARCELONA I RODALIES, DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA****PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS**

---

CLÀUSULA 0. CONTEXTUALITZACIÓ.....	2
CONTEXTUALITZACIÓ SAIER.....	2
CLÀUSULA 1. OBJECTIU DEL SERVEI A CONTRACTAR .....	2
CLÀUSULA 2. ABAST DEL SERVEI A CONTRACTAR .....	3
2.1. Serveis Bàsics .....	3
2.2 Serveis complementaris que es poden sol·licitar.....	3
2.3. Persones destinatàries del servei .....	5
CLÀUSULA 3. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT .....	6
3.1. Horari d'atenció.....	6
3.2. Objectius del servei.....	6
3.2. Característiques dels allotjaments .....	7
3.3. Seguiment de les persones usuàries a l'allotjament.....	9
3.4 Personal autoritzat per fer la sol·licitud del servei .....	11
3.5 Procediment.....	11
CLÀUSULA 4. REQUERIMENTS DE QUALITAT.....	14
CLÀUSULA 5. NIVELLS DE SERVEI .....	16
CLÀUSULA 6. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT .....	16
CLÀUSULA 7. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS .....	16
FITXA SOL·LICITUD.....	17

## **CLÀUSULA 0. CONTEXTUALITZACIÓ**

---

### **CONTEXTUALITZACIÓ SAIER**

El Servei d'Atenció a Immigrants Emigrants i Refugiats, en endavant SAIER, és un servei municipal, especialitzat en mobilitat Internacional, adreçat a totes les persones de Barcelona que estan en processos de migració Internacional (immigració, emigració, retorn voluntari o protecció internacional) i que degut a la seva especificitat requereixen d'un servei especialitzat.

El SAIER té a nivell de gestió un caràcter mixt:

- Per una part hi ha les entitats socials, jurídiques, sindicals, lingüístiques, amb expertesa amb alguna temàtica relacionada amb l'atenció a la migració, que des de l'any 1989 i mitjançant un Conveni Marc amb l'Ajuntament ofereixen l'atenció especialitzada de forma coordinada amb tot el servei del SAIER tant a ciutadans com a professionals d'altres serveis municipals.
- Per una altra part hi ha serveis que l'Ajuntament de Barcelona contracta mitjançant concurs públic: el servei d'assessorament jurídic especialitzat en protecció internacional, els serveis de suport al SAIER (Serveis de recepció, informació, orientació, gestió de cites, traducció, interpretació i suport a les entitats i serveis del SAIER i el Servei de coordinació, gestió, avaluació i seguiment del Programa Municipal Nausica), i el Servei de gestió de l'allotjament temporal i manutenció de persones i famílies en hostals, pensions i pisos d'estada temporal a Barcelona i part de la seva àrea metropolitana. (que és l'objecte d'aquest contracte).

La missió del SAIER és oferir una atenció especialitzada en temes de migració internacional: immigració, emigració, i refugi, adreçat tant a població estrangera com a població amb nacionalitat espanyola.

El SAIER constitueix un punt de referència en l'àmbit migratori, que per la seva particularitat en el tipus de gestió, permet disposar d'informació quantitativa i qualitativa que ajuda a planificar i adaptar els serveis i recursos als canvis en els fluxos migratoris.

En aquest sentit el SAIER és l'equipament de referència per a les persones estrangeres extracomunitàries amb menys de dos anys de residència i sense arrelament territorial concret a la ciutat. Per això diàriament, d'acord als criteris de vulnerabilitat social, (famílies amb menors, persones malaltes, persones grans, etc.) és necessari proveir d'allotjament temporal d'emergència.

També és l'equipament de referència per les persones que volen sol·licitar asil un cop estan en territori espanyol. Sovint les rigideses del programa estatal, fa necessari que temporalment es requereixi d'allotjament per aquests sol·licitants.

## **CLÀUSULA 1. OBJECTIU DEL SERVEI A CONTRACTAR**

---

És objecte d'aquest contracte la prestació del Servei de gestió dels tràmits d'intermediació en relació a la provisió d'establiments d'allotjament (hotels, hostals, pensions, apartaments i habitatges d'ús turístic) de la ciutat de Barcelona i rodalies (equivalents als municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona) i excepcionalment a municipis inclosos a la resta de zones tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona.

## **CLÀUSULA 2. ABAST DEL SERVEI A CONTRACTAR**

---

El Servei de gestió dels tràmits d'intermediació en relació a la provisió d'establiments d'allotjament es compon de serveis bàsics necessaris d'allotjament o d'allotjament i alimentació, i altres serveis complementaris.

### **2.1. Serveis Bàsics**

ALLOTJAMENT i MANUTENCIÓ: en hotels, hostals, pensions, apartaments i habitatges d'ús turístic, es contemplaran els diferents règims d'estada:

- només allotjament (NA)
- allotjament i esmorzar (AE)
- mitja pensió (MP) i
- pensió completa (PC)
- Addicionalment s'oferirà berenar per a menors de 14 anys.

#### **2.1.1. Característiques bàsiques dels allotjaments**

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

Els allotjaments com apartaments i habitatges d'ús turístic amb cuina, apartaments, albergs i cases de colònies amb cuina compartida i/o sala menjador compartida, lloguers d'habitatges, etc., els serveis bàsics objecte d'aquest contracte inclourà l'ús de la cuina i estris de cuina, tant les de règim exclusiu com compartides, així com d'altre elements com sales compartides, etc.

En els allotjaments que no tinguin el servei de mitja pensió o pensió completa i només ofereixin allotjament o allotjament i esmorzar el servei d'alimentació s'oferirà mitjançant la xarxa de restaurants properes a l'establiment.

En qualsevol cas, el règim de manutenció ha de garantir les necessitats d'alimentació per raons de salut ( sense sal, triturat, sense gluten..), així com les necessitats culturals (menjar halal, vegetarià, etc.).

### **2.2 Serveis complementaris que es poden sol·licitar**

Aquests serveis són:

- **BUGADERIA:** Servei de bugaderia amb sabó de neteja per a la roba personal de les persones allotjades, prèvia sol·licitud del servei derivant, amb càrrec a la factura corresponent. El servei de bugaderia resta únicament en aquells casos que es consideri necessari prestar i que el servei derivant realitzi la sol·licitud corresponent. També en els casos que l'establiment l'exigeixi de forma obligatòria per dur a terme l'allotjament. En totes dues situacions s'estableixen el nombre de bugades següent:
  - De 1 a 2 persones, 1 bugada setmanal
  - De 3 a 4 persones, 2 bugades setmanals
  - De 4 a 6 persones, 3 bugades setmanals
  - De 6 a 8 persones, 4 bugades setmanals

- Més de 8 persones, 5 bugades setmanals

Si es justifica la necessitat, i atenent a cada cas en concret, es podran realitzar més bugades extra prèvia autorització expressa del responsable del servei prescriptor (especialment amb famílies amb nens o persones grans a càrrec).

- **BRESSOL:** 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.
- **LLIT DE BARANES:** en cas d'infants fins a 12 anys o persones que per algun motiu fonamentat ho necessitin, que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- **LLIT ADDICIONAL:** En cas d'infants de fins a 12 anys d'edat, es podrà demanar el servei d'un llit addicional, si per algun motiu justificat es necessita, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat en el valor de servei complementari del Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).
- **CONSIGNA:** Quan una persona sigui donada de baixa d'un allotjament podrà deixar les seves pertinences al servei de consigna del mateix allotjament fins a un màxim de 48 hores sempre que sigui necessari, sense que aquest servei suposi cap cost addicional per a l'Administració, d'acord amb un protocol pel manteniment de les pertinences durant 48 h, informant a la persona usuària de les conseqüències de no retirar les serves pertinences en aquest termini.

Si es justifica la necessitat, i atenent a cada cas en concret, es podrà ampliar el termini de utilització del servei de consigna prèvia autorització expressa del responsable del servei prescriptor.

- **ALIMENTACIÓ ADDICIONAL:** En cas d'infants menors de 14 anys, es podrà demanar el servei de complement a l'alimentació (alimentació específica per nadons, esmorzar o altre complement a un àpat) i servei de berenar, si per algun motiu justificat es necessita, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat en el valor de servei complementari del Plec de clàusules administratives particulars (PCAP).
- **ALLOTJAMENT** per a mascotes. Es podrà demanar el servei complementari, si per algun motiu justificat es necessita, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat en el valor de servei complementari del Plec de clàusules administratives particulars (PCAP).
- **SERVEI DE MICROONES:** per habitació o d'ús compartit, per escalfar biberons, aigua, llet, menjat preparat, etc., sense cap cost addicional.
- **DRET A CUINA:** d'ús familiar o particular en cas d'apartaments, o compartida en cas d'albergs, cases de colònies i d'altres allotjament amb cuina pels clients.
- **SALA D'ESTUDI:** Es cas de famílies amb fills en edat escolar obligatòria es podrà demanar un espai a on poder realitzar estudi, deures, etc amb accés a internet
- **ACCÈS A FRIGORIFIC:** d'ús familiar en cas d'apartaments familiars o compartit en cas d'albergs, cases de colònies i d'altres allotjament que en disposin.

- **TRANSPORT A L'ALLOTJAMENT ASSIGNAT:** En les següents situacions i quan el servei derivant ho consideri necessari i ho sol·liciti, l'empresa adjudicatària assumirà el transport de les persones i famílies junt amb les seves pertinences en els següents casos:
  - En situacions de persones d'alta vulnerabilitat econòmica amb dificultats de mobilitat que dificulti el trasllat a l'allotjament que se'ls hagi assignat, l'adjudicatari facilitarà un servei de transport pel trasllat de les persones i fills si s'escau a l'allotjament, sempre a petició del responsable del servei municipal demandant.
  - En situacions de desnonaments executats amb presència de moviments socials reivindicatius o trasllats conflictius entre hotels o d'altres situacions conflictives, que des del responsable del servei demandant consideri imprescindible el transport per poder garantir que es pugui fer.
- El temps de resposta per aquest servei complementari de transport s'estableix en 1 hora des de la petició, que es veurà reduït a 1/2 h. en casos d'allotjaments assignats per situacions d'urgència, com per exemple en casos de desnonament o similars.
- Aquest servei de transport pot variar en funció del municipi de l'allotjament assignat i del nombre de persones, per la qual cosa es diferencien tres modalitats:
  - Mod. 1 - L'allotjament es troba a Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona o l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 1 a 4.
  - Mod. 2 - L'allotjament es troba a Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona o l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 5 a 8.
  - Mod. 3 - L'allotjament es troba a municipis que es troben a la zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic (veure clàusula 3.5), excepte Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona i l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 1 a 8.
- En cas de trasllat per canvi d'allotjament per decisió interna de l'empresa adjudicatària, aquest no comporta cap cost addicional a l'Administració.

### **2.3. Persones destinatàries del servei**

Es tracta de persones ateses als serveis derivants que, bé per causes imprevistes com les urgències i emergències socials, bé per situacions conjunturals o estructurals, no disposen en aquell moment d'allotjament ni d'ingressos econòmics per pagar-ho, ni de suport familiar o xarxa de coneguts que els puguin acollir per fer front a la situació. És aleshores quan, a criteri dels i de les professionals dels serveis derivants, s'ofereix un allotjament amb caràcter temporal mentre la persona cerca una alternativa que suposi una solució a més llarg termini amb el suport dels i de les professionals.

En qualsevol cas, les característiques i serveis dels allotjaments proporcionats per l'adjudicatari hauran de respondre a les necessitats i situacions especials dels usuaris: inexistència de barreres arquitectòniques, persones amb disminucions o dependència, necessitats especials d'infants amb diversitat funcional, persones amb dificultats de convivència, etc., per tal d'oferir espais i serveis que es puguin ajustar als requeriments de les persones a allotjar, tant en un primer moment d'urgència com posteriorment.

En aquest sentit, el tècnic municipal del servei derivant detallarà en la fitxa de sol·licitud del servei les característiques i necessitats específiques dels usuaris com persones grans amb o sense dependència que no poden tenir barreres arquitectòniques, persones amb malalties orgàniques o en procés de recuperació post-hospitalària, persones de difícil convivència per addiccions, hàbits de vida o possible malaltia mental no diagnosticada, mares amb nadons, famílies nombroses, persones amb cadira de rodes, persones amb necessitat d'aparells d'oxigen, persones amb barreres idiomàtiques, etc.

Per la seva banda, l'adjudicatari disposarà d'una relació categoritzada d'establiments que responguin a les diverses característiques requerides i necessitats més habituals dels usuaris d'aquest servei.

## **CLÀUSULA 3. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT**

---

### **3.1. Horari d'atenció**

El requeriment d'aquest servei es podrà efectuar en els dies laborables oficials de l'Ajuntament de Barcelona, i en horari de 8:00 a 20:00 hores.

L'empresa adjudicatària disposarà d'una central de reserves, que com a mínim atindrà durant les 12h indicades dels dies laborals oficials de l'Ajuntament de Barcelona, per atendre i donar resposta a les sol·licituds d'allotjament i manutenció realitzades pels serveis derivants del SAIER de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

### **3.2. Objectius del servei**

- Oferir un allotjament temporal digne on es pugui desenvolupar una vida familiar estable
- Contribuir a l'estabilitat de la persona acollida i evitar major deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies més fràgils o vulnerables.
- Garantir la seguretat i integritat de persones sense recursos que han patit situacions de violència.
- Garantir el dret a la intimitat dels usuaris.
- Garantir el dret a l'accés a l'educació dels nens escolaritzats prioritzant els allotjaments a prop dels seus centres educatius i els serveis complementaris d'aquests allotjaments com sales on els nens puguin estudiar, disponibilitat de taules per fer els deures, accés a internet, etc.
- 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 el manteniment de la proximitat dels usuaris a les seves xarxes socials i familiars, fent prevaldre els allotjaments propers a l'entorn on vivia l'usuari o amb una bona comunicació en transport públic (especialment per famílies amb nens)
- Oferir un entorn adequat i segur a les famílies usuàries que fomenti la convivència i les relacions amb el seu entorn amb serveis com comerços, serveis públics, parcs i jardins, especialment pels nens i gent gran, transports, etc.

- Difondre i fomentar l'ús de les normes de convivència social dintre dels allotjaments i el seu entorn, que preparin a l'usuari per reinserir-se o conviure en entorns més normalitzats i en allotjaments de caràcter menys temporals.
- Garantir la mobilitat de les persones amb disminució.
- Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu referent social.

### 3.2. Característiques dels allotjaments

Els allotjaments han d'estar situats a **Barcelona ciutat** 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, amb l'objectiu que les persones ateses puguin desplaçar-se amb facilitat i mantenir els vincles amb persones i serveis.

És important que els allotjaments estiguin preferentment situats a Barcelona ciutat, ja que el servei és de la ciutat de Barcelona, i és necessari realitzar una vinculació de les persones usuàries amb el territori. Quan la situació de l'allotjament estigui fora de la ciutat de Barcelona haurà de ser aprovat pel servei derivant.

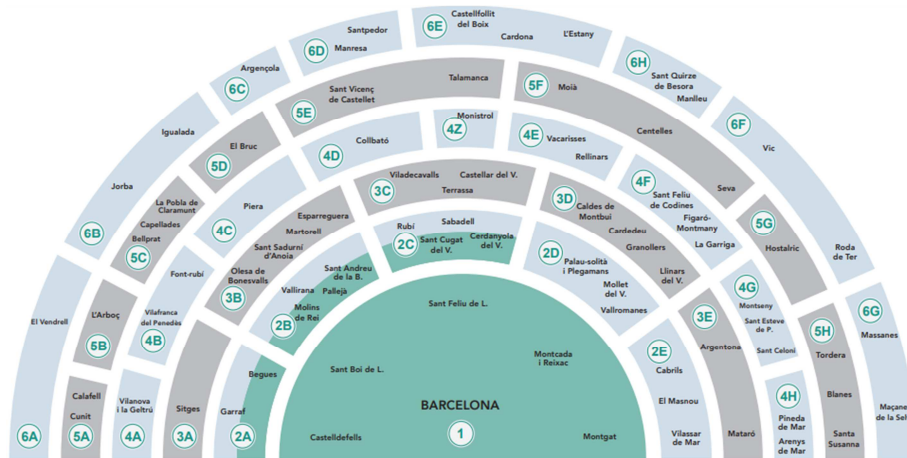
La zona tarifària 1 inclou: Barcelona, Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Montcada i Reixac, Montgat, El Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Santa 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'empresa adjudicatària podrà proposar allotjament en la zona 2 tarifària. En aquest cas, ha de comptar amb el vistiplau del servei derivant i assumir-ne els costos de desplaçament.

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	Begues	2A	Ripollet	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	Cerdanyola del Vallès	2C	Sant Climent de Llobregat	2B
Gavà	1	Sant Just Desvern	1	Cervelló	2B	Sant Cugat del Vallès	2C
L'Hospitalet de Llobregat	1	Santa Coloma de Gramenet	1	Corbera de Llobregat	2B	Sant Vicenç dels Horts	2B
Montcada i Reixac	1	Tiana	1	Molins de Rei	2B	Santa Coloma de Cervelló	2B
Montgat	1	Viladecans	1	Pallejà	2B	Torrelles de Llobregat	2B

<https://www.atm.cat/web/ca/zonificacio.php>

D'altra banda, els serveis derivants podran demanar explícitament l'allotjament en una zona concreta, que podrà ser qualsevol de les zones tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona (zones 1-6) en base a criteris tècnics degudament justificats.



S'haurà de garantir que els menors escolaritzats es mantinguin a una distància raonable, dins del mateix districte, que els permeti donar continuïtat a l'escolarització al mateix centre educatiu. Per tant, no es podran realitzar canvis d'allotjaments a diferents poblacions en aquests casos. Així mateix, cal que l'establiment tingui disponibilitat d'espais (sales o espais on es pugui tenir certa intimitat) per poder desenvolupar tasques d'intervenció educativa, mediació, etc.

Cal respectar les peticions especials, com per exemple, quan és necessari allotjar a Barcelona ciutat per un tema de vinculació mèdica, o no realitzar canvis d'allotjament per motius de salut greus. Qualsevol canvi d'allotjament haurà d'estar sempre validat pel servei derivant corresponent.

Tots els establiments hauran de disposar de la llicència d'activitat regulada vigent. Serà responsabilitat de l'adjudicatària verificar, en cas de dubte, aquest requisit.

És necessari que els establiments tinguin servei de recepció i/o seguretat en l'accés.

El servei derivant es reserva el dret a demanar un allotjament en concret o a refusar-lo, per motius d'adequació o seguretat de les persones allotjades.

Els establiments hauran d'oferir el règim sol·licitat (NA, AE, MP, PC), amb menús equilibrats, variats i adaptats a les característiques i necessitats de les persones allotjades segons edat (per exemple, llet per nadons), situació mèdica (celíacs, etc.), respectant els seus valors ètics, creences religioses i altres factors de tipus cultural (per exemple menjar halal). Es farà constar aquests requisits a la fitxa de sol·licitud del servei.

La pensió complerta (PC) inclourà sempre tres àpats (esmorzar, dinar i sopar) per a totes les persones allotjades derivades.

El tipus d'àpat i el seu cost corresponent serà diferent en nadons, menors i adults (consultar al plec de clàusules administratives particulars).

Els àpats es realitzaran dins del mateix establiment on s'allotja la persona o unitat familiar. Per a famílies amb infants 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 vistiplau del servei derivant.

L'adjudicatari garantirà que les persones allotjades reben la informació del lloc on es realitzi el règim de manutenció per escrit, el seu funcionament, horaris, etc. En cas de ser fora de

l'allotjament, serà necessari que els proporcionin un mapa amb la ubicació, el nom/denominació comercial i tiquets, vals o altres sistemes que tingui l'establiment.

A més, els establiments hauran de disposar d'espai per escalfar menjar: un microones i/o en cas de bebès (fins 3 anys) d'escalfar biberons.

L'adjudicatària haurà de garantir la posada a disposició del contracte d'establiments que puguin oferir habitacions i habitatges des d'una fins a sis places. A més, caldrà disposar d'allotjaments per unitats familiars. Els allotjaments familiars seran preferentment tipus apartaments o similars per garantir l'intimitat dels diversos membres, de forma que no hagin de compartir habitació i cadascú tingui el seu espai. El servei derivant validarà específicament les propostes d'allotjament en aquests casos.

Durant l'execució del contracte, l'adjudicatària haurà d'informar del tipus d'habitacions on estan allotjades les unitats familiars, per tal de poder comprovar la correcta aplicació dels percentatges correctors de descompte indicats al plec de clàusules administratives particulars.

També caldrà disposar de places adaptades per a aquelles persones amb mobilitat reduïda o diversitat funcional en algun dels establiments. Tots els establiments han de proporcionar la roba de llit i tovalloles i garantir, com a mínim, un canvi setmanal.

Tots els establiments han de proporcionar la roba de llit i tovalloles i garantir, com a mínim, un canvi setmanal. Així mateix, es farà, com a mínim, una neteja setmanal de les habitacions, banys, i espais comuns. Es realitzaran inspeccions periòdiques per tal de comprovar-ho. L'adjudicatari ha de disposar, dins l'equip de seguiment dels usuaris dels allotjaments, de la figura d'un professional que pugui desplaçar-se als allotjaments i que pugui inspeccionar i contrastar les característiques dels mateixos i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris, eventuais incidències, problemes de neteja, etc. i elaborar informes de les visites.

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. Es podran realitzar inspeccions periòdiques, per tal de comprovar-ho.

Els establiments hauran de realitzar un manteniment constant de les habitacions reparant el deteriorament ocasionat pel pas del temps o el us normal dels usuaris.

És obligatori que els allotjaments disposin de personal que com a mínim puguin atendre a les persones usuàries en català i castellà, addicionalment es valorarà que les persones usuàries puguin ser atesos en altres llengües com el urdú, xinès o àrab. L'establiment haurà de permetre l'entrada de forma puntual i acreditada dels mediadors interculturals o traductors dels serveis derivants, per garantir que les persones ateses puguin entendre el correcte funcionament de l'establiment (normes, règim d'alimentació establert, lloc de la manutenció, horaris), així com dels professionals dels serveis derivadors per a que puguin realitzar intervencions socials i/o educatives amb la unitat familiar allotjada. Cal que l'establiment conegui les necessitats especials per raó d'edat, discapacitat o culturals, de les persones allotjades.

### **3.3. Seguiment de les persones usuàries a l'allotjament**

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

Per portar a terme aquestes tasques, l'adjudicatària haurà d'adscriure al present contracte de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, com a mínim un perfil professional qualificat, amb titulació en l'àmbit social, amb una dedicació mínima de 10 hores setmanals.

Aquest seguiment consistirà en:

### **3.3.1. Funció de seguiment social dels usuaris**

- Seguiment dels usuaris 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.

### **3.3.2. Funció de supervisió dels allotjaments**

- 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 de llistats 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.
- Enllaç amb el personal del servei derivant que s'ocupa del cas.
- Elaboració d'informes de seguiment.

### **3.3.3. Supervisió general**

L'adjudicatària haurà de comunicar:

- Les absències de pernотacions.
- La no utilització de regim alimentació establert (AD,MP, PC) no justificats per motius de salut.
- En famílies amb un únic tutor legal si aquest marxa i deixa sols els 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 per situacions de salut mental.

- Qualsevol discussió amb altres persones allotjades.
- Qualsevol altre incidència.

En el cas d'apartaments, habitatges turístics i habitatges en regim d'arrendament, l'adjudicatària haurà establir un sistema de control per conèixer les absències.

### **3.4 Personal autoritzat per fer la sol·licitud del servei**

En formalitzar el contracte es facilitarà a l'empresa adjudicatària la relació del personal tècnic municipal referents dels serveis sol·licitants o prescriptors responsables de la contractació dels serveis.

Només aquestes persones i les que exerceixin el càrrec de el/la Cap de Departament i Direcció, podran encarregar els serveis d'allotjament. Juntament amb aquesta relació es facilitaran les adreces electròniques i els telèfons de contacte de totes les persones responsables de fer les sol·licituds.

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi s'encarregarà de mantenir actualitzada la llista de professionals amb autorització per fer les sol·licituds i fer-les arribar a l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària només podrà tramitar sol·licituds emeses per part de professionals amb autorització. En cas de tramitar una sol·licitud emesa per algú que no disposi de l'autorització pertinent, l'Ajuntament no tindrà la obligació d'assumir el cost d'aquella reserva.

S'adjunta fitxa de sol·licitud annexa a aquest plec.

### **3.5 Procediment**

#### **3.5.1. Sol·licitud del servei**

Horari: De 8:00 a 20:00 hores, els dies laborables oficials de l'Ajuntament de Barcelona.

Fora d'aquest horari, les peticions d'allotjament per a persones immigrades i refugiades que han de ser ateses des del SAIER, es realitzen des del Servei de l'Ajuntament de Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB). Per aquest motiu, es realitzarà un trasllat de l'expedient dels usuaris entre el servei derivant CUESB al SAIER, i és obligatori mantenir els usuaris en l'allotjament ja adjudicat, si el servei derivant SAIER confirma la seva idoneïtat.

En cas que no es mantingui l'allotjament adjudicat inicialment en el CUEB, es podrà instar la imposició d'una penalització d'acord amb allò establert al plec administratiu.

Quan es requereixi allotjament per a alguna de les persones ateses del servei derivant, s'enviarà un missatge a l'adreça electrònica que l'empresa adjudicatària haurà facilitat per a aquesta finalitat.

L'empresa adjudicatària també haurà de posar a disposició de l'Ajuntament un telèfon per utilitzar en el cas que Internet no funcioni correctament, i garantirà que el temps d'espera d'aquest telèfon no superi els 10 minuts.

L'empresa adjudicatària haurà de confirmar, de forma immediata, mitjançant un missatge electrònic la correcta recepció de la sol·licitud.

A la sol·licitud hi constarà com a mínim el tipus d'allotjament, nombre de places i d'habitacions, el règim d'estada, si hi ha algun requeriment específic quant a l'habitació (si cal un bressol o una barana, bany privat, etc.), l'alimentació i la ubicació (si ha de ser en un barri determinat o lluny d'algun barri determinat), així com si és necessari el servei de bugaderia.

En cas que el servei derivant determini la necessitat específica de bany privat, es farà constar en la sol·licitud, i serà d'obligat compliment per l'empresa adjudicatària proporcionar-lo.

La sol·licitud de serveis s'haurà de fer seguint el model que figura a l'annex d'aquest Plec que es trametrà, via correu electrònic, a l'empresa adjudicatària com a document adjunt.

Les dades de les persones usuàries i serveis contractats, així com altre informació necessària segons les indicacions de cada Direcció per tal de realitzar el seguiment de la persona usuària, serà emmagatzemada per part de l'adjudicatària en un sistema d'informació al que també tingui accés on line l'Ajuntament. S'haurà d'usar numero d'expedient, però cap dada que les pugui identificar.

Des de l'entrada de les persones usuàries en el dispositiu d'acollida, no es podrà realitzar més d'un canvi d'allotjament en el mateix mes. En cas d'estades sense data de sortida en el moment d'entrada, quan l'empresa adjudicatària vulgui realitzar un canvi d'allotjament, aquest haurà de ser aprovat pel servei derivant i mai es podrà realitzar més d'un canvi en el termini de dos mesos.

En cas de canvis d'allotjaments de les persones usuàries, sempre és necessari realitzar el transfer. Si el canvi és a petició del servei derivant, el cost és a càrrec de l'Administració, però si el canvi d'allotjament és per qüestions internes de l'empresa adjudicatària i es valida per part de l'ajuntament, va a càrrec de l'adjudicatària. És necessari informar a les persones usuàries d'aquests canvis d'allotjament realitzats per la mateixa empresa adjudicatària, a través de comunicats als hostals.

Serà necessari que els allotjaments disposin de la confirmació via telefònica de l'empresa adjudicatària abans que la persona usuària arribi a l'establiment. Si es produís qualsevol problema, inclòs una reserva errònia, i la persona usuària arribés a l'establiment sense la notificació de l'empresa adjudicatària, serà necessària una confirmació immediata i atendre a la persona, tant per qüestions d'allotjament com d'alimentació.

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

L'empresa adjudicatària farà tot el possible per donar resposta immediata a les sol·licituds que li arribin. Tanmateix s'estableixen uns marges de temps màxim des de la recepció de la sol·licitud en què l'empresa adjudicatària es compromet a donar resposta al servei sol·licitant en els terminis que s'indiquen a continuació:

<b>En funció del nombre de persones a allotjar</b>	<b>Termini màxim de resposta</b>
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 aquests efectes computen les 24 hores del dia.

L'empresa adjudicatària comunicarà per correu electrònic a l'Ajuntament l'assignació de les places sol·licitades en establiment, retornant el full de sol·licitud al qual haurà complementat amb el nom i adreça de l'establiment i el codi de reserva. Aquesta informació la farà constar també al cos de text del e-mail.

En el cos del correu electrònic únicament podrà constar el nom "anonimitzat" de les persones allotjades, en cap cas les seves dades personals complertes, per garantir-ne la protecció.

Estarà totalment prohibit agrupar a les persones en els establiments només amb el criteri de país d'origen o problemàtica social.

L'adjudicatari realitzarà un llistat d'allotjaments especialment indicats per determinades casuístiques: per famílies, etc. Aquests establiments es demanaran amb preferència en aquests casos, sempre i quan hi hagi disponibilitat d'allotjament en els mateixos. Així mateix, realitzarà també un llistat d'allotjaments no aptes per determinades casuístiques socials i personals dels usuaris.

### **3.5.3. Estada persones usuàries**

En la sol·licitud de plaça el servei municipal sol·licitant farà una previsió de la temporalitat de l'estada, quan no hi hagi data de sortida en el moment de fer l'entrada, es farà constar.

Si hi ha un canvi substancial es comunicarà mitjançant la mateixa adreça electrònica, amb les dades "anonimitzades" de la persona allotjada, establiment i codi reserva i amb la nova previsió.

Qualsevol incidència rellevant durant l'estada de les persones allotjades es comunicarà des de l'empresa adjudicatària, qui centralitzarà totes les incidències que es puguin produir, per correu electrònic al servei municipal de referència (derivant).

L'empresa adjudicatària enviarà amb caràcter setmanal un llistat de les incidències.

Sempre que l'Ajuntament ho requereixi, els establiments permetran l'entrada d'un/a professional per donar suport a una persona o unitat familiar allotjada.

L'empresa adjudicatària comunicarà, sempre que sigui possible la mateixa nit o com a màxim al dia següent, al servei referent si una persona allotjada no es presenta a l'establiment a pernoctar-hi, així com qualsevol altra incidència; el servei referent decidirà si cal donar de baixa la persona usuària, de manera que la plaça es pugui ocupar amb altres persones que la requereixin. A tall d'exemple, es consideren incidències les següents: acumulació de material, el consum de substàncies tòxiques, perilloses i/o antihigièniques dins de l'establiment, portar-hi a altres persones, faltes de respecte al personal que treballa a l'establiment, amenaces a professionals o a d'altres persones allotjades, agressions, etc. En la clàusula 3.3.3. s'indica la supervisió general dels usuaris.

L'Ajuntament podrà sol·licitar un canvi d'establiment motivat bé per les incidències comunicades, bé per aspectes vinculats al pla de treball, degudament justificats pel servei municipal referent.

L'empresa adjudicatària podrà sol·licitar al departament municipal responsable de l'allotjament, un canvi d'establiment, motivat per les incidències comunicades i degudament justificades.

En cas que es el servei municipal referent consideri que s'ha de produir de manera urgent, el canvi es farà el mateix dia i amb els mateixos terminis d'assignació d'allotjament establerts a la clàusula 3.5.2. En la resta de supòsits s'atorgarà un termini màxim de 72 hores per a l'assignació de la

nova plaça. En tots els casos s'haurà de tramitar la baixa de l'establiment anterior (mai es podran facturar dos establiments per un mateix usuari/usuària el mateix dia).

#### **3.5.4. Comunicació baixa servei**

L'Ajuntament comunicarà sempre el dia abans el fet que una persona deixi l'allotjament contractat. En el cas que l'Ajuntament no hagi actuat de la forma prevista de no respectar aquest supòsit l'empresa adjudicatària facturarà igualment aquest dia, prèvia comunicació per escrit, encara que la persona ja hagi deixat l'establiment.

En el cas d'incompliment reiterat de pla de treball i de no personar-se l'usuari/usuària al servei municipal referent ni respondre a les trucades telefòniques, el servei municipal referent contactarà amb l'empresa adjudicatària per informar de la baixa i pertocarà a l'establiment comunicar-ho a la persona allotjada. A partir de la data de comunicació no es pagaran més dies de l'allotjament de la persona objecte de la baixa.

En el cas que la persona usuària marxi indefinidament de l'establiment i deixi a dins l'habitació les seves pertinences, l'Ajuntament podrà enviar un informe autoritzant a l'establiment a retirar-les i enviar-les al servei derivador. El cost d'aquest trasllat l'assumirà l'Ajuntament de Barcelona.

#### **3.5.5. Causes de baixa d'usuaris instat per l'adjudicatari**

L'adjudicatari podrà instar a donar de baixa als usuaris, prèvia comunicació al servei municipal referent si està obert, 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 al Departament municipal 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 dins de l'establiment o bé arribar en un estat de consum que comprometi la convivència a l'espai
- Robatoris, furt.
- 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.

En cas que el servei estigués tancat en el moment de realitzar la baixa de l'usuari, s'haurà d'informar al servei municipal corresponent a primera hora del següent dia laborable, i en tot cas és necessari presentar un informe on es justifiqui la baixa.

## **CLÀUSULA 4. REQUERIMENTS DE QUALITAT**

---

L'Ajuntament haurà d'estar informat de qualsevol fet i incidència significativa que afecti el funcionament del servei. A aquests efectes, l'entitat adjudicatària designarà una única persona com a interlocutora.

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en aquestes clàusules tècniques.

Els indicadors del present contracte de serveis es recolliran d'acord a les instruccions que realitzi la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, i s'informarà degudament abans de l'inici del contracte.

A continuació, s'indiquen els indicadors bàsics respecte a les dades de perfil de les persones usuàries:

- Persones soles / Nuclis familiars
- Homes / Dones / Menors
- Nacionalitats
- Temps d'estada
- Servei derivant
- Joves sols (18 a 25 anys)
- Número d'expulsions a proposta de l'adjudicatari
- Incidències de les persones usuàries i tipologia. reflectint problemes com: no es presenta, expulsió, negativa a sortir, abandonament

L'adjudicatària haurà de presentar un informe de gestió mensual per escrit referent a les tasques dutes a terme el mes anterior. Aquest informe es lliurarà, com a molt tard, abans del dia 10 del mes següent a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, a excepció de l'últim mes que es lliurarà el darrer dia del mes de finalització del contracte. Aquest informe mensual haurà d'incloure com a mínim les següents dades:

- Nombre de pernoctacions al llarg de tot el mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.
- Tipologia de pernoctació i serveis complementaris produïdes durant tot el mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.
- Altes i baixes d'usuaris produïdes durant el mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.
- Perfil de les persones usuàries que es trobin allotjats l'últim dia del mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.

Per tal de reportar aquesta informació a l'Ajuntament, l'adjudicatària recollirà la informació en una aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei, a la qual l'Ajuntament també hi tindrà accés. Aquesta aplicació ha d'estar disponible a l'inici del present contracte.

Anualment, l'adjudicatària haurà de presentar una memòria-avaluació del desenvolupament global del seu treball i dels resultats qualitius i quantitatius del servei prestat. L'esmentada memòria es lliurarà abans del mes de març posterior a la finalització de cada any.

El sistema de recollida d'indicadors d'activitat i d'avaluació s'adaptaran, tant pel contingut com per la periodicitat, als que l'Ajuntament estableixi amb caràcter mensual.

A més, tal com indica la clàusula 3.5.3, l'empresa adjudicatària enviarà amb caràcter setmanal un llistat de les incidències. El llistat de les incidències estarà recollit en l'aplicació informàtica de seguiment de la prestació del servei.

L'adjudicatari haurà d'aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei a l'Ajuntament en el calendari que aquest determini.

L'adjudicatari haurà de garantir la coordinació amb les persones responsables municipals que estipuli l'Ajuntament de Barcelona.

## **CLÀUSULA 5. NIVELLS DE SERVEI**

---

Per al bon desenvolupament del Servei és necessari garantir places a petició dels serveis municipals derivants.

En cas que no es proveeixi de la plaça sol·licitada, les Direccions 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 al plec administratiu.

S'estima que el nombre de places diàries necessàries a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi és d'una mitjana de 260 places diàries, amb pics de 360 places diàries.

## **CLÀUSULA 6. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT**

---

- Pel que fa a la gestió de sol·licituds i allotjaments concrets el servei municipal sol·licitant nomenarà una persona de referència per coordinar-se amb l'empresa adjudicatària, que a la vegada haurà de nomenar una persona per desenvolupar aquesta funció.
- La coordinació comportarà almenys dues visites a l'any als establiments que acullen les persones i totes les comunicacions que calgui, via telèfon o correu electrònic, per resoldre incidències i fer el seguiment dels casos.
- Quant al seguiment global del contracte es farà un mínim de dues reunions l'any entre la direcció de l'empresa adjudicatària i la persona responsable del contracte.

## **CLÀUSULA 7. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS**

---

- 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 Barcelona 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.

## FITXA SOL·LICITUD

---

**A emplenar pel servei derivant**

<b>Servei peticionari</b>				
<b>Nom persona responsable</b>				<b>Núm. de telèfon</b>
<b>Nom de la persona usuària del servei</b>				
<b>Nom "anonimitzat"</b>				
<b>Nombre de persones a allotjar</b>				
<b>Previsió numero de dies</b>				
<b>Règim</b>	<b>N.A</b>		<b>M.P.</b>	
	<b>A.D.</b>		<b>P.C.</b>	
<b>Necessitats addicionals</b>				
<b>Zona prioritària d'allotjament</b>				
<b>Observacions</b>				
<b>Data de petició</b>				

Signatura:

**A emplenar per l'adjudicatària, un cop assignada la plaça:**

<b>Nom establiment</b>	
<b>Adreça establiment</b>	
<b>Codi de reserva</b>	