



**Ajuntament
de Barcelona**

Gerència de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida
Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER AL SERVEI DE GESTIÓ DE L'ALLOTJAMENT TEMPORAL I MANUTENCIÓ DE PERSONES I FAMÍLIES EN HOTELS, HOSTALS, PENSIONS I PISOS D'ESTADA TEMPORAL DERIVADES DE LA UTEH I DEL SAS-ABITS



ÍNDEX

Clàusula 1. Objecte del contracte	3
Clàusula 2. Descripció i funcionament del servei	4
2.1. Serveis bàsics	4
2.2. Serveis complementaris que es poden sol·licitar	4
2.3. Característiques dels establiments	6
2.3.1. Ubicació geogràfica dels establiments	6
2.3.2. Característiques d'infraestructures i serveis	7
2.3.3. Supervisió dels establiments.....	8
Clàusula 3. Persones destinatàries del servei d'allotjament	8
Clàusula 4. Procediment de sol·licitud del servei	9
4.1. Personal autoritzat per fer sol·licituds	10
4.2. Assignació de l'establiment	10
4.3. Estada persones usuàries i incidències	11
4.4. Causes de baixa d'usuaris instat per l'empresa contractista.....	12
Clàusula 5. Garantia de places	13
Clàusula 6. Seguiment i avaluació	13
6.1. Informe mensual.....	13
6.2. Informe anual	14
6.3. Informe d'avaluació de satisfacció semestral de les persones usuàries	14
Clàusula 7. Coordinació entre l'empresa contractista i l'Ajuntament	15
Clàusula 8. Obligacions de l'empresa contractista	15
Clàusula 9. Protecció de dades personals	16
Clàusula 10. Difusió del servei i dret d'imatge.....	18
Clàusula 11. Finalització del contracte i traspàs.....	18
Annex. Formulari de sol·licitud.....	19



CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el servei de gestió dels tràmits d'intermediació en relació a la provisió d'establiments d'allotjament temporal i manteniment de persones i famílies en hotels, hostals, pensions i pisos d'estada temporal per persones o famílies ateses per la Unitat contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH) i el Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS-ABITS) de la Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI.

Aquest servei ha de proporcionar acolliment temporal, urgent i no ajornable a persones o famílies en risc d'exclusió social i vulnerabilitat amb les següents característiques:

- Dones víctimes de violència masclista, i llurs fills i filles si s'escau.
- Persones víctimes de tràfic d'éssers humans, en totes les seves finalitats d'explotació, i llurs fills i filles si s'escau.
- Persones en situació de vulnerabilitat provinents d'entorns de prostitució.

Aquests acolliments inclouen serveis bàsics d'allotjament amb o sense alimentació i amb caràcter temporal mentre la persona o família, amb el suport dels i de les professionals de la UTEH i del SAS, cerca alternatives adients que suposi una solució a més llarg termini.

També s'han de preveure serveis complementaris que han d'estar a disposició de les persones usuàries del servei, en els termes i terminis que s'estableixen en aquest plec.

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.
- Oferir servei de suport socioeducatiu.
- Mantenir el nucli familiar junt, en convivència, respectant mínim d'una persona adulta a càrrec dels fills i filles (a valorar en cada cas).
- Garantir el dret a la intimitat de les persones usuàries.
- Garantir que el servei es respectuós als drets d'infants i 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 de Catalunya.
- 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 infants i gent gran, transports, etc.
- Afavorir el manteniment de la proximitat dels usuaris a les seves xarxes socials i familiars, fent prevaldre els establiments propers a l'entorn on vivia l'usuari o amb una bona comunicació en transport públic (especialment per famílies amb nens).
- Difondre i fomentar l'ús de les normes de convivència social dintre dels establiments i el seu entorn, que preparin a l'usuari per a conviure en entorns més normalitzats i en allotjaments de caràcter menys temporal.



- Garantir la mobilitat de les persones amb diversitat funcional i problemes de mobilitat.
- Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu referent social.

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

El servei consistirà en la gestió de recerca d'establiments d'allotjament temporal, així com la manutenció corresponent, de persones i famílies ateses per la UTEH i el SAS-ABITS en hotels, hostals, pensions i pisos d'estada temporal.

Serà la UTEH o el SAS-ABITS qui anirà derivant persones a l'empresa contractista del contracte mitjançant un formulari de sol·licitud (veure Annex).

2.1. Serveis bàsics

Es consideren serveis bàsics l'ALLOTJAMENT en hotels, hostals, pensions, pisos i altres allotjaments d'estada temporal, a més de la MANUTENCIÓ en els establiments que tinguin aquest servei (hotels, hostals, pensions).

Es contemplaran els diferents règims d'estada:

- només allotjament (NA)
- allotjament i esmorzar (AE)
- mitja pensió (MP)
- pensió completa (PC)
- Addicionalment s'oferirà berenar per a menors de 16 anys.

El requeriment d'aquest servei es podrà efectuar tots els dies de l'any (365) les 24h.

2.2. Serveis complementaris que es poden sol·licitar

Es consideren serveis complementaris:

- **BUGADERIA:** servei de bugaderia per a la roba personal de les persones allotjades, de conformitat amb el que informi el formulari de sol·licitud. En aquest cas, s'estableix el servei següent, segons unitat familiar:
 - 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
- **BRESSOL:** en cas d'infants menors de 3 anys, es podrà demanar disposar d'un bressol..
- **LLIT AMB BARANES:** en cas d'infants fins a 12 anys o persones que per algun motiu fonamentat ho necessitin.



- **LLIT ADDICIONAL:** en cas d'infants de fins a 12 anys d'edat, es podrà demanar el servei d'un llit addicional.
- **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 seves 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 dels serveis derivants (UTEH i SAS-ABITS).

- **ALIMENTACIÓ ADDICIONAL:** en cas d'infants menors de 16 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.
- **ALLOTJAMENT** per a mascotes.
- **SERVEI DE MICROONES:** per habitació o d'ús compartit, per escalfar biberons, aigua, llet, menjat preparat, etc.
- **ÚS DE 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:** en 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'ESTABLIMENT ASSIGNAT:** El formulari indicarà si l'empresa contractista haurà de gestionar el transport de les persones i famílies junt amb les seves pertinences. El mitjà de transport serà el taxi o vehicle motor de similars característiques. El temps de resposta per aquest servei complementari de transport s'estableix en 1 hora des de la petició. Es diferencien tres modalitats¹:
 - Mod. 1.- L'establiment 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 persones.
 - Mod. 2.- L'establiment 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 persones.
 - Mod. 3.- L'establiment es troba a municipis que es troben a la zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic (veure clàusula 2.5.1), excepte Barcelona, Santa Coloma de Gramenet, Badalona i l'Hospitalet de

¹ Vehicle, taxi o similar que faciliti un transport "porta a porta" de les persones i les pertinences.



Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 1 a 8 persones.

En cas de trasllat per canvi d'establiment per decisió interna de l'empresa contractista, aquest no comportarà cap cost addicional a l'Administració i haurà de ser per mitjà de taxi o vehicle motor assimilable.

2.3. Característiques dels establiments

El servei derivant UTEH o SAS-ABITS es reserva el dret a demanar un establiment en concret o a refusar-lo, per motius d'adequació o seguretat de les persones allotjades. Per aquest supòsit el servei podrà sol·licitar un llistat (actualitzat) per conèixer els establiments temporals als que es podria accedir en cas de haver-hi disponibilitat.

L'empresa contractista garantirà que les persones allotjades reben la informació sobre l'establiment, mapa de la seva ubicació, així com normativa de convivència. També informació del lloc on es realitzi el regim de manutenció per escrit, el seu funcionament, horaris, etc., així com se les proporcioni un mapa amb la ubicació, el nom/denominació comercial i tiquets, vals o altres sistemes que tingui l'establiment.

2.3.1. Ubicació geogràfica dels establiments

Els establiments 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.

Els serveis derivants UTEH o SAS-ABITS podran demanar explícitament l'establiment 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 respectar especialment les peticions del servei derivant quan es demani allotjar a les persones i famílies derivades a Barcelona ciutat per un tema de vinculació mèdica, escolaritat dels menors, etc.

En el supòsit que no es trobi establiment en la zona 1 tarifària, l'empresa contractista podrà proposar establiment en la zona 2 tarifària. En aquest cas, ha de comptar amb el vistiplau del servei derivant i l'empresa contractista ha d'assumir els costos de desplaçament.

Si l'oferta d'establiment sigui de fora de la ciutat de Barcelona, haurà de ser aprovat prèviament pel servei derivant UTEH o SAS-ABITS.

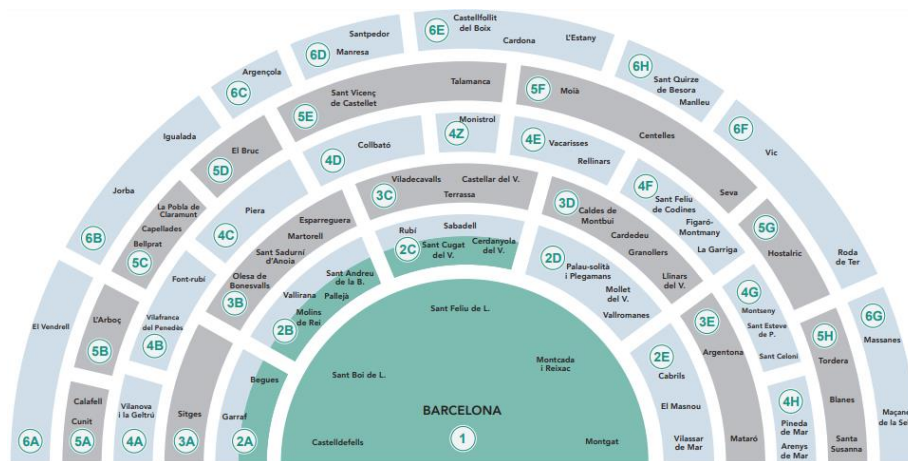


TARIFA METROPOLITANA

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	Beques	2A	Ripolllet	2C
Cornellà de Llobregat	1	Sant Feliu de Llobregat	1	Castellbisbal	2B	Sant Andreu de la Barca	2B
Esplugues de Llobregat	1	Sant Joan Despi	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	Palleja	2B	Torrelles de Llobregat	2B

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



2.3.2. Característiques d'infraestructures i serveis

Preferentment es garantirà:

- Establiments amb servei de recepció 24hores i/o seguretat en l'accés.
- Establiments amb coneixement de l'idioma de la persona usuària a derivar.
- Prioritzar l'adjudicació d'habitacions individuals/familiars, segons la necessitat i amb bany privat.
- Habitacions exteriors i amb finestres.
- Habitacions d'amplada mínima de 5 m², per a la tipologia d'individuais.
- En establiments preferentment no mixtes.
- Amb àrees d'ús comú i, si és possible, amb pati, terrassa o jardí.
- Estar ben comunicada per transport públic.
- Disposar de l'accés habilitat per a persones amb mobilitat reduïda així com bany adaptat, si fos necessari.
- Disposar de cuina equipada i menjador si fos necessari
- Disposar de connexió wifi o xarxa sense fil per a que les persones acollides en puguin fer ús.
- Hauran d'oferir el règim sol·licitat (NA, AE, MP, PC). El cost corresponent a cada règim serà diferent en nadons 0 a 2 anys, infants de 2 a 3 anys i de 4 a 12 anys i endavant.
- 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. Excepcionalment podrà ser superior als 100 m des del lloc de l'establiment, amb el vistiplau del servei derivant.
- Els menús hauran de ser equilibrats, variats i adaptats a les característiques i necessitats de les persones allotjades:
 - o Segons edat, per exemple, la llet per nadons.
 - o Segons situació mèdica (celíacs, dietes temporals prescrites, etc.).



- Adaptables a creences religioses i altres factors de tipus cultural (per exemple, menjar *hala*).
- El règim PC inclourà sempre tres àpats (esmorzar, dinar i sopar).
- Caldrà adequar el missatge e informació que es faciliti, a les limitacions idiomàtiques o de desconeixement dels diferents tipus de menjar que s'ofereixi.

Les peticions de servei i requisits específics es faran constar al formulari de sol·licitud del servei.

2.3.3. Supervisió dels establiments

L'empresa contractista haurà de supervisar els establiments, verificant que els establiments siguin adients per assolir els objectius socials del contracte, realitzant les següents tasques:

- Seguiment periòdic i verificació de les condicions físiques, manteniment, conservació i neteja de les instal·lacions.
- 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'establiment quan les condicions dels mateixos no siguin compatibles amb un allotjament digne, i eliminació del llistat d'establiments possibles de l'establiment.

CLÀUSULA 3. PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT

Es tracta de persones ateses pels serveis (UTEH o SAS-ABITS) referents o prescriptors 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 de la UTEH o del SAS-ABITS, 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 de la UTEH i del SAS.

La valoració de la necessitat d'allotjament temporal, objecte d'aquest contracte, serà a criteri de l'equip tècnic de la UTEH o del SAS-ABITS.

En qualsevol cas, les característiques i serveis dels establiments proporcionats hauran de respondre a situacions especials de les persones usuàries, i ser un espai físic amb inexistència de barreres arquitectòniques per a persones en situació de diversitat funcional o dependència, cobertura de necessitats especials per a infants amb diversitat funcional, persones amb dificultats de convivència, etc. En aquest sentit, el personal tècnic de la UTEH o del SAS-ABITS detallarà en el formulari de sol·licitud del servei les característiques i necessitats específiques de les persones usuàries.



Per la seva banda, l'empresa contractista ha de disposar d'una relació categoritzada d'establiments que responguin a les diverses característiques i necessitats més habituals de les persones usuàries d'aquest servei. Aquesta relació d'establiment, estarà a disposició dels serveis derivants, a efectes de consulta.

Qualsevol gestió administrativa que es dugui a terme amb les persones víctimes de tràfic d'éssers humans (VTEH) ha de prioritzar la seva **seguretat i confidencialitat**. És imprescindible que no puguin ser localitzades ni es facin públiques les seves dades personals, domicili o qualsevol altra element que les pugui fer fàcilment identificables. Aquest punt és una obligació essencial del contracte.

Qualsevol tràmit administratiu que se'n desprengui es farà sempre utilitzant el número d'expedient que consta a la UTEH i al SAS. La UTEH i el SAS, respectivament, custodiaran les dades personals de les persones ateses.

Per motius de seguretat serà necessari evitar que en establiment i temporalitat coincideixin a la vegada persones derivades des de la UTEH i des del servei SAS.

CLÀUSULA 4. PROCEDIMENT DE SOL-LICITUD DEL SERVEI

Les sol·licituds es podran fer les 24 hores del dia 365 dies a l'any, a través del personal tècnic de la UTEH i del SAS.

Quan un dels serveis requereixi allotjament per a alguna de les persones ateses haurà d'enviar un missatge inicial a l'adreça electrònica que l'empresa contractista haurà facilitat per a aquesta finalitat. Posteriorment, es farà arribar el formulari pel mateix mitjà.

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

Per si de cas no funcionés correctament Internet, l'empresa contractista també haurà de posar a disposició del personal tècnic de la UTEH i del SAS-ABITS un número de telèfon específic per comunicar les derivacions i garantirà que el temps de resposta a la trucada no superi els 10 minuts.

Al formulari de la sol·licitud hi constarà com a mínim el tipus d'establiment, 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), 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 (veure Annex).

Les dades de les persones usuàries i serveis contractats, així com altra informació necessària segons les indicacions de servei UTEH o SAS-ABITS per tal de realitzar el seguiment de la persona usuària, serà emmagatzemada per part de l'empresa contractista en un sistema d'informació al que també tingui accés *online* les persones professionals de la UTEH i de SAS-ABITS. En tot cas, les dades de les persones usuàries que constin hauran de ser confidencials. S'haurà d'usar número d'expedient, però cap dada que les pugui identificar.



Serà necessari que els establiments disposin de la confirmació via telefònica i/o correu electrònic de l'empresa contractista 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 contractista, serà necessària una confirmació immediata i atendre a la persona, tant per qüestions d'allotjament com d'alimentació.

Des de l'entrada de les persones usuàries en el dispositiu d'acollida, no es podrà realitzar més d'un canvi d'establiment en el mateix mes. En cas d'estades sense data de sortida en el moment d'entrada, quan l'empresa contractista vulgui realitzar un canvi d'establiment, aquest haurà de ser aprovat per la UTEH o pel SAS-ABITS i mai es podrà realitzar més d'un canvi en el termini de dos mesos.

En cas de canvis d'establiments de les persones usuàries, sempre serà necessari realitzar el *transfer*. Si la proposta de canvi d'establiment és per qüestions internes de l'empresa contractista, aquest canvi (que haurà de ser validat prèviament pel servei derivant) anirà a càrrec de l'empresa contractista.

L'empresa contractista informarà a les persones usuàries d'aquests canvis d'establiment realitzats a través de comunicats als establiments on s'allotgen.

4.1. Personal autoritzat per fer sol·licituds

En formalitzar el contracte es facilitarà a l'empresa contractista la relació del personal tècnic municipal referent dels serveis UTEH i SAS-ABITS com sol·licitants o prescriptors responsables de la contractació i de les que exerceixin el càrrec de cap dels departaments i direccions de serveis d'on depenguin els serveis autoritzats i només aquestes persones 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.

En els períodes de vacances, de baixes o per altres motius justificats les persones a què es fa referència al paràgraf anterior podran ser substituïdes temporalment.

Cada servei (UTEH i SAS-ABITS) s'encarregarà de mantenir actualitzada la llista de professionals amb autorització per fer les sol·licituds i fer-les arribar a l'empresa contractista.

L'empresa contractista només podrà tramitar sol·licituds (veure Annex) emeses per part de professionals amb autorització.

4.2. Assignació de l'establiment

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



En funció del nombre de persones a allotjar	Termini màxim d'assignació de plaça
Fins a 10 persones	2 hores (*)
Entre 11 i 20 persones	4 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 contractista 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 correu electrònic.

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.

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

Es podrà realitzar un llistat d'establiments no aptes per determinades casuístiques socials, que l'empresa contractista haurà de respectar.

4.3. Estada persones usuàries i incidències

Si hi ha un canvi substancial que afecti a un canvi d'establiment l'empresa contractista comunicarà al servei referent (UTEH o SAS-ABITS) 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 contractista –qui centralitzarà totes les incidències que es puguin produir- per correu electrònic al servei UTEH o SAS-ABITS.

Sempre que la UTEH o el SAS-ABITS ho consideri es comunicarà a l'empresa contractista per a què avisi l'establiment corresponent que ha de permetre l'entrada d'un/a professional per donar suport a una persona o unitat familiar allotjada.

L'empresa contractista 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.

L'Ajuntament podrà sol·licitar un canvi d'establiment motivat bé per les incidències comunicades, bé per aspectes vinculats al pla de treball que la UTEH o SAS-ABITS ha



confeccionat pel seguiment social de la persona usuària, degudament justificats pel servei municipal referent.

L'empresa contractista 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 alguna referent municipal de la UTEH o del SAS-ABITS consideri que s'ha de produir de manera urgent un canvi d'establiment, aquest es farà el mateix dia i amb els mateixos terminis d'assignació d'establiment establerts a la clàusula 4.2. 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).

L'Ajuntament comunicarà amb un mínim de 24 hores d'antelació el fet que una persona deixi l'establiment contractat. En el cas que l'Ajuntament no hagi actuat de la forma prevista de no respectar aquest supòsit l'empresa contractista 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 contractista per informar de la baixa que haurà de comunicar a l'establiment 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.

Atesa la situació de vulnerabilitat de les persones usuàries dels serveis, l'objecte del contracte també inclou el seguiment de les persones usuàries allotjades. Per portar a terme aquestes tasques, l'empresa contractista haurà d'adscriure al present contracte com a mínim un perfil professional qualificat, amb titulació en l'àmbit social, amb una dedicació de 10 hores setmanals.

4.4. Causes de baixa d'usuaris instat per l'empresa contractista

L'empresa contractista podrà instar a donar de baixa a les persones usuàries, prèvia aprovació per part de la UTEH o del SAS-ABITS, 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 establiments. Prèviament s'ha d'haver informat al departament municipal de les incidències.
- Compliment del període d'estància establert per a residir en l'establiment.
- Tots els actes que atemptin contra els drets i llibertats dels altres: com 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, furts.
- Desperfectes causats als béns de l'immoble.
- Absència injustificada de l'establiment superior a 1 dia, amb la prèvia autorització del responsable del servei demandant.

En cas que la UTEH o el SAS-ABITS estigués tancat en el moment de realitzar la baixa de la persona usuària, s'haurà d'informar a la UTEH o al SAS-ABITS a primera hora del següent dia laborable, i en tot cas és necessari presentar un informe on es justifiqui la baixa.

CLÀUSULA 5. GARANTIA DE PLACES

Atès que la provisió d'establiments d'allotjament (hotels, hostals, pensions, i pisos d'allotjament temporal) és prioritàriament a la ciutat de Barcelona i, si no és possible, a les rodalies (fins a un màxim equivalent als municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona, i excepcionalment a municipis inclosos a la resta de zones tarifàries de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona, veure clàusula 2.3.1), és necessari garantir places a petició dels serveis municipals derivants.

En cas que no es proveeixi la plaça sol·licitada o es proveeixi amb retard (clàusula 4.2.), la UTEH o el SAS-ABITS podran instar la imposició d'una penalització amb consideració de molt greu.

CLÀUSULA 6. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

Per a assegurar un bon seguiment del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar els següents informes:

6.1. Informe mensual

L'empresa contractista presentarà un informe mensual que ha de contenir com a mínim, agrupat per cada servei municipal derivant, la informació següent:

- Nombre de pernотacions al llarg de tot el mes a què faci referència l'informe mensual corresponent.
- Desglossat les persones usuàries segons franges d'edats (nadons, infants...) i tipologia d'estada.
- Tipologia de pernотació 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.
- Resum de les avaluacions dels establiments fetes en el període de referència de l'informe.
- Incidències.



A més hauran d'incorporar els següents 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'empresa contractista
- Incidències de les persones usuàries i tipologia. reflectint problemes com: no es presenta, expulsió, negativa a sortir, abandonament, consum de tòxics,...

L'informe mensual es lliurarà durant la primera setmana del mes següent.

Per tal de reportar aquesta informació a l'Ajuntament, l'empresa contractista recollirà la informació en una aplicació informàtica 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.

6.2. Informe anual

Anualment, l'empresa contractista haurà de presentar una memòria-avaluació del desenvolupament global del seu treball i dels resultats qualitius i quantitius del servei prestat, seguint les indicacions de la UTEH i del SAS-ABITS.

Aquest informe es lliurarà abans de dos mesos des de la finalització de l'anualitat corresponent.

6.3. Informe d'avaluació de satisfacció semestral de les persones usuàries

L'empresa contractista haurà de recollir el grau de satisfacció i la valoració de les persones usuàries respecte a l'atenció rebuda en relació a les obligacions mínimes establertes en aquest plec.

L'empresa contractista haurà de recollir la informació mitjançant un qüestionari en català, castellà, anglès, francès i d'altres.

L'empresa contractista haurà d'elaborar semestral un informe de grau de satisfacció que haurà de contenir com a mínim:

- Grau de satisfacció expressat per les persones usuàries (majors i menors d'edat) per l'atenció rebuda, diferenciant entre el grau de satisfacció expressat per les persones majors d'edat, pels infants (0 a 11 anys) i adolescents (12 a 18 anys); i agrupat per establiments.
- Reclamacions i suggeriments: número i descripció.
- Buidatge i sistematització del formulari de valoració del servei que s'ha d'emplenar a la sortida (adjuntant còpia dels fulls), tot diferenciant entre les persones majors d'edat, els infants (0 a 11 anys) i els adolescents (12 a 17 anys).



Si les persones usuàries comuniquen alguna queixa al servei municipal derivant, aquest haurà de transmetre a l'empresa contractista la queixa rebuda. En aquests casos, l'empresa contractista haurà de presentar al servei municipal referent una proposta de resposta. En cas que la queixa arribés directament a l'establiment, l'empresa contractista haurà de garantir que l'establiment respongui la queixa presentada i enviar-ne una còpia a l'Ajuntament.

CLÀUSULA 7. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA CONTRACTISTA I L'AJUNTAMENT

Pel que fa a la gestió de sol·licituds i allotjaments concrets cadascun dels serveis municipals sol·licitants del servei nomenarà les persones de referència per coordinar-se i realitzar les sol·licituds amb l'empresa contractista.

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 contractista i la persona responsable del contracte.

Aquesta persona coordinadora ha de tenir una experiència professional mínima de 3 anys en el sector de les agències de viatge.

CLÀUSULA 8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

Seràn obligacions de l'empresa contractista les següents:

- Designar una persona per a poder fer una coordinació adient, i per canalitzar les relacions derivades d'aquest contracte.
- Aconseguir en cada establiment les millors condicions.
- Garantir establiments que puguin oferir habitacions i habitatges d'una fins a sis places.
- Garantir d'establiments per unitats familiars. Els establiments familiars seran preferentment tipus apartaments o similars per garantir l'intimidat dels diversos membres, de forma que no hagin de compartir habitació i cadascú tingui el seu espai (especialment pels casos de violència domèstica). La UTEH o el SAS-ABITS validarà específicament les propostes d'establiment en aquests casos.
- 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.
- Assegurar-se que els establiments disposen de places adaptades per a aquelles persones amb mobilitat reduïda o diversitat funcional en algun dels establiments.
- Assegurar-se que tots els establiments han de proporcionar la roba de llit i tovalloles i garantir, com a mínim, un canvi setmanal.
- Fer inspeccions periòdiques als establiments per comprovar que les seves característiques dels establiments s'adaptin a les necessitats dels usuaris i elaborar informes d'aquestes visites.



- Fer inspeccions periòdiques als establiments per comprovar la neteja diària de les zones comunes i compartides i la neteja setmanal de les zones privades on dormen les persones allotjades, i elaborar informes d'aquestes visites.
- Garantir que els establiments realitzin un manteniment constant de les habitacions reparant el desperfectes i funcionament defectuós dels equipaments que es puguin ocasionar degut al deteriorament ocasionat pel pas del temps o l'ús normal dels usuaris.
- Garantir que els establiments disposin de personal que com a mínim puguin atendre a les persones usuàries en català, castellà, francès i anglès;
- Informar a l'establiment que, per indicació de la UTEH o del SAS-ABITS, hi haurà la visita de forma puntual i acreditada de persones mediadores interculturals o traductores, per garantir que les persones ateses puguin entendre el correcte funcionament de l'establiment (normes, règim d'alimentació establert, lloc de la manutenció, horaris), o de les pròpies professionals de la UTEH o del SAS-ABITS per a que puguin realitzar intervencions socials i/o educatives amb la unitat familiar allotjada.
- Assegurar-se que l'establiment conegui les necessitats especials per raó d'edat, discapacitat o culturals de les persones allotjades.
- Aportar tota la informació i la documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei a la UTEH o al SAS-ABITS en el calendari que es determini.
- Coordinar-se amb les persones referents de la UTEH i del SAS-ABITS.

CLÀUSULA 9. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'empresa contractista i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no sigui incompatible amb el RGPD.

L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat. L'empresa contractista, com a encarregada de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- Tractarà les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable, fins i tot pel que fa a transferències de dades a un tercer país/organització internacional (a excepció que estigui obligat a fer aquesta transferència pel Dret de la Unió o dels Estats membres).
- En cap cas podrà variar les finalitats i l'ús de les dades ni les podrà utilitzar per a les seves pròpies finalitats.
- Garantirà que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat estatutària.
- D'acord amb l'art. 32 del RGPD, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres:
 - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.



- La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
- Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- Assistirà a la persona responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets de les persones interessades així com també als requeriments de les autoritats de control.
- Ajudarà al responsable a garantir el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 36 del RGPD, les quals es concreten en:
 - Seguretat del tractament.
 - Notificació de violació de la seguretat de les dades personals a l'autoritat de control.
 - Comunicació d'una violació de la seguretat de les dades personals de l'interessat.
 - Avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades.
 - Consulta prèvia a l'autoritat de control.
- Suprimirà o tornarà totes les dades personals al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de la Direcció de Serveis de Feminismes i suprimirà les còpies existents (tret que el Dret de la Unió o dels Estats membres requereixin la conservació per un temps definit).
- Posarà a disposició de la persona responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, incloent si s'escau, un resum executiu de la seva auditoria (en cas que sigui preceptiu).
- Permetrà i contribuirà a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part de la persona responsable o auditora autoritzada per aquest.
- Si considera que una instrucció de la persona responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, la persona encarregada informará immediatament a la persona responsable.
- Si la persona encarregada infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPD...) serà considerada responsable del tractament.

En cas que la persona encarregada del tractament decideixi recórrer a una altra persona encarregada:

- Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de Direcció de Serveis de Feminismes.
- Si s'autoritza recórrer a una altra persona encarregada i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI, i aquesta tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
- L'altra persona encarregada tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre la persona responsable i la persona encarregada.



CLÀUSULA 10. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Barcelona.

En cas que algun mitjà de comunicació vulgui entrevistar o gravar a les persones usuàries, serà necessari demanar una autorització prèvia a la responsable del contracte i a les persones usuàries.

CLÀUSULA 11. 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 contractista, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa contractista 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.



**Ajuntament
de Barcelona**

Gerència de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida
Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI

ANNEX. FORMULARI DE SOL·LICITUD



FORMULARI DE SOL·LICITUD

A emplenar pel servei derivant

Servei peticionari				
Nom persona responsable				Núm. de telèfon
Nom de la persona usuària del servei				
Nombre de persones a allotjar				
Previsió numero de dies				
Règim	N.A		M.P.	
	A.D.		P.C.	
Necessitats addicionals (serveis complementaris)	<input type="checkbox"/>	Bugaderia	<input type="checkbox"/>	Alimentació addicional (< 16 anys)
	<input type="checkbox"/>	Bressol	<input type="checkbox"/>	Ús de cuina
	<input type="checkbox"/>	Llit amb baranes	<input type="checkbox"/>	Escalfa biberons
	<input type="checkbox"/>	Llit addicional	<input type="checkbox"/>	Microones
	<input type="checkbox"/>	Transport	<input type="checkbox"/>	Sala d'estudi
	<input type="checkbox"/>	Altres:.....		
Zona prioritària d'allotjament				
Idioma preferent				
Observacions				
Data de petició				

Signatura:

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

Nom establiment	
Adreça establiment	
Codi de reserva	