



**Contractació**

**PLEC  
DE  
PRESCRIPCIONS  
TÈCNIQUES  
PARTICULARS**

**CONTRACTE DE GESTIÓ DE SERVEIS**

Tramitació: Ordinària

Procediment: Obert

Nº Contracte	015_P2500101
Descripció	<b>Contracte de Serveis per a la gestió del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS)- Nou Barris PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS</b>



<b>CLÀUSULA 1.- ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÀUSULA 2.- CONTEXTUALITZACIÓ .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.MARC NORMATIU .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. PRINCIPIS .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÀUSULA 3.- OBJECTE DEL CONTRACTE .....</b>	<b>8</b>
<b>CLÀUSULA 4.-OBJECTIUS DEL SERVEI.....</b>	<b>8</b>
<b>CLÀUSULA 5.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI .....</b>	<b>10</b>
<b>5.1.- DEFINICIÓ, CARACTERÍSTIQUES I ABAST DEL SERVEI .....</b>	<b>10</b>
<b>5.2.- PERSONES DESTINATÀRIES.....</b>	<b>10</b>
<b>5.3.- TEMPORALITAT, CRITERIS D'ACCÈS I SORTIDA AL SERVEI .....</b>	<b>11</b>
<b>5.4.- CIRCUITS D'ATENCIÓ.....</b>	<b>12</b>
<b>CLÀUSULA 6.- METODOLOGIA .....</b>	<b>16</b>
<b>6.1- METODOLOGIA I PROCÈS D'ATENCIÓ .....</b>	<b>16</b>
<b>6.2. ESTRATÈGIES I ÀMBITS D'INTERVENCIÓ.....</b>	<b>17</b>
<b>6.3. ESTRATÈGIES DE DIFUSIÓ .....</b>	<b>22</b>
<b>CLÀUSULA 7.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI .....</b>	<b>23</b>
<b>7.1.- UBICACIÓ .....</b>	<b>23</b>
<b>7.2.-DURADA I HORARIS D'ATENCIÓ DIRECTA .....</b>	<b>23</b>
<b>7.3.-PERFILS PROFESSIONALS I FUNCIONS.....</b>	<b>23</b>
<b>7.4.- ESPAIS DE TREBALL .....</b>	<b>27</b>
<b>7.5.-SUPERVISIÓ PROFESSIONAL.....</b>	<b>29</b>
<b>7.6.- PLA DE FORMACIÓ.....</b>	<b>29</b>
<b>CLÀUSULA 8.-RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI.....</b>	<b>30</b>
<b>8.1.- RÈGIM JURÍDIC .....</b>	<b>30</b>
<b>8.2.- DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES.....</b>	<b>30</b>
<b>8.3.-DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES .....</b>	<b>31</b>
<b>8.4.- QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS .....</b>	<b>31</b>
<b>CLÀUSULA 9.-INFRAESTRUCTURES DEL SERVEI .....</b>	<b>31</b>
<b>9.1.- INFRAESTRUCTURA.....</b>	<b>31</b>
<b>9.2.-SISTEMES D'INFORMACIÓ.....</b>	<b>32</b>
<b>9.3.- GESTIÓ DE LES DADES .....</b>	<b>33</b>
<b>CLÀUSULA 10.- COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT .....</b>	<b>35</b>
<b>CLÀUSULA 11.- OBLIGACIONS CONTRACTUALS .....</b>	<b>36</b>
<b>11.1.-OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA.....</b>	<b>36</b>
<b>11.2.- OBLIGACIONS DE L'IMSS .....</b>	<b>43</b>
<b>CLÀUSULA 12.- MECANISMES DE SEGUIMENT I COORDINACIÓ DEL SERVEI ENTRE ADJUDICATÀRIA I L'IMSS .....</b>	<b>44</b>
<b>12.1. INFORMES DE GESTIÓ DEL SERVEI .....</b>	<b>44</b>
<b>CLÀUSULA 13.-DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE .....</b>	<b>46</b>
<b>ANNEX 1 Inventari.....</b>	<b>51</b>
<b>ANNEX 2 Infraestructura i manteniment.....</b>	<b>57</b>



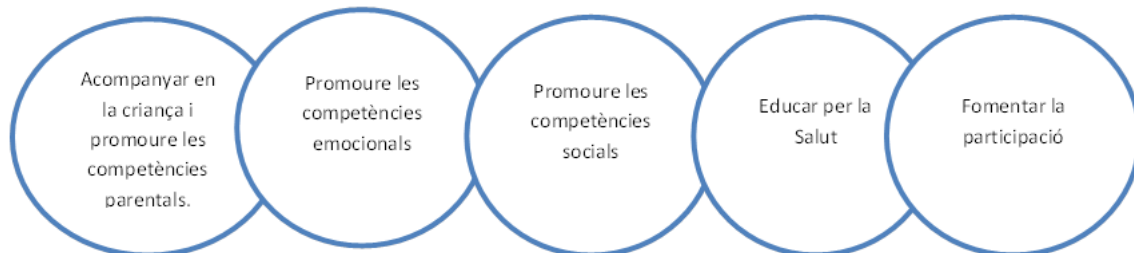
## CLÀUSULA 1.- ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ

A l'any 2016, la Generalitat de Catalunya inicia el treball per desenvolupar un nou model de **serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies (a partir d'ara SIS)**, modificant l'anterior model on els centres oberts eren els únics serveis d'atenció social i educativa no residencial per a infants i adolescents de 3 a 18 anys en situació de risc, definits a la cartera de serveis socials aprovada pel Decret 142/2010 d'11 d'octubre.

Aquest nou model redefineix i diversifica les diferents necessitats d'atenció generant 5 noves tipologies de servei, segons el col·lectiu objecte d'atenció:

- 1. Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc.**
2. Servei d'atenció diürna, assimilable a l'antic centre obert.
- 3. Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.**
4. Servei d'acompanyament socioeducatiu per adolescents en situació de risc.
5. Servei d'intervenció socioeducatiu itinerant (aquest no aplica a la Ciutat de Barcelona degut a que està pensat per territoris de baixa densitat demogràfica i gran amplitud territorial).

### Criteris funcionals i àmbits d'actuació en que es sustenta el Model SIS



Els criteris que sustenten el model SIS són:

- Acompanyar la criança i promoure competències parentals en funció de les necessitats singulars de cada infant i la seva família. Intervenir per detectar, reduir i prevenir les situacions de risc i desprotecció, així com per oferir assessorament per reduir l'estrès, afavorir l'interès pel moment evolutiu de l'infant i enfortir la confiança en la presa de decisions.
- Promoure les competències emocionals. El suport en el reconeixement de emocions pròpies i de l'infant, i en el reforç del vincle afectiu entre ells.
- Promoure les competències socials de comunicació i relació, per ampliar la xarxa amb d'altres famílies i serveis de l'entorn.
- Educar en hàbits d'higiene i salut adients.
- Fomentar la participació a partir d'activitats amb altres entitats, serveis i agents de la comunitat, i reforçar relacions familiar de l'entorn.



**La Línia 1, Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc**, es caracteritza segons el model de la Generalitat per:

- Ser un servei d'intervenció socioeducativa per progenitors, tutors o guardadors amb infants de 0-3 anys en situació de risc que mitjançant l'activitat de suport i de formació, vetlla per un adequat desenvolupament integral i benestar dels infants i per la permanència amb la seva família. Aquest servei es pot prestar integrat amb la resta de serveis d'intervenció socioeducativa.
- Proporcionar suport a la criança i educació dels infants de 0-3 anys, mitjançant l'oferiment d'espais individuals i/o grupals per treballar mitjançant la intervenció dels professionals en la millora de la cobertura de les necessitats dels infants en situació de risc.

**La Línia 3, Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc**, es caracteritza segons el model de la Generalitat, per capacitar-les en l'afrontament i la remissió de la situació de risc que incideixen o poden incidir en el desenvolupament del seu fill/a. S'entén, per norma general, que la situació de risc de l'infant no és intrínseca, i deriva, principalment, d'una mancança, insuficiència o inadequació de la funció de criança de la família. L'enfocament del servei en el marc del nou model ha de perseguir:

- La capacitació en competències parentals, necessàries per a la cura, l'educació i el desenvolupament personal, social i afectiu dels seus fills i filles.
- El reforç de les seves xarxes de suport social i familiar per mantenir la seva vinculació amb l'entorn sociofamiliar.
- El tractament familiar adreçat a la família i als seus membres orientat a l'abordatge de les crisis familiars, els conflictes inter i intra-generacionals i sociofamiliars, i, en general, a la restauració de les disfuncionalitats familiars que han motivat la derivació de l'infant al servei.

Pel que fa a la ciutat de Barcelona, el **Pla d'infància 2021-2030**, marc de planificació i transversalitat de les principals polítiques que afecten la infància i l'adolescència, recull un ventall integral de polítiques públiques adreçades a reforçar el protagonisme de la ciutadania de 0 a 17 anys a la ciutat. La mirada universal del Pla s'estructura:

- Entorn a 3 eixos transversals: la pobresa infantil per trencar amb el cicle de reproducció intergeneracional, en segon terme les desigualtats socials per raó de gènere, la discapacitat i l'origen, per últim, la mirada territorial.
- Sobre la base de set drets fonamentals: el dret a unes condicions materials i econòmiques adequades; el dret a l'educació, el lleure, la cultura, el joc i el descans; el dret a la salut integral i els serveis sanitaris; el dret a la família i les seves responsabilitats i la protecció social de la infància; el dret a la protecció contra les discriminacions i les violències; el dret a la participació, l'escolta i a rebre una informació adequada, i l'interès superior de l'infant.



El Pla formula 23 reptes de millora entorn aquests drets fonamentals, amb objectius clau com:

- Reforçar espais de confiança, xarxes comunitàries i de suport entre famílies en l'àmbit de les cures, afavorint el temps de qualitat per gaudir amb la família i els vincles comunitaris (repte 13)
- Millorar l'atenció de la infància en situació de risc i desprotecció, reconeixent i ampliant els serveis no residencials de la infància i adolescència en risc com a serveis essencials (repte 16).

Durant els darrers anys l'Institut Municipal de Serveis Socials, mitjançant la Direcció d'Atenció Social a la Infància i Sara, està treballant per a generar un **model propi** de Serveis d'intervenció socioeducativa (SIS) de la ciutat de Barcelona que vagi més enllà del marcat per la Generalitat de Catalunya i que permeti donar resposta a les necessitats de la població de la ciutat. En aquest sentit, des de l'IMSS s'està potenciant els serveis que complementin i que tinguin una mirada de servei integral i integrat.

Des de la perspectiva d'equitat territorial i redistribució de serveis a la ciutat es valora convenient implementar un servei integral i intensiu al districte de Nou Barris i zones colindants que contempli les línies:

- **La Línia 1, Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc.** (Concretament en aquest servei s'amplia l'edat dels infants de 0 a 6 anys, per tal d'afavorir el contínuum de l'atenció en l'etapa de primera infància).
- **La Línia 3, Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents en situació de risc.**

La implementació d'un servei integral i intensiu ha de permetre poder donar resposta a les necessitats de les famílies amb infants des d'una mirada àmplia que permeti:

- Fer promoció de la criança i la parentalitat positiva en la primera infància, incloent l'embaràs. L'etapa de 0 a 6 anys és cabdal pel que fa a la prevenció (primària i secundària) i al tractament, és un moment idoni per poder abordar amb els adults referents l'establiment de vincles segurs i la promoció al bon tracte.
- Intervenir amb les famílies des d'una mirada holística (socioeducativa i psicoterapèutica).
- Intervenir comunitàriament des de la mirada d'interrelació entre les famílies i de relació amb l'entorn proper.

## **CLÀUSULA 2.- CONTEXTUALITZACIÓ**

### **2.1.MARC NORMATIU**

El servei objecte del contracte s'emmarca dins el següent context normatiu:



- **Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials**, que configura un sistema de serveis socials que s'articula a partir de la Cartera de Serveis Socials que determina la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, integrada pel conjunt de serveis i centres de serveis socials de Catalunya acreditats per la Generalitat per gestionar les prestacions del Sistema.
- **Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i oportunitats en la infància i l'adolescència** que reconeix el dret de totes les persones menors d'edat a rebre l'atenció integral necessària per al desenvolupament de llur personalitat i llur benestar en el context familiar i social.
- **Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència front a la violència.**
- **Recomanacions del Consell d'Europa als Estats membres de la UE per a l'exercici positiu de la parentalitat (2006).**
- **Pla d'Infància 2023-2030**, que recull un ventall de polítiques públiques adreçades a reforçar el protagonisme de la ciutadania de 0 a 17 anys a la ciutat i que s'estructura en base a set drets fonamentals: el dret a unes condicions materials i econòmiques adequades, el dret a l'educació, el lleure, la cultura i el joc i el descans; el dret a la salut integral i els serveis sanitaris; el dret a la família i les seves responsabilitats i la protecció de la infància; el dret a la protecció contra les discriminacions i les violències; el dret a la participació, l'escolta i a rebre una informació adequada i l'interès superior dels infants.

Igualment, el contracte quedarà subjecte a qualsevol modificació legal que es produeixi des dels estaments amb competència legislativa i que resulti d'aplicació en la seva vigència.

## 2.2. PRINCIPIIS

Els principis en els que es basa el servei són:

- **L'interès superior de l'infant**, té com a objecte garantir el ple gaudi de tots els drets reconeguts per la Convenció dels drets de l'infant i del seu desenvolupament físic, mental, espiritual, moral, psicològic i social. Aquest interès ha de ser la consideració primordial i és obligació de tots (progenitors, professionals i administracions) per preservar els seus drets.
- **La família com a unitat bàsica de creixement i desenvolupament dels infants: intervenció integral dirigida principalment a les famílies**, per tal que aquestes puguin afrontar la cria i l'educació dels seus infants amb les millors condicions possibles.
- **Atenció centrada en la persona**: mitjançant l'atenció **integral i personalitzada**. La família i els seus membres han de ser els protagonistes del seu procés de canvi, apoderant-los per tal que puguin resoldre i satisfer les seves necessitats a partir dels recursos que tenen i mitjançant la **participació activa**. Els/les professionals acompanyen amb una mirada capacitadora i flexible.



- Els Serveis d'Intervenció Socioeducativa (a partir d'ara SIS) com un recurs necessari i imprescindible per a la **prevenció (primària i secundària) i la intervenció en situacions d'infància en risc. Un servei més de la xarxa de serveis socials**, que complementa i dona continuïtat a la intervenció dels Serveis Socials Bàsics (a partir d'ara SSB) i serveis especialitzats.
- Incorporació del **treball interdisciplinari i coordinat**, cal l'articulació permanent dels diferents agents implicats (tant en el sí de l'equip del SIS com amb els diferents professionals de la xarxa) a l'hora de valorar, planificar i dissenyar processos d'intervenció.
- **Intervenció socioeducativa** com el conjunt de totes aquelles accions i/o actuacions planificades que es produeixen amb la intenció de prevenir, modificar, compensar o canviar les situacions que provoquen vulnerabilitat o risc des de la mirada socioeducativa.

Els elements clau a tenir en compte són:

- **Intencionalitat** i existència d'objectius. Per tant, necessàriament ha d'incorporar el disseny d'un pla de treball amb la família, amb uns indicadors d'avaluació del procés i dels resultats. Aquest pla ha de ser necessàriament flexible, realista i dinàmic per tal d'adaptar-se en tot moment a les característiques i condicions de les persones.
  - La construcció d'una **relació** d'aprenentatge i **acompanyament** entre el/la professional i les persones ateses. L'establiment d'aquest **vincl**e educatiu per esdevenir facilitador/a de processos d'aprenentatge que impliquen l'adquisició de competències i habilitats. Des de la proximitat del/de la professional en l'entorn quotidià i més immediat de l'infant i família.
  - El/la professional ha d'acompanyar a l'altre en el reconeixement de les seves **capacitats i potencialitats**, incorporant les seves **demandes** i identificant les seves **necessitats**.
  - La intervenció socioeducativa ha d'estar vinculada al context familiar, social i comunitari. Quan parlem de família, ho fem des d'una mirada àmplia, incorporant tota la **diversitat** de models i grups familiars possibles (estructura, composició, procedència, entre d'altres).
  - Fomentant la **vinculació** amb la comunitat, facilitant la participació de les persones i grups en els diferents serveis, entitats i recursos del territori.
- **Intervenció psicoterapèutica**: El servei planteja una atenció adreçada a famílies i infants que garanteixi una intervenció reparadora a nivell psicoterapèutic, que promogui la recuperació de les competències parentals, l'alleugeriment del patiment emocional, la promoció del bon tracte i la millora de les relacions interpersonals dins el nucli familiar. Parteix dels següents models teòrics:
    - Model sistèmic.
    - Model ecològic del desenvolupament.
    - Teoria del vincle afectiu.
    - Necessitats infantils i competències parentals.
    - El model de criança positiva.



- **Intervenció intensiva i acotada en el temps.** La durada i participació en els recursos ha d'estar limitada als objectius que es marquin en cadascun dels serveis i a una temporalitat, sense perjudici que aquests puguin ser revisables.

### **CLÀUSULA 3.- OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del present contracte és la gestió del Servei d'Intervenció Socioeducativa situat al districte de Nou Barris (a partir d'ara, SIS Nou Barris). Adreçat a infants de 0 a 6 anys i llurs famílies, amb mesures de contractació sostenible.

### **CLÀUSULA 4.-OBJECTIUS DEL SERVEI**

#### **Objectius Generals:**

- Millorar o recuperar les competències parentals dels adults per garantir el desenvolupament integral i la cobertura de les necessitats de l'infant.
- Fomentar el benestar emocional i les relacions entre els membres de la unitat de convivència.
- Afavorir la integració, socialització i la vinculació social.
- Reduir les situacions de risc vers els infants.

#### **Objectius específics distribuïts per àrees:**

- **Àrea de suport a famílies:**
  - Acompanyar i orientar les famílies en els **processos socioeducatius** que afecten als seus infants.
  - Promoure la **parentalitat positiva** per a què la família millori les capacitats parentals i es vagi apoderant per assolir la màxima autonomia.
  - Recuperar **les capacitats i habilitats parentals.**
  - Restaurar les disfuncionalitats familiars en situació de risc.
  - Acompanyar el procés psicosocioeducatiu i terapèutic de la família i els seus membres, orientat a l'abordatge de les crisis familiars, els conflictes inter i intra generacionals i sociofamiliars.
  - Treballar des **d'un model centrat en la persona** mitjançant el **vinde.**



- Potenciar la intervenció integral i holística on la família va dissenyant el seu propi itinerari i l'equip professional va acompanyant.
  
- **Àrea de promoció de la salut:**
  - Fomentar en els infants i les seves famílies hàbits de vida saludables (alimentaris, d'higiene i cura entre d'altres).
  - Acompanyar i orientar les famílies en els hàbits de salut, des de la pràctica quotidiana.
  
- **Àrea de suport emocional:**
  - Fomentar el benestar emocional de les famílies, respecte les seves pròpies emocions i les dels infants.
  - Millorar el benestar emocional de l'infant i llurs famílies, des de la reparació del dany psicològic produït per situacions de vulnerabilitat i risc.
  - Promocionar la resiliència i el desenvolupament òptim de la personalitat.
  - Intervenció en la cura i l'autocontrol emocional.
  - Potenciar les competències parentals en relació als àmbits físic/biològic (alimentació, salut i higiene), cognitiu, emocional i social.
  - Proporcionar atenció terapèutica.
  - Intervenir mitjançant el model sistèmic a partir de tallers de formació i activitats grupals adreçats a pares i mares amb dificultats comunes.
  
- **Àrea de participació i socialització:**
  - Fomentar la participació de les famílies en el servei i en els seus plans de treball.
  - Incentivar la creació de xarxes de suport entre les famílies.
  
- **Àrea d'intervenció i dinamització comunitària.:**
  - Incentivar la mirada comunitària i participació de les famílies als diferents serveis i espais del territori.
  - Afavorir el coneixement i vinculació de les famílies als serveis, equipament i espais públics del territori.
  - Reforçar les xarxes familiars de suport social i familiar que permetin mantenir la seva vinculació en l'entorn sociofamiliar.



- Millorar les xarxes socials de la família, que permetin formar part de les dinàmiques pròpies dels sistemes socials del territori i la comunitat.
  
- **Àrea de detecció i prevenció del risc:**
  - Detectar, prevenir i incidir en situacions de risc mitjançant un acompanyament des de la pràctica quotidiana.
  
  - Coordinar i treballar en equip interdisciplinari els plans de treball mitjançant la revisió periòdica dels objectius i els acords presos.

## **CLÀUSULA 5.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

### **5.1.- DEFINICIÓ, CARACTERÍSTIQUES I ABAST DEL SERVEI**

El SIS Nou Barris ofereix acompanyament integral i intensiu a famílies amb infants de 0 a 6 anys en situació de risc moderat o greu, per promoure la millora de les capacitats parentals. S'oferirà de manera gratuïta per a les famílies participants.

S'oferix capacitat per a **25 famílies**. És un servei d'intervenció socioeducativa i psicoterapèutica que atén a famílies de manera holística en els àmbits individual, familiar, grupal i comunitari.

De manera transversal, s'inclou la **perspectiva de gènere**. Culturalment, els espais destinats a la cura dels infants han estat, principalment, ocupats per dones; en el servei cal incidir i acompanyar perquè els homes estiguin presents en tot allò que fa referència a la criança, competències i habilitats parentals.

És un servei obert durant tot l'any, excepte caps de setmana, festius i mes d'agost. L'horari obligatori de servei serà de dilluns a divendres de 10 a 19h.

S'habilita un mòdul de serveis complementaris en horari diürn de cap de setmana, per a necessitats de les famílies ateses que no es puguin realitzar durant els dies laborables, i/o per la participació grupal d'activitats comunitàries (festa major, carnestoltes, entre d'altres). Veure apartat 6 de la memòria justificativa.

Anualment s'estableixen 9 dies de gestió interna professional, en què no s'atendrà famílies ni infants, per poder realitzar un treball d'avaluació i planificació del servei.

### **5.2.- PERSONES DESTINATÀRIES**

El SIS Nou Barris s'adreça a 25 famílies amb infants de 0 a 6 anys (inclòs període gestacional) en situació de risc moderat o greu, del districte de Nou Barris, Sant Andreu, Horta-Guinardó ampliable a



d'altres districtes segons necessitats detectades pel Departament d'atenció social a infància i famílies. S'estableix una mitjana de 4 membres familiars per a cada nucli familiar.

S'entén per situacions de risc moderat i greu, aquella recollida a la definició de l'article 102 de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

### **5.3.- TEMPORALITAT, CRITERIS D'ACCÈS I SORTIDA AL SERVEI**

S'estableix una temporalitat màxima d'acompanyament intensiu de 2 anys, per tal d'afavorir la circulació de les famílies, evitar la cronificació de famílies al servei i potenciar una major eficiència en intervencions. Tot i així, de manera excepcional i atenent a les necessitats específiques de cada família es podrà flexibilitzar i ampliar la intervenció 6 mesos més, justificant la necessitat i sempre prèviament validat pel Departament d'atenció social a infància i famílies.

Criteris d'accés al servei:

- Famílies o nuclis de convivència amb infants en situació de risc moderada o greu, d'acord amb el que estableixen l'article 102 i següents de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i adolescència. Es requereix que els serveis derivadors realitzin l'eina de cribratge.
- Famílies o nuclis familiars, que després d'una mesura administrativa, es valora la conveniència per part dels serveis especialitzats la reunificació dels infants al nucli familiar i cal un acompanyament de les competències parentals.
- Derivació al servei per part de Serveis socials bàsics o especialitzats.
- Existència, com a mínim, d'un infant entre 0 i 6 anys dins el nucli familiar.
- Famílies residents a Barcelona que requereixin d'una atenció especialitzada, intensiva i integral.
- Voluntat de la família de deixar-se acompanyar.
- Certa consciència de la família d'aspectes a millorar en la criança o cura dels seus infants.
- Cal tenir definit quins membres familiars participaran del servei. (Especialment en casos de separació, regulacions de guàrdia i custòdia, entre d'altres.)
- En cas que s'hagi detectat violència masclista, cal un treball previ amb els serveis bàsics i/o especialitzats.
- En cas de consums, cal un tractament actiu amb els serveis especialitzats de salut.
- En cas de situació de malaltia mental, cal un seguiment mèdic actiu que permeti l'estabilitat.
- Disponibilitat de la família per assistir presencialment al servei.
- Valoració de la comissió d'altres del moment òptim de la família per a la incorporació al servei.
- Disponibilitat de places al servei.
- Disponibilitat del professional referent per realitzar un treball coordinat i articulat intensiu entre el servei derivador i els SIS Nou Barris.
- En el cas dels SEAIA, cal haver finalitzat l'estudi i presentar un pronòstic de recuperabilitat de les capacitats parentals. Per tal d'evitar, que la família confongui l'objectiu de l'estudi amb l'inici d'acompanyament al SIS Nou Barris.



Criteris de sortida del servei:

- Consecució dels objectius proposats en el Pla de Treball.
- Finalització del termini de 2 anys.
- Canvi de territori fora de la ciutat de Barcelona. En el cas que sigui dins de Barcelona, aquell que no permeti el desplaçament al servei.
- Demanda explícita de la família.
- No adequació del servei a les necessitats de l'infant, o família.
- Altres causes segons valoració tècnica: no adaptació o aprofitament del servei, impossibilitat de treball i seguiment amb la família, manca d'assistència continuada o injustificada al servei, situació que requereix de mesures de separació entre infant i família, entre d'altres.

#### **5.4.- CIRCUITS D'ATENCIÓ**

Consta de diferents fases i processos, entesos com un contínuum en l'atenció a les famílies i els infants:

##### **A. Fase de selecció i derivació**

Previ a realitzar la derivació al SIS Nou Barris, quan el/la professional de serveis socials bàsics o serveis especialitzats detecta una família susceptible de ser atesa en el SIS Nou Barris realitzarà:

- Comprovació del professional dels criteris d'accés al SIS Nou Barris.
- Comprovació del nivell de risc mitjançant **l'eina de cribratge**.
- **Entrevista amb la família** per proposar-li la intervenció i plantejar-li la participació en el Servei. Durant aquesta entrevista, s'explicarà a la família que el SIS Nou Barris consisteix en un servei intensiu, els seus objectius i durada, així com el procés d'entrada i acompanyament.
- En cas que la família accepti la participació en el servei, es realitzarà una primera coordinació entre el professional referent social i la direcció del SIS Nou Barris.
- S'acorda una **visita presencial** conjunta al SIS Nou Barris de la família, professional derivador i professional del SIS (en cas de dificultats d'agenda del professional derivador i, prèvia valoració del cas, es podria acordar la visita amb la família directament). Se li explicarà a la família metodologia del servei i es resoldran els possibles dubtes.
- Si la família vol accedir al servei, i en cas afirmatiu ho acorda amb el professional referent, aquest envia **la derivació** a la direcció del servei.



## **B. Fase de comissió d'altres**

La comissió d'altres estarà configurada per professionals de serveis socials dels territoris prioritaris, direcció del SIS Nou Barris i tècnic/a referent municipal del servei.

- El/la professional derivador/a, un cop enviada la derivació, presenta la situació familiar a la comissió d'altres, on es valora conjuntament la idoneïtat de la incorporació de la família.
- Alguns aspectes i variables a tenir en compte per aquesta valoració són:
  - o La consciència mínima de la família de les pròpies dificultats.
  - o La motivació pel canvi.
  - o La voluntat de participar en un servei intensiu.
  - o La disponibilitat de temps real de la família per poder assistir al servei amb una freqüència elevada.
  - o El moment idoni de la família per portar a terme la intervenció.

Finalment, si es considera que compleix amb els requisits i criteris d'accés, es realitzarà els tràmits per la seva incorporació i suposa l'apertura de l'expedient familiar.

La documentació vinculada a aquest procés és la següent:

- Fitxa de sol·licitud (inclou dades bàsiques, informe social, motiu de la derivació, eina de cribratge).
- Informe mèdic (si s'escau).
- Documentació bàsica de la família.
- Pronòstic.
- Registre de la informació recollida a la visita que ha realitzat la família al servei.
- Registre informació facilitada a la comissió d'altres.

## **C. Fase Acollida**

És important definir un bon procés d'acollida de la família, cal tenir en compte els següents aspectes:

- El temps d'acollida i integració per a cada família i cada membre és diferent.
- Els vincles es van creant a poc a poc. Les qüestions afectives han de ser flexibles, naturals i fluides.
- El temps d'acollida en el servei, és un procés particular i genuí que implica a diverses persones (infant, família i equip interdisciplinari) que, conjuntament, construeixen vincles de seguretat i confiança mútua. És un moment en el qual els infants i les famílies comencen a habitar un espai i a vincular-se amb la resta de persones que ja fa temps que l'habiten o que, com elles, tot just l'estan descobrint. En aquest sentit, l'equip interdisciplinari també els hi fa un lloc i genera un temps i un espai adaptats a la construcció d'aquests vincles.
- S'adapten horaris, personal i organització interna per tal que això sigui possible.
- En l'acollida es distingeixen **3 moments diferenciats al llarg del primer mes d'estada** de la família al servei:



- **Entrevistes individuals de la família amb l'educador/a referent:** per facilitar l'entrada de la família a la dinàmica, emmarcar el servei, ajustar les expectatives i recursos, consensuar els primers espais d'intervenció i objectius. És important emmarcar a la família que el model de treball és interdisciplinari, col·laboratiu i que els plans de treball s'aborden des de la visió de diversos rols professionals (psicologia, educació social, i integració social).
  
- **Entrevistes exploratòries psicològiques:** la família inicia la participació al servei amb tres sessions amb el/la professional de psicologia del SIS on s'explora la família d'origen, la parentalitat, pautes i models criança, etc. Aquestes sessions no són pròpiament d'atenció terapèutica, sinó exploratòries.  
D'una banda, permet que la família, conegui al professional de psicologia des de l'inici de la intervenció, facilita perdre la por o resistències a un espai terapèutic posterior. I d'altra banda, permet incorporar en el pla de treball integral de la família els objectius terapèutics a treballar. Aquestes entrevistes s'inicien alhora de la participació de la família a la resta d'espais.
  
- **Entrevista presencial devolutiva conjunta** al SIS Nou Barris de la família, professional derivador i professional del SIS Nou Barris. On es valora conjuntament amb la família i el servei derivant, com se sent la família, les expectatives i s'encaixa l'ús dels espais i diferents àmbits d'actuació. Es signen els documents de compromís de la família al servei, i s'estableix una primera orientació del Pla de Treball consensuat entre la família, professional referent derivant i professional del servei.

Els documents vinculats a aquest procés són:

- Document de compromís i documentació (protecció de dades LOPD, autorització drets d'imatge).
- Primera orientació del Pla de treball (objectius familiars i individuals, espais i àmbits d'intervenció).

#### **D. Fase d'acompanyament**

L'acompanyament és la fase més extensa de l'atenció a les famílies. Consisteix a realitzar una intervenció socioeducativa i psicoterapèutica amb les famílies que les ajudi a millorar la seva situació familiar i adquirir i/o millorar les capacitats i habilitats necessàries per a l'atenció i cura dels seus infants.

Segons les característiques de les famílies i infants, dels objectius a abordar s'aniran definint de manera individualitzada les diferents estratègies i espais on els membres familiars aniran participant per la consecució del pla de treball. Així hi haurà famílies i infants que participaran en els espais individuals, grupals i/o comunitaris des de la vessant socioeducativa i/o psicoterapèutica amb una mirada global i holística. Es requereix com a mínim 3 intervencions/setmanals per família.



L'equip del SIS Nou Barris i professional derivador, tindran una coordinació habitual i sempre que es requereixi per realitzar el seguiment de les intervencions, realitzar ajustos o activar possibles recursos complementaris des de Serveis Socials. A més, s'estableix que els professionals del SIS Nou Barris mensualment realitzaran un retorn, per mitjans telemàtics al/a la professional derivador/a, de l'evolució i aspectes treballats amb cadascuna de les famílies.

Al llarg de tota la intervenció es realitzaran avaluacions quadrimestrals entre la família, servei derivador i el/la professional referent del SIS del pla de treball. S'avaluaran els objectius i els èxits obtinguts, així com s'incorporaran o reajustaran els que es considerin convenients en funció de les necessitats i habilitats de les famílies i de l'evolució efectuada.

Els instruments i documentació vinculats a aquest procés:

- Documents de seguiment d'intensitat, espais i àmbits on la família intervé.
- Indicadors qualitius i quantitius que permetin avaluar evolució de la família.
- Recollida de coordinacions.
- Plans de treball (actualitzacions periòdiques).
- Registre i fitxes avaluacions.

#### **E. Fase de tancament**

És el procés progressiu de desvinculació i tancament de la participació de la família al servei, inclòs en els 2 anys. A l'igual que es treballen la resta de fases del procés, és important contemplar un període de temps de desvinculació progressiva i de tancament formal, pensat i definit, així com acompanyar a la vinculació a d'altres serveis si es requereix.

S'ha d'incorporar en aquesta fase, eines de valoració per tal de mesurar la satisfacció de les famílies, tenint en compte el diferents membres familiars i adaptades a les característiques, i que permetin la millora continua del servei.

La valoració de finalització del procés pot produir-se per diferents motius:

- Assoliment dels objectius plantejats.
- Finalització del termini màxim d'intervenció programat (2 anys, amb possibilitat excepcionalment d'ampliació d'uns mesos).
- Abandonament de la família per decisió pròpia o per motius que impedeixin la continuïtat (canvi domicili, salut, entre d'altres).
- Valoració de pronòstic negatiu per part dels professionals implicats que requereixen d'altres mesures o serveis.

En tots els casos cal realitzar una devolució a la família i valoració final. Tindrà lloc una **reunió de**



**tancament** amb la família, professional del SIS i professional referent de serveis socials o especialitzat per tal d'assegurar el traspass transparent de la informació. Es portarà a terme, l'avaluació final del Pla de treball amb la recollida dels objectius assolits i aquells que encara cal continuar treballant.

És convenient realitzar una **valoració final** per part servei derivador referent mitjançant l'eina de cribratge.

Els instruments vinculats a aquest procés:

- Recull final de l'expedient familiar.
- Síntesi d'entrevistes amb les famílies.
- Registre de coordinacions amb els diferents serveis.
- Tancament Pla de treball familiar.
- Qüestionari de satisfacció per adults i infants.
- Autoavaluació família.
- Avaluació professional.
- Carta de tancament.

## **CLÀUSULA 6.- METODOLOGIA**

### **6.1- METODOLOGIA I PROCÈS D'ATENCIÓ**

Metodològicament, requereix d'una estratègia complexa i adaptada, flexible, dinàmica amb espais de suport estructurats i d'altres flexibles, que doni resposta tant a les necessitats individuals de cada família com a les necessitats compartides en aquesta etapa del cicle vital. Les accions es desenvoluparan en les instal·lacions del servei, en el domicili de la família i/o en contextos comunitaris.

Requereix d'una metodologia basada en:

- Els plans de treball han de ser elaborats, consensuats i revisats al llarg de tota la intervenció per la pròpia família, servei derivador i professionals del SIS Nou Barris.
- En tot el procés d'acompanyament psico-sòcio-educatiu, la família pren el paper **protagonista** i va dissenyant el seu propi itinerari per tal de millorar la seva situació.
- L'equip professional es posa a disposició, **adaptant i flexibilitzant**, en tot moment, tot allò necessari perquè la família es vagi **apoderant** per assolir la màxima autonomia. El paper de l'equip professional no és substitutòria ni des de la posició d'expert, ans al contrari, és un equip que parteix i s'uneix en el **fer plegats**, tot potenciant les **capacitats de la família** des d'una **mirada possibilitadora**.
- Requereix de l'estimulació del diàleg, la negociació, la generació i l'assoliment d'acords pactats i consensuats des d'una vessant de transparència, coresponsabilitat i respecte.
- La família, en aquest sentit, **participa**, juntament amb el servei derivador i l'equip professional del projecte, del seu propi pla de treball des d'una **intervenció integral**, tant des de la perspectiva dels àmbits com des dels membres familiars, on pot aparèixer qualsevol adult referencial que fa funcions de cura vers l'infant (per exemple: avis/es, tiets/es, entre d'altres).



- El treball interdisciplinari de l'equip, ha de proporcionar plans de treball amb una visió global i complexa, amb un abordatge integral que permeti dissenyar, planificar i acompanyar intervencions diferenciades amb eixos d'actuació complementaris.
- La intervenció s'articula a través del pla de treball. Pel pla de treball es tindrà en compte la visió global de la família i la **singularitat de cada membre** del nucli familiar.
- Cal destacar el treball de proximitat, continuat i quotidià que permet la incorporació d'habilitats i competències d'una manera sostinguda. Al ser un servei intensiu es requereix que hi hagi un mínim de 3 intervencions setmanals per cadascuna de les famílies participants.
- És imprescindible la **coordinació i el treball en xarxa**, de manera continuada, amb els serveis que també poden intervenir amb els diferents membres de la família (serveis d'atenció social, educació, salut, lleure, entre d'altres). Cal garantir la globalitat i vetllar pel contínuum de l'atenció, evitant la fragmentació de les diferents intervencions. Per tant, és important identificar i determinar quins/es professionals i serveis de la xarxa estan implicats amb l'infant i la seva família, quines accions o lideratge pren cadascú, com establir mecanismes de treball eficient i coordinat.
- Importància de l'**avaluació continua**: podem distingir 2 nivells d'avaluació.
  - o A nivell familiar: L'avaluació continua del pla de treball, i el reajustament continu.
  - o A nivell de servei: el disseny, revisió i avaluació de resultats del servei, amb una sistematització que permeti la **re-avaluació continua** per millorar els processos d'atenció global.

## **6.2. ESTRATÈGIES I ÀMBITS D'INTERVENCIÓ**

Els plans de treball parteixen d'un abordatge integral, interdisciplinari que permeti dissenyar, planificar i acompanyar intervencions diferenciades i amb eixos d'actuació complementaris.

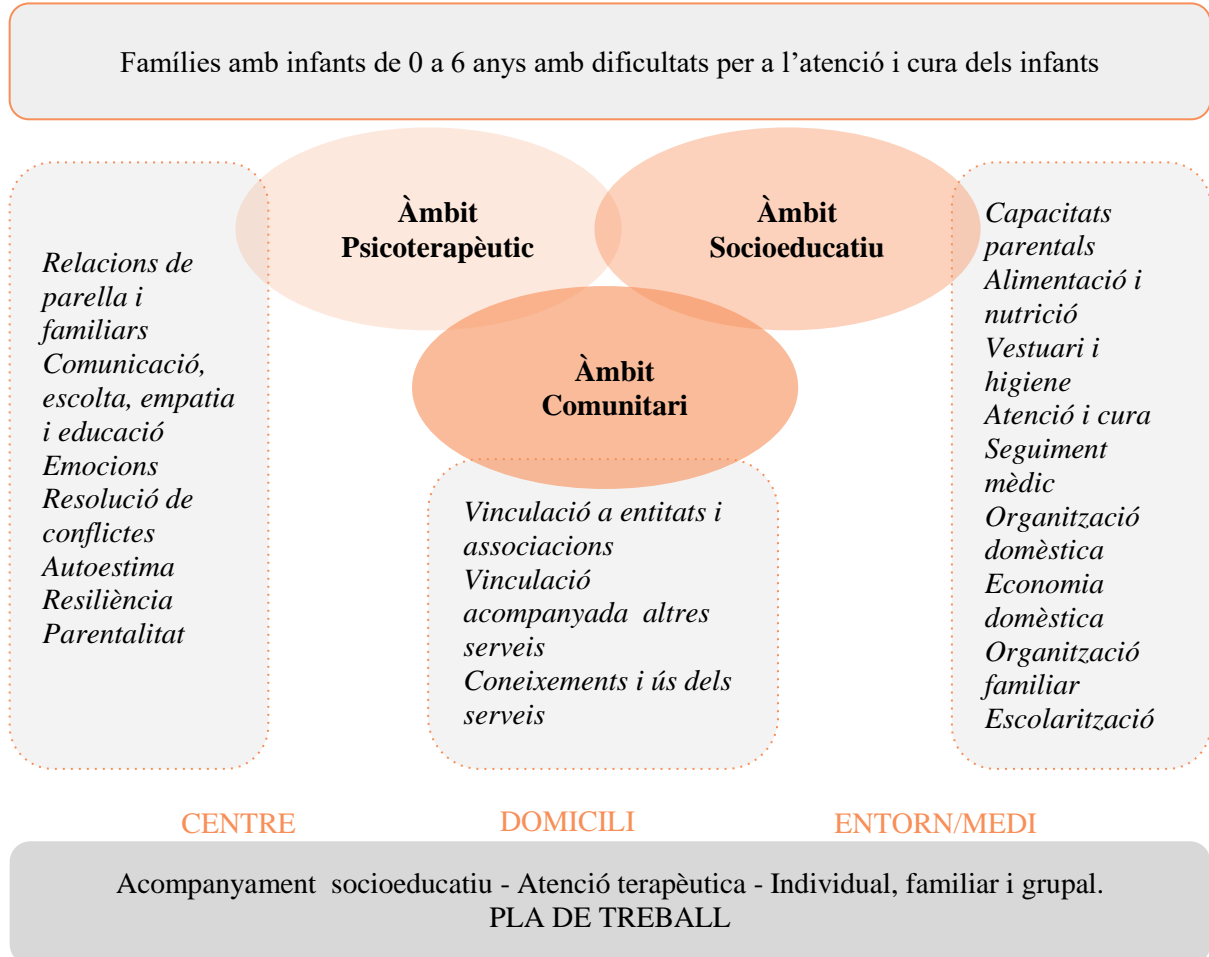
Així doncs, es desenvoluparan estratègies d'acompanyament a nivell psico-sòcio-educatiu, combinant l'atenció individual/familiar, grupal i comunitària.

La intervenció ha de donar-se en el context ecològic de la família: espais de l'equipament (sales i despatxos, zona de cuina, zona d'higiene), en el domicili i espais públics i/o en altres serveis i equipaments de la ciutat.

Aquest enfoc metodològic complex implica adaptar contínuament les dinàmiques de l'equip, les metodologies de treball i fins i tot els horaris a una nova forma d'intervenció, realitzada en el sí de cada família i en equilibri amb la dinàmica global del servei, tenint com a base l'acompanyament actiu i participatiu de les famílies i infants ateses.



A continuació es descriuen els diferents àmbits d'intervenció i tipus d'intervenció:



**Àmbits d'intervenció:**

- **Àmbit socioeducatiu:**  
El servei es basa en l'acompanyament socioeducatiu, partint de les necessitats i potencialitats específiques de cada família i cadascun dels seus membres, des d'una atenció integral en el seu context social i familiar. Cada família compta amb un educador/a referent del SIS Nou Barris, que vetlla per l'acompanyament integral mitjançant el pla de treball. Les atencions individualitzades, familiars, grupals i comunitàries es complementen tenint en compte la individualitat de cada família i la visió global del conjunt del servei.
- **Àmbit psico-terapèutic individual/familiar:**  
El servei planteja una atenció adreçada a famílies i infants que garanteixi una intervenció reparadora a nivell psicoterapèutic, que promogui la recuperació de les competències parentals, l'alleugeriment del patiment emocional, la promoció del bon tracte i la millora de les

relaciones interpersonals dins el nucli familiar. Parteix dels següents models teòrics:

- Model sistèmic.
- Model ecològic del desenvolupament.
- Teoria del vincle afectiu.
- Necessitats infantils i competències parentals.
- El model de criança positiva.

Permet oferir un acompanyament terapèutic per donar suport i acompanyament terapèutic a nivell familiar, i si cal a nivell individual per algun dels membres familiars.

La durada i intensitat de la intervenció vindrà determinada segons les necessitats terapèutiques, no s'estableix un mínim o un màxim de sessions per família i els continguts s'adapten a les necessitats de cada situació familiar, però cal que sigui una intervenció intensiva i continuada en el temps.

- **Àmbit comunitari:**

Les persones a les qui s'adreça el servei, poden presentar necessitats específiques, com per exemple: recerca de feina, problemes d'habitatge, problemes de salut mental, entre d'altres. El que es pretén és prendre consciència de les necessitats, augmentar l'ús de serveis existents en el territori que poden aportar respostes a les necessitats detectades i facilitar la vinculació i ús d'aquests serveis que proporcionin programes i atencions específiques.

Els professionals del SIS cal que detectin les necessitats específiques de les persones ateses i es cerquin les aliances amb d'altres serveis, recursos i equipaments del territori per tal de donar resposta a les necessitats detectades i es faciliti la vinculació de les famílies a aquests recursos.

El servei ha de facilitar i afavorir el desenvolupament de processos de socialització, reforçar les xarxes de suport social i la participació de l'entorn més proper per això és important acompanyar de manera planificada i pensada a les famílies en un entorn comunitari.

La metodologia emprada és la incentivació i l'acompanyament en els recursos existents a l'entorn que fomentin el coneixement, la interacció i la convivència. Les accions que es poden realitzar són:

- Sortides col·lectives en l'entorn.
- Sortides individuals o en grup a serveis i/o entitats de l'entorn que puguin donar resposta a algunes de les seves necessitats en diferents serveis.
- Suport en la dinamització i participació de les famílies en entitats socials i públiques.
- Conèixer serveis i entitats que poden ser útils per al desenvolupament i socialització dels infants (espais familiars, centres cívics, biblioteques, patis oberts, entre d'altres). Així com la descoberta de parcs de la ciutat, activitats i festes dels diferents barris on viuen les famílies ateses.



### **Tipus d'intervenció:**

#### **- Acompanyament des del quotidià:**

La pràctica quotidiana, estableix un marc privilegiat per acompanyar a les famílies des de pràctiques concretes, on el modelatge, la observació, l'acompanyament, la capacitació i la participació prenen importància.

L'equipament compta amb espais de:

- Cuina: dotada amb el parament necessari i electrodomèstics.
- Zona d'higiene: amb lavabos i dutxes per infants i adults.
- Zona de bugaderia: amb rentadores i assecadores.

L'equip professional, tenint en compte els plans de treball familiars i la dinàmica global del servei, ofereixen a les famílies individualment i en petits grups espais, activitats i/o accions per a la millora de les capacitats parentals des d'un entorn similar a una llar.

Permet des de l'observació i l'acompanyament proper, espais que facilitin l'adquisició i la millora dels hàbits de cura, alimentació, higiene i salut atenent les necessitats d'infants i adults.

Així doncs les famílies assistents, segons els plans de treball acordats amb cadascuna d'elles, poden cuinar i dinar al servei, fer ús de les dutxes i bugaderia. S'estima un promig de 25 àpats per infants i adults a la setmana, un promig de 50 esmorzars o berenar a la setmana que consisteix en cafè o infusions, làctics, fruita i cereals. I un promig setmanal de 15 dutxes d'infants i adults, i 20 rentadores/setmanals.

L'adjudicatària haurà de tenir en compte:

- Instrucció municipal per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació. (2022)
- I les recomanacions de les Guies publicades per l'Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT):
  - *Petits canvis, per menjar millor*(2018)
  - *L'alimentació saludable en la primera infància* (2022).

Cal que siguin àpats saludables, variats (verdures i hortalisses, llegums, peix, carn, fruites i làctics), sense sucres, i que siguin productes de temporada. S'hauran de garantir les diferents necessitats dels infants i adults, tenint en compte al·lèrgies i intoleràncies alimentàries o altres prescripcions mèdiques, així com preferències segons criteris religiosos o culturals. També s'inclouen productes bàsics d'higiene (sabó corporal, xampú i acondicionador del cabell, detergent i suavitzant per la rentadora).

En aquests espais, els professionals donen suport a les famílies i des de la pràctica introdueixen aspectes d'higiene, ordre i neteja, economia familiar, hàbits alimentaris, rutines, cura dels infants, observació de dinàmiques familiars, potenciant la implicació i participació de les famílies. Són espais distesos, d'acció i de conversa, on a partir del modelatge i acompanyament quotidià es potencien les competències parentals i es genera la creació de xarxes i comunitat entre les famílies.

Alguns dels aspectes a abordar són:



- Alimentació saludable: incidint en la importància d'una alimentació variada, saludable i de temporada, incorporant de manera progressiva els aliments adequats a cada franja d'edat, autonomia dels infants, descoberta i experimentació entorn l'alimentació, promoció de la salut preventiva
- Manipulació d'aliments: preparació i conservació d'aliments, intoleràncies alimentàries.
- Reducció de malbaratament alimentari.
- Organització familiar: horaris, rutines, economia domèstica, corresponsabilització de la cura en els diferents membres de la família.
- Hàbits higiènics bàsics.
- Recollida selectiva de residus, reciclatge i reutilització.
- Generació de vincles: El moment de les cures i rutines (àpats, higiene, entre d'altres) com un espai de gaudi, de vincle i relació entre l'adult i infant i socialització amb d'altres famílies i infants.

- **Acompanyament grupal:**

S'incorpora l'atenció grupal, tant des de la vessant socioeducativa com a psicoterapèutica, tenint en compte les necessitats i dinàmiques de les famílies ateses.

El treball grupal és una modalitat de treball per a l'atenció de persones basada en una metodologia específica que utilitza el grup com a context i mitjà per produir processos de canvi individual i col·lectiu. Es caracteritza per la planificació i gestió professional d'un procés orientat deliberadament on la creació i la vivència de relacions d'intercanvi, confiança i suport entre persones que comparteixen una mateixa realitat, per a generar o reforçar, a partir d'interaccions, els recursos personals, la motivació i el compromís necessaris per a la transformació i l'autonomia. Els factors que emergeixen del procés grupal afavoreixen la promoció així com a potenciar capacitats inherents de les persones.

El servei mitjançant la detecció d'interessos i necessitats de les famílies, proposarà intervencions grupals, amb perspectiva socioeducativa i psicoterapèutica, que permetin l'abordatge de diferents temàtiques i complementin l'atenció individualitzada.

- **Acompanyament dins el domicili**

El treball amb la família en el seu propi domicili es considera un dels elements clau per poder acompanyar a les famílies des de la pròpia quotidianitat. En aquelles situacions que es requereixi, s'oferirà suport als domicilis en l'organització de la llar i la millora de la qualitat de la vida familiar. Es



pacta amb cada família el treball a realitzar en el domicili, segons la situació familiar i el pla de treball, i amb la intencionalitat que la família adquireixi hàbits de forma autònoma i progressivament creï un entorn familiar de protecció i estimulació dels infants sostingut en el temps.

### **6.3. ESTRATÈGIES DE DIFUSIÓ**

L'entrada de famílies al servei, tal i com s'ha explicat al 5.4. del PPTP, procedeix de la derivació dels/de les professionals de serveis socials bàsics i especialitzats.

D'altra banda, tenint en compte els objectius i metodologia del servei es fa necessari la voluntat de la família en la seva participació i implicació en el servei.

Tenint en compte aquests aspectes, per la posada en marxa i desenvolupament del servei es requereix la implementació d'un **pla de difusió** que tingui en compte les dues vessants:

- Donar a conèixer als professionals dels serveis socials bàsics i especialitzats els objectius, circuits i metodologies pròpies del servei. Per tal d'incentivar les derivacions al servei ajustant-se al perfil de famílies i infants objectes del contracte.
- Potenciar estratègies adreçades a les famílies candidates al servei (prèviament seleccionades) per explicar el servei, les funcions, esvair resistències i resoldre dubtes, més enllà de les visites o entrevistes individuals descrites a la Clàusula 5.4 del PPTP.

S'assenyalen a continuació els requeriments mínims de l'esmentat Pla de comunicació. Correspon a l'adjudicatària la difusió i informació **periòdica** sobre el Servei a possibles **serveis derivadors de les famílies usuàries** perquè el coneguin i l'identifiquin com a un recurs més. Per tal de donar a conèixer el servei a possibles derivants, l'adjudicatària organitzarà com a mínim **5 sessions informatives anuals** per als/a les professionals dels serveis d'atenció social de la zona d'influència (districte de Nou Barris, Sant Andreu, Horta-Guinardó). Amb aquesta finalitat, l'adjudicatària contactarà amb la direcció dels serveis, organitzarà la sessió i elaborarà els materials tècnics necessaris per a la presentació i per lliurar als assistents.

I realitzarà com a mínim, **una tramesa anual devolutiva** d'informació digital sobre el servei als serveis d'atenció social de la zona d'influència. Els documents i materials hauran de ser validats, abans de la seva distribució, pel referent tècnic/a municipal del Servei.

L'adjudicatària potenciarà que el servei es presti en col·laboració i **treball en xarxa** habitual amb tota la sèrie de serveis i recursos municipals i no municipals del territori establint sinergies i complicitats per a la difusió i coneixement del servei. Així com s'incidirà en un treball col·laboratiu amb els diferents **agents comunitaris**.

Així com proposarà el contingut del díptic general i altres productes de difusió, material i eines per a la seva distribució i/o presentació. L'IMSS dissenyarà i aprovarà la versió final i imprimirà els díptics genèrics del servei.

Pel que fa a les famílies (prèviament seleccionades) l'adjudicatària elaborarà materials adreçats a les famílies, amb l'objectiu que coneguin el servei, facilitar la vinculació amb el servei i esvair possibles



resistències. Es requereix mínim d'un material amb aquesta finalitat, que s'haurà de presentar al tècnic/a municipal referent els primers 6 mesos de contracte per a la seva validació.

## **CLÀUSULA 7.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

### **7.1.- UBICACIÓ**

El SIS Nou Barris està ubicat en un local de titularitat municipal a la Plaça Gabriel Alomar S/N.

El local consta de 366,42 metres quadrats i disposa de sales i despatxos individuals per a intervenció psicoterapèutica i/o socioeducativa, sala per a intervenció grupal, zona relacional i de jocs, cuina, zona de bugaderia, i zona d'higiene per a infants i adults.

### **7.2.-DURADA I HORARIS D'ATENCIÓ DIRECTA**

És un servei obert durant tot l'any, excepte caps de setmana, festius i mes d'agost. L'horari obligatori de servei serà de dilluns a divendres de 10 a 19h.

De manera puntual i justificada per necessitats de les famílies ateses es podrà activar el mòdul de serveis complementaris (veure apartat 6 de la memòria justificativa).

### **7.3.-PERFELS PROFESSIONALS I FUNCIONS**

L'adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el Servei d'intervenció socioeducativa amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social, incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, així com la capacitat i les aptituds que calguin per a garantir l'eficiència i eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec. En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSS ni amb l'Ajuntament de Barcelona.

Les condicions laborals dels professionals contractats per a la realització del SIS Nou Barris es regiran pel Conveni d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc. S'ha tingut en compte també l'Acord parcial i actualització de taules salarials, de l'esmentat Conveni, de data 31 de març de 2025 (publicat al DOG en nombre 9416 de 20 de maig de 2025 com a Resolució EMT/1721/2025, de 12 de maig, per la qual es disposen la inscripció i la publicació de l'Acord parcial de la Comissió Negociadora del Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007).



<b>Direcció del Servei</b>	<b>1 professional</b>
<b>Dedicació anual</b>	1701 hores
<b>Conveni</b>	Acció social. Grup 1.Punt 1.1. Direcció de centre, servei o programa
<b>Titulació</b>	Titulació universitària en l'àmbit de les ciències socials (grau o llicenciatura o diplomatura en pedagogia, psicologia, educació social, treball social o anàloga). Experiència provada d'un mínim de 2 anys en la coordinació d'equips en l'àmbit de serveis socials en l'atenció a infància en risc i famílies.
<b>Perfil competencial:</b>	<p>Visió estratègica i global del servei en el marc de les polítiques públiques i concretament del plec de condicions.</p> <p>Coneixement de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius.</p> <p>Coneixement d'ofimàtica.</p> <p>Capacitat de lideratge i direcció de persones.</p> <p>Capacitat de gestió i seguiment i avaluació d'indicadors.</p> <p>Capacitat d'anàlisi i d'organització.</p> <p>Capacitat de treball en equip.</p> <p>Capacitat de resolució de conflictes.</p> <p>Capacitat de comunicació i relació interpersonal.</p> <p>Capacitat d'adaptació i flexibilitat.</p>
<b>Funcions</b>	<p>Vetllar pel correcte funcionament del SIS Nou Barris.</p> <p>Direcció dels recursos humans del SIS Nou Barris.</p> <p>Interlocució amb el/la referent del Departament d'Atenció Social d'Infància i Famílies.</p> <p>Organització i planificació del servei.</p> <p>Elaborar, executar i controlar gestió econòmica per al correcte desenvolupament del servei.</p> <p>Supervisió del pla de treball dels infants i famílies.</p> <p>Coordinació amb serveis referents derivadors (SBAS i serveis especialitzats).</p> <p>Coordinació amb entitats, serveis i equipaments del territori.</p> <p>Avaluació continuada.</p> <p>Formació i recursos.</p> <p>Gestió de dades i documentació.</p> <p>Resolució de problemàtiques en relació als plans de treball, queixes.</p>



Supervisió seguretat, infraestructura.  
Gestió de conflictes.  
Promoció de la inclusió.  
Promoció del desenvolupament del personal.  
Participació en taules i xarxes del territori relacionats amb temes d'infància i famílies.  
Col·laboració amb la referent de l'adjudicatària per a la realització de la documentació relativa al servei.  
Altres funcions quan es valori la necessitat relacionades amb la direcció i funcionament del servei.

<b>Educador/a social</b>	<b>3 professionals (cal garantir una parella pedagògica: home i dona)</b>
<b>Dedicació anual</b>	5.103 hores
<b>Conveni</b>	Acció social. Grup 2. Tècnic/a superior o graduat.
<b>Titulació</b>	Grau en educació social, Diplomatura en Educació social o habilitació com a educador/a social pel Col·legi d'Educadors/es de Catalunya o altres comunitats autònomes. Experiència provada d'un mínim de 2 anys en infància en situació de risc i famílies i/o en l'àmbit de serveis socials.
<b>Perfil competencial:</b>	Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius. Capacitat de treball en equip i cooperar. Capacitat de gestió, autonomia i pro activitat. Empatia, capacitat de comunicació i relació interpersonal. Capacitat d'adaptació i flexibilitat. Capacitat de resolució de conflictes. Capacitat per al seguiment d'indicadors, avaluació i redacció d'informes.
<b>Funcions</b>	Acompanyament socioeducatiu a infants i famílies. Disseny i desenvolupament dels plans de treball familiars, del pla de treball individualitzat i seguiment d'aquest. Detecció, atenció i avaluació de famílies i infants. Observació sistemàtica dels infants i de la relació infant-adult i membres familiars. Treball interdisciplinari amb l'equip. Treball en xarxa amb els diferents professionals, serveis o recursos de la zona. Dinamització dels grups. Treball comunitari amb el serveis i entitats del territori. Facilitar la vinculació de les famílies a d'altres recursos.



Registrar i documentar l'activitat desenvolupada.

### Psicòleg/oga

**Dedicació anual** 1701 hores

**Conveni** Acció social. Grup 2. Tècnic/a superior o graduat.

**Titulació** Grau o llicenciatura en Psicologia. Experiència mínima de 2 anys amb famílies i infants en situació de risc.  
Experiència d'1 any en l'àmbit de la teràpia familiar i la intervenció amb famílies en situació de risc social i/o experiència mínima d'1 any en petita infància en situació de risc.

**Perfil competencial** Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius. Especialment de la xarxa de salut, addicions.  
Capacitat per acompanyar processos de canvi amb visió sistèmica.  
Capacitat per a les relacions interpersonals i generació de vinculació  
Capacitat de treball en equip i cooperar.  
Capacitat de gestió, autonomia i pro-activitat.  
Capacitat d'adaptació i flexibilitat.  
Capacitat de resolució de conflictes.  
Capacitat per al seguiment i avaluació i redacció d'informes.

**Funcions** Acompanyament terapèutic individual i/o familiar per la millora de les competències emocionals de les famílies i l'adquisició d'eines per afrontar els canvis, entomar dificultats i resoldre conflictes.  
Conducció de grups psicoterapèutics amb famílies.  
Observació i detecció de necessitats individuals i/o familiars.  
Aportació de la mirada psicològica a l'equip en relació a l'atenció a infants i famílies.  
Treball interdisciplinari amb l'equip.  
Treball en xarxa amb els diferents professionals, serveis o recursos de la zona.  
Facilitar la vinculació de les famílies a d'altres recursos  
Registrar i documentar l'activitat desenvolupada.

### Integrador/a social

**Dedicació anual** 1701 hores

**Conveni** Acció Social. Grup III. 3.1. Personal Tècnic Superior.

**Perfil** Cicle Formatiu de Grau Superior en Integració Social.  
Experiència de 2 anys en l'atenció amb famílies i infants en situació de risc.



Experiència o formació en l'acompanyament en capacitats i/o estratègies bàsiques de cura amb famílies.

**Perfil competencial**

- Capacitat de treball en equip i cooperar.
- Capacitat de gestió i pro-activitat.
- Capacitat de comunicació i relació interpersonal.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
- Capacitat de resolució de conflictes.
- Capacitat per al seguiment d'indicadors i avaluació.

**Funcions**

- Suport i acompanyament de les famílies en els hàbits de cura, alimentació i higiene personal, tenint en compte el Pla de treball de cada família.
- Planificació i organització dels diferents espais (compres, registre d'aliments i productes d'higiene personal, entre d'altres).
- Participació en les sessions grupals i comunitàries.
- Observació, detecció de necessitats individuals i/o familiars i acompanyament.
- Formar part en l'execució dels plans de treball.

La jornada laboral d'aquests professionals es distribuirà entre un horari fixe d'atenció a famílies de 32 hores setmanals i 6 hores setmanals flexibles que es distribuiran de manera variable fora d'aquest horari en funció de les necessitats de les famílies ateses, activitats comunitàries o coordinacions professionals.

#### **7.4.- ESPAIS DE TREBALL**

Els espais de treball s'organitzen de la següent manera:



ESPAI DE TREBALL I PROFESSIONALS	FREQÜÈNCIA	CONTINGUT
<u>Reunions d'equip</u>  Direcció Psicòleg/oga Educadors socials Integrador/a social	Quinzenal 2 hores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traspàs d'informació</li> <li>- Organització interna del servei i amb serveis territoris.</li> <li>- Aprofundiment sobre criteris de servei tècnics, metodològics, criteris d'atenció, seguiment del servei, etc.</li> <li>- Anàlisi documental, pautes i directrius.</li> <li>- Reflexions i propostes</li> <li>- Anàlisi i valoració sobre les dades, indicadors, memòries, etc</li> </ul>
<u>Reunions anàlisi de casos</u>  Direcció Psicòleg/oga Educadors socials Integrador/a social	Quinzenal 2 Hores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Treball intern per l'anàlisi en profunditat de cadascuna de les famílies participants del servei.</li> <li>- Revisar la informació, intervenció i plans de treballs de les famílies de manera interdisciplinària.</li> <li>- Acordar i planificar properes estratègies i accions concretes d'intervenció.</li> <li>- Avaluació continua</li> </ul>
<u>Coordinació i treball conjunt amb altres serveis</u>  Psicòleg/oga Educadors socials	Mensual 2 hora/ per família	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traspàs d'informació.</li> <li>- Coordinacions, revisions i dels plans de treball familiars.</li> <li>- Acordar i planificar properes estratègies i accions concretes d'intervenció.</li> </ul>
<u>Entrada famílies</u> Direcció	Mensual 1,5 hores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comissió d'altres.</li> </ul>
<u>Sessions de presentació i difusió</u>  Direcció	Periòdica segons necessitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentacions als serveis derivadors per donar a conèixer el servei i fomentar la derivació, encaix i col·laboració mútua.</li> </ul>



### 7.5.-SUPERVISIÓ PROFESSIONAL

Es requereix un servei de supervisió externa adreçat a l'equip del SIS Nou Barris:

<b>Supervisió externa</b>	1 professional expert i extern al SIS
<b>Dedicació</b>	20 hores anuals
<b>Titulació i experiència</b>	Grau o llicenciatura en psicologia, pedagogia, psicopedagogia, educació social o treball social. Experiència d'1 any en supervisió d'equips en l'àmbit de la infància en risc famílies i/o àmbit de serveis socials

### 7.6.- PLA DE FORMACIÓ

Correspon a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent i suport tècnic al seu personal, que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, les empreses adjudicatàries comunicaran anualment, durant els primers 2 mesos de l'any, a l'IMSS els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continuada dels professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

L'adjudicatària estarà obligada a facilitar al personal adscrit al contracte la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les necessitats dels infants i famílies a qui va destinat l'equipament.

Serà responsabilitat de l'adjudicatària que tots/es els/les professionals que formen part de l'equipament coneguin les tècniques adients al treball per evitar males praxis.

Alhora de determinar el pla formatiu adreçat als/a les professionals de l'equipament, s'haurà de tenir en compte que el contingut dels cursos sigui sobre les característiques i necessitats específiques dels infants i famílies atesos a l'equipament.

Serà obligatori incloure dins de la formació la capacitació dels professionals per atendre els infants i adolescents en la filosofia del bon tracte i la prevenció dels abusos sexuals infantils i el maltractament a la infància, així com el coneixement de protocol marc d'actuacions contra el maltractament a infants i adolescents a Catalunya.

També caldrà incloure formació en temes relacionats amb: interculturalitat, violència masclista, infància i famílies (metodologies d'intervenció), ús de pantalles i inclusió d'infants i famílies amb necessitats educatives especials.



L'adjudicatària també haurà de garantir que es disposi i estigui a l'abast de tot l'equip de professionals de material bibliogràfic tècnic de consulta i webs en relació als temes exposats en aquest apartat.

## **CLÀUSULA 8.-RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI**

### **8.1.- RÈGIM JURÍDIC**

Atès que les persones beneficiàries del servei són menors d'edat (i les seves famílies), l'entitat ha de complir la normativa vigent orientada a la protecció dels infants i adolescents, particularment la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i oportunitats en la infància i adolescència, així com les instruccions que dicti a efectes del servei el Departament d'Infància i Famílies de la Direcció de Serveis d'Intervenció Social de l'IMSS de Barcelona.

### **8.2.- DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES**

L'adjudicatària està obligada a vetllar pel respecte dels drets dels infants i/o adolescents reconeguts a la legislació i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, de serveis socials.

Aquests drets, entre d'altres, són els següents:

- Dret a ser tractat, per part de tot el personal de l'establiment, amb absoluta consideració envers la seva dignitat humana.
- Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials.
- Dret a ser tractat amb respecte i, sempre que sigui possible, d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques particulars.
- Dret a rebre informació general de l'establiment en relació amb els aspectes que el concerneixen. La informació es facilitarà a la persona menor d'edat i/o als pares, les mares, titulars de la tutela o de la guarda atesa l'edat i condicions de maduresa de l'infant i adolescent i el contingut de la informació.
- Dret a que es tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a una atenció personalitzada i a la prestació d'un servei de qualitat.
- Dret a presentar, la persona usuària o els pares, les mares, titulars de la tutela o de la guarda, suggeriments o reclamacions sobre el funcionament de l'establiment i que aquests siguin estudiats i contestats.
- Dret a conèixer el reglament intern del servei, els drets i els deures dels usuaris, i a la difusió i respecte d'aquests drets i deures pel personal de l'establiment i la resta de persones usuàries. Tota aquesta informació s'ha d'explicar de manera entenedora i accessible als infants i adolescents.



- Dret a rebre voluntàriament el servei, llevat dels casos que per resolució judicial o administrativa de l'entitat pública de tutela de menors fóra obligatòria la recepció del servei.
- Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió accessible.
- Dret a exercir els drets lingüístics, en els termes establerts per la normativa vigent aplicable.

### **8.3.- DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

- Observar les normes de funcionament i convivència pròpies del centre i utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions i tenir-ne cura.
- Facilitar dades veraces i imprescindibles per valorar i atendre la situació.
- Comunicar els canvis en la seva situació personal i familiar que puguin afectar la seva vinculació al servei.
- Comparèixer davant l'Administració quan li sigui requerit.
- Comportar-se amb respecte, tolerància i col·laboració per facilitar la convivència i la resolució de problemes.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa.

### **8.4.- QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS**

L'adjudicatària ha d'informar la persona usuària, i el seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar que sigui per escrit.

L'adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.

Totes les queixes i reclamacions que requereixen d'actuació municipal cal tramitar-les a través del registre i circuit de queixes de l'IMSS.

- Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de qualsevol Districte.
- Telèfon d'Informació i Tramitació 010.
- Telèfon del Civisme: 900 226 226.
- O a través de l'enllaç d'atenció en línia (informació, consultes, queixes i suggeriments):  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/queixes-i-suggeriments>

## **CLÀUSULA 9.-INFRAESTRUCTURES DEL SERVEI**

### **9.1.- INFRAESTRUCTURA**

La prestació de serveis objecte d'aquest contracte es realitzarà al local de titularitat municipal situat a la Plaça Gabriel Alomar s/n.



L'IMSS aportarà per l'execució d'aquest contracte el mobiliari, equipaments i materials d'ofimàtica que es detallen a l'Annex 2 - Inventari

En relació a la infraestructura i recursos materials veure annex 2 del PPTP.

Un cop finalitzat el contracte, el local on es realitza la prestació del servei s'haurà de pintar, tasca que correspon i és a càrrec de l'adjudicatària. Qualsevol activitat de pintura de la instal·lació haurà de ser autoritzada pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, que podran supervisar en tot moment l'execució d'aquesta activitat. L'adjudicatària podrà subcontractar aquesta activitat de pintura.

A més, l'IMSS/Ajuntament podrà realitzar les visites que consideri oportunes l'equipament i demanar la informació complementària necessària pel correcte seguiment del Manteniment i Gestió del centre i l'activitat.

L'adjudicatària haurà de retornar, un cop finalitzat el contracte, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons l'inventari realitzat. L'adjudicatària haurà de presentar el darrer mes de vigència d'aquest contracte i juntament amb la sol·licitud de la pròrroga del contracte de gestió, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial (ANNEX 1 Inventari).

## **9.2.-SISTEMES D'INFORMACIÓ**

L'IMSS proporcionarà a l'adjudicatària l'equipament informàtic necessari (6 ordinadors portàtils, 1 impressora multifunció, així com els protocols, aplicacions i software imprescindibles i bàsics.

L'IMSS proporcionarà una línia telefònica, l'adjudicatària assumirà la despesa mensual de la línia fixe de telefonia.

L'adjudicatària haurà de complir durant tota la durada del contracte la normativa vigent relativa a sostenibilitat en els equips informàtics.

L'adjudicatària haurà de dotar a l'equip professional del SIS, de **6 aparells de telefonia mòbil** amb dades, essent la línia a càrrec seu, tot per poder gestionar les incidències del servei fora de la infraestructura del servei. Es requereix de 6 dispositius mòbils fàcilment transportables i lleugers, equipats amb prestacions 5G que tinguin una capacitat de processament de com a mínim 16GB RAM i 256 GB emmagatzematge.

L'adjudicatària haurà de presentar, abans de l'inici del contracte, la proposta de dispositiu mòbil que facilitarà al personal que ha d'executar el contracte per a la seva aprovació per l'IMSS, que comprovarà que els dispositius compleixen els requeriments esmentats.



### **9.3.- GESTIÓ DE LES DADES**

Les dades generades per l'execució dels serveis seran subministrades dins de l'àmbit d'una missió de servei públic sotmeses a la lleis de transparència i bon govern i reutilització de la informació del sector públic. L'adjudicatari es compromet a col·laborar amb l'IMSS/Ajuntament de Barcelona per a promoure la gestió ètica i la seguretat i privadesa de les dades dins del marc del contracte, per a prendre decisions basades en l'evidència i per a permetre la reutilització de la informació del sector públic i la difusió de dades obertes.

L'Ajuntament de Barcelona és propietari de tota la informació que es generi en el marc de la prestació dels serveis que són objecte d'aquest contracte, incloent els conjunts de les Dades dels Serveis. L'Ajuntament podrà obtenir del adjudicatari, emmagatzemar, extreure i utilitzar lliurement aquestes Dades dels Serveis en particular per a permetre la seva reutilització interna o externa, conforme les lleis de transparència i reutilització.

Els sistemes d'informació de l'adjudicatari garantiran la separació de les dades de caràcter personal, que tractin en la seva condició de responsable i no existeixi causa de legitimació d'una cessió a l'Ajuntament per tal d'evitar que aquest dret d'accés global impliqui una cessió de dades personals no consentida, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Atès que el sistema d'informació gestionarà i emmagatzemarà dades de diversa tipologia i que, en tot cas, inclourà dades especialment sensibles o protegides, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que aquest compleix amb el nivell de seguretat alt i permet el compliment dels requeriments de protecció de dades.

L'adjudicatari haurà de comprovar que els sistemes municipals reben les Dades dels Serveis procedents dels seus sistemes o dispositius. En el supòsit en que això no succeeixi, haurà de guardar aquestes dades per tal de tornar-les a enviar quan la comunicació sigui possible. Aquest mecanisme d'emmagatzematge i enviament serà robust i garantirà que les dades arriben finalment als sistemes municipals. Tot el plantejament es dissenyarà d'acord amb la política de seguretat i comunicació conforme als estàndards de treball i protocols indicats per l'IMI.

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte així com les Dades dels Serveis, i a subministrar-les només al personal autoritzat per l'Administració Municipal. Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per garantir



l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a entregar al Departament d'atenció social a infància i famílies, en un període no superior a 15 dies hàbils després de la finalització, aquelles dades del Servei que encara no estiguin a disposició municipal i de destruir les seves còpies amb les garanties de seguretat suficients.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la seguretat, disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades i dels serveis i sistemes de comunicacions amb l'IMSS/Ajuntament mitjançant el compliment del RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica, la norma ISO-27002:2013 i les següents normes bàsiques:

- Complir amb els estàndards i polítiques de seguretat de l'Ajuntament, i garantir l'estricta aplicació de les normes de seguretat per part del seu personal
- Informar a l'IMSS/Ajuntament sobre la seva política de seguretat així com de la implementació i seguiment per part de la seva organització.
- Informar per escrit a l'IMSS/Ajuntament tan aviat com es detectin riscos reals o potencials de seguretat en la seva xarxa o en l'equipament de l'Ajuntament.
- Garantir que tota la informació transmesa per l'IMSS /Ajuntament no és emmagatzemada, duplicada o interceptada, extrem a extrem en la seva xarxa.
- Controlar l'accés a qualsevol equipament de xarxa d'informació mitjançant un control d'accés lògic, garantint la restricció als/a les usuaris/es autoritzats/des.

L'adjudicatari nomenarà un Responsable de Tractament de les Dades, el qual serà l'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte i haurà de vetllar pel compliment dels esmentats requeriments.

L'IMI, com a responsable de seguretat, podrà auditar que l'adjudicatària vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IMI podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatari.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IMI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què l'IMI decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatari, aquest haurà de garantir a l'IMI l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatària proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per l'IMI.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.



A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'IMSS, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

L'adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'IMSS.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'IMSS podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatària ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

Les Dades dels Serveis s'han de posar a disposició de l'IMSS/ Ajuntament en un format obert, que permeti la seva reutilització i l'accés a la informació del sector públic conforme els estàndards estipulats a la normativa d'aplicació: Llei estatal 18/2015, de 9 de juliol, sobre reutilització de la informació del sector públic, Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la Llei autonòmica 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

L'IMSS/ Ajuntament, es reserva el dret de publicar total o parcialment les Dades dels Serveis en les condicions establertes a la normativa d'aplicació sobre accés i la reutilització de dades. Per aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària proporcionarà a l'IMSS les dades requerides en formats reutilitzables conforme als estàndards oberts establerts per l'IMI i/o IMSS.

## **CLÀUSULA 10.- COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS**

L'adjudicatària designarà una persona referent d'empresa per al seguiment del servei, que no executarà cap de les activitats o tasques vinculades directament amb la prestació del servei descrites en aquest plec i que acreditarà experiència en serveis d'atenció social a infància en risc i famílies.

La coordinació i seguiment d'aquest contracte es realitzarà a les instal·lacions que determini l'IMSS amb la periodicitat que es determini des del Departament d'atenció social a la infància i famílies, sense perjudici de la relació i contacte habitual per temes puntuals que requereixin atenció immediata.

La persona referent designada de l'adjudicatària i la direcció del servei (o l'equip quan es requereixi) assistiran a totes les reunions de coordinació i seguiment, i també a aquelles que determini l'IMSS per a la bona marxa del servei.



## **CLÀUSULA 11.- OBLIGACIONS CONTRACTUALS**

### **11.1.-OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA**

#### **En relació a la gestió del servei**

- L'adjudicatària, en el termini d'un mes a partir de l'endemà de la formalització del contracte, haurà de facilitar a l'IMSS el desglossament dels costos de la seva oferta econòmica amb el full de càlcul que es farà arribar per part de l'IMSS.
- L'adjudicatària aportarà anualment durant el primer trimestre de l'exercici següent:

a) Una auditoria limitada de la gestió del servei (d'acord amb la normativa ISRE 2400). El document de revisió limitada haurà de contenir com a mínim els següents apartats: antecedents i objecte, programa de treball (\*), detall de la documentació revisada, detall del treball realitzat i conclusions, aportant a més el compte de pèrdues i guanys, el balanç de situació, la memòria i també el balanç de sumes i saldos. (\*)

El programa de treball consistirà en els següents punts de revisió:

1. Obtenir i revisar el compte d'explotació associat al servei/contracte del període objecte de la revisió (exercici any). Tipologia de despeses imputades al servei, aportant desglossament de la comptabilitat analítica adequada i suficient per identificar (de forma clara i separada dins dels estats financers i documents comptables globals de la delegació/empresa) quins són els costos detallats i imputables al servei/contracte objecte de la revisió en qüestió.
2. L'empresa adjudicatària també, haurà de complimentar l'escandall real dels costos que s'han constatat en el servei/contracte en qüestió en el període a analitzar (d'acord amb el format d'escandall facilitat per l'IMSS), amb el suport, desglossament i justificació documental necessària de totes les partides de cost corresponents al model d'escandall, que permeti una comparació amb la memòria justificativa inicial que conforma l'expedient de licitació.
3. Verificar els ingressos d'explotació associats al servei.
4. Sobre les despeses de personal: identificar tot el personal assignat al servei de forma mensual i revisar les nòmines i despeses de seguretat social dels treballadors.
5. Sobre les despeses de compres/serveis externs imputades al servei, verificar que estan incloses en el compte de resultats del servei (revisió documental associat a les mateixes, percentatges d'imputació, tipologia de la despesa i pagament).
6. Sobre altres costos directes imputats al servei, identificar i revisar l'existència de despeses a tall d'exemple, com auditories, suports tècnics, manteniments, etc., així com d'altres serveis professionals imputats al compte d'explotació del servei i altres costos directes.
7. Respecte als costos indirectes imputats al servei, verificar que els costos d'estructura i despeses generals estan calculats sota una base raonable de distribució de costos, així com determinar els percentatges aplicats.



8. Finalment, s'haurà especificar de forma clara el benefici industrial resultant d'aquest servei/contracte.

b) Complimentar la informació sobre les despeses realitzades per a cadascuna de les categories descrites en el model de full de càlcul de costos econòmics (Excel) que s'enviarà per correu electrònic als adjudicataris i que haurà de ser retornat a l'IMSS, degudament complimentat.

- En el cas del darrer any l'adjudicatària haurà de presentar aquesta revisió juntament amb la presentació de l'última factura.
- L'adjudicatària aportarà anualment durant el primer trimestre de l'exercici següent, una auditoria de costos de manteniment de l'equipament que incorpori l'estudi i anàlisi de l'evolució de la despesa.
- L'adjudicatària aportarà anualment durant el primer trimestre de l'any següent, la memòria de funcionament de l'any anterior, així com tota aquella documentació, que li sigui requerida.
- L'adjudicatària farà entrega de l'informe mensual d'activitat, indicadors, com a màxim, fins al 5è dia hàbil del mes següent per correu electrònic.
- Fer una correcta gestió ambiental del servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la normativa vigent.
- L'adjudicatària entregarà anualment una declaració jurada conforme dona compliment a la legislació vigent.
- Informar immediatament al responsable municipal del contracte de la no prestació del servei als usuaris, així com de qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Aportar l'informe justificatiu d'acompliment de les obligacions establertes a la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normativa que la desenvolupi.
- Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat
- Lliurar tota la documentació que en qualsevol moment de la vigència del contracte, i en tot cas anualment, li sigui requerida pel responsable del contracte respecte l'efectiu compliment de les obligacions i compromisos assumits per l'adjudicatària pel que fa a allò establert al Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de

les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, la contractació de persones amb particulars dificultats d'inserció al mercat laboral, i la subcontractació a les empreses d'economia social, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs.

- Fer constar el logotip de l'IMSS i de l'Ajuntament en totes les actuacions derivades de l'execució d'aquest contracte.

#### **En relació a l'elaboració de documentació:**

L'adjudicatària haurà de lliurar en els terminis i canals establerts la documentació descrita a les diferents clàusules d'aquest PCTP. Com són:

- Programació anual del servei:
  - o Registre de les reunions d'equip i coordinació.
  - o Seguiment i avaluació de les activitats i intervencions realitzades, recull d'intensitats i àmbits de les famílies participants.
- Elaboració d'Expedients familiars, que a grans trets inclouen:
- Fitxa derivació i informació prèvia a l'inici intervenció.
- Informació comissió altes.
- Fitxa de compromís.
- Pla de treball familiar, especificant objectius, temporalitat a nivell familiar i també de cadascun dels membres familiars.
- Registre d'entrevistes, actuacions i àmbits d'intervenció diferenciats.
- Pautes d'avaluació continua i autoavaluació.
- Informe tancament devolutiu.
- Enquestes satisfacció de les famílies i infants:
  - o Informes de gestió, indicadors, memòria i avaluació servei .
  - o Instruccions de treball, normativa per a l'execució del servei.

L'adjudicatària ha d'elaborar i custodiar la documentació pròpia del Servei.

- Preparar la transferència de documentació a l'arxiu municipal, segons les instruccions establertes per IMSS/Ajuntament.
- Així com facilitar qualsevol altre documentació que se sol·liciti per al correcte funcionament i seguiment dels serveis.

#### **En relació a la difusió dels serveis:**

- L'adjudicatària donarà a conèixer les activitats a serveis i professionals derivadors de serveis socials bàsics i especialitzats.
- Elaborarà propostes metodològiques, instruments i continguts de difusió per facilitar el coneixement del servei entre els professionals i famílies, i fomentar les derivacions al servei.



- Proposarà el contingut del díptic general i altres productes de difusió, material i eines per a la seva distribució i/o presentació. L'IMSS dissenyarà i aprovarà la versió final i imprimirà els díptics genèrics del servei.

#### En relació a la **infraestructura i recursos materials**

En el moment de la formalització del contracte, l'adjudicatària serà responsable de les següents obligacions contractuals vinculades amb el servei.

a) Gestió de la documentació tècnica generada:

L'adjudicatària té l'obligació de garantir l'actualització de la informació tècnica de les instal·lacions objecte dels serveis contractats. Llibre de manteniment, projectes, memòries descriptives, esquemes, plànols, inventaris, equips, catàlegs, fitxes de característiques tècniques dels equips, instruccions de servei especificades per fabricants i/o instal·ladors, etc.

Si les obres de manteniment lligades a aquest contracte suposessin modificar les condicions existents dels edificis (elements constructius o instal·lacions) i com a conseqüència els plànols dels mateixos, l'adjudicatari presentarà als Serveis Tècnics Municipals els documents "as built" modificats en format i versió compatible amb el programari utilitzat per l'Ajuntament (MICROSTATION i AutoCad), juntament amb les garanties dels equips i les legalitzacions pertinents de les instal·lacions sotmeses a normatives específiques.

L'adjudicatària haurà de recopilar tota aquella documentació tècnica generada durant l'execució del manteniment correctiu o modificatiu: projectes, garanties, legalitzacions, actes d'inspecció obligatòria, etc.

b) Gestió mediambiental i de residus:

L'adjudicatària aplicarà la normativa vigent en relació a les gestió de les deixalles. Tot aquell residu que l'adjudicatària generi, fruit dels treballs vinculats en aquest contracte, haurà de ser degudament gestionat o eliminat.

- Reutilització i/o reciclatge d'envasos i embalatges dels materials i productes fungibles utilitzats durant l'execució del contracte.

- Recollida selectiva dels residus generats en l'execució del contracte.

- Gestió dels residus especials a través d'un gestor autoritzat de residus.

El cost de l'eliminació dels residus generats està inclòs dins el preu de licitació a més d'haver de presentar els corresponents justificants d'acord amb l'actual normativa mediambiental.

c) Suport al responsable de manteniment: L'adjudicatària haurà de donar suport tècnic al responsable de manteniment de la gerència i també a empreses relacionades amb l'estalvi i l'eficiència energètica, els quals actuaran com gestors energètics o similars.

d) Mitjans tècnics per la realització del servei: L'adjudicatària ha de disposar de tots els aparells i maquinària necessaris per dur a terme el seu treball (eines diverses, grup electrogen autònom amb capacitat per la utilització del trepant, martell elèctric, o el disc de tall manual). En el cas de que l'empresa no disposi d'alguna màquina en especial, haurà de preveure el lloguer al seu càrrec.

e) Serveis de suport al contracte sense cost associats:

- Realitzar els corresponents dictàmens anuals de BT

- Complimentar i lliurar un cop l'any, en tant que empresa instal·ladora, els certificats de les comprovacions i mesuraments de les operacions normatives relatives a les sales de calderes i instal·lacions solars tèrmiques, així com complimentar i tenir al dia el llibre de manteniment per aquelles instal·lacions que preveu el RITE.

- Lliurar els butlletins de revisió de l'estanquitat de les instal·lacions de gas i de les reformes de baixa tensió.



- Lliurar certificat per empresa homologada de les instal·lacions existents de protecció, protecció externa contra el llamp o de línies de vida.
  - Emissió i tramitació, amb la periodicitat que correspongui, dels preceptius certificats, dictàmens i informes que com a mantenidor de les instal·lacions, tingui la responsabilitat de realitzar.
  - L'assessorament tècnic en tant que empresa mantenidora en la redacció dels projectes d'intervenció en els edificis existents.
  - La tramitació de documentació de garanties, fitxes tècniques, etc. de determinats materials o elements que componen les obres.
- f) Inspeccions periòdiques reglamentàries de les e.i.c. (Entitat Inspecció i Control) corresponents a les instal·lacions d'aquest contracte:
- Centrals humidificadores, piscines, banyeres d'hidromassatge i els seus circuits, xarxes d'ACS i freda, (Reial Decret 487/2022, de 21 de juny, pel qual s'estableixen les condicions higiènico-sanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi, i també d'acord al que determina la Disposició addicional de la Ordenança General del Medi Ambient Urbà de l'Ajuntament de Barcelona, modificada el 10 d'abril del 2001, vigent des del 1 d'octubre del 2001) i qualsevol altre normativa que li sigui d'aplicació.
  - Aigua calenta sanitària amb acumulador i circuit de retorn.
  - Instal·lacions elèctriques de BT i MT
- g) Avaluació de Riscos Laborals:

En matèria de seguretat i autoprotecció les normes bàsiques de referència són:

- la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis (Ordre del Ministeri de l'Interior de 29 de novembre de 1984)
- la Llei 4/1997 del 20 maig de Protecció Civil de Catalunya
- el nou Decret 30/2015
- per aquells aspectes no regulats, resta el reial Decret 393/2007 com a norma subsidiària
- sense perjudici del que disposa la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals.

L'adjudicatària disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomanat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'empresa adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.

Li correspon a l'adjudicatària:

- Elaborar i fer la implantació del pla d'emergència del centre. Aquest haurà de contenir la informació de la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis.
- Així mateix, cal preparar les persones usuàries i l'equip professional per a situacions de risc (incendis o d'altres) i per això es preveu la realització d'un simulacre a l'any.
- Elaborar un programa que contempli l'eficàcia per evitar lesions i mantenir les instal·lacions en condicions de seguretat pels residents, familiars, personal i visites.
- Tenir una pla d'inspecció de la seguretat de l'edifici, magatzems, equips, on consti la forma de reduir riscos.
- Comptar amb procediments d'emergència per protegir als ocupants de la instal·lació en cas d'avaría del sistema elèctric o de manca d'aigua.



- Identificar els materials i residus perillosos, que es gestionen amb un pla de manipulació, emmagatzematge i l'ús segur.
- Supervisar la planificació i executar el programa per facilitar unes instal·lacions segures.
- Senyalitzar les zones i elements de risc, tant pels residents, familiars i professionals.
  
- L'adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part seva o del seu personal o dels usuaris (sigui involuntària o intencionadament), i satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin. S'haurà de comunicar a l'IMSS i Ajuntament de Barcelona aquelles incidències que afectin al manteniment i que per la seva envergadura, alteració de la distribució actual, import, afectació, entre d'altres, així ho aconsellin.
- L'adjudicatària assumirà totalment el manteniment del mobiliari i l'haurà de substituir, reposar, reparar, entre d'altres, quan els seu estat així ho requereixi per tal que sempre es trobin en perfecte estat estètic i d'utilització i sempre sota les directrius de l'IMSS/Ajuntament de Barcelona. (Veure Annex 1 Inventari)
- L'adjudicatària haurà de pintar el local com a mínim un cop cada quatre anys (aquests treballs s'efectuaran en l'últim any de la prestació) o en el cas que l'edifici o local sigui retornat per l'adjudicatària a l'Ajuntament de Barcelona (cessament de l'activitat, resolució de contracte, o altres causes) i haurà de vetllar sempre per l'acompliment del protocol de pintura, en el moment en que s'hagi d'efectuar aquesta activitat. L'adjudicatària, des del moment de la cessió, designarà i notificarà als referents municipals del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies i del Departament d'Infraestructures i Equipaments un "Referent de Manteniment" i un suplent per la comunicació de temes relacionats al manteniment i resta de tasques encomanades o relacionades.
- L'adjudicatària realitzarà les comunicacions de les incidències relacionades amb la part del manteniment responsabilitat de l'Ajuntament de Barcelona a través del Referent de Manteniment i aquest les enviarà per correu electrònic al Departament d'Infraestructures i Equipaments **mantds@bcn.cat** i es posarà en còpia a la persona referent del Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies.
- L'adjudicatària realitzarà anualment una auditoria de costos de manteniment de l'equipament. A més, l'IMSS/Ajuntament podrà realitzar les visites que consideri oportunes a l'equipament i demanar la informació complementària necessària pel correcte seguiment del Manteniment i Gestió del centre i l'activitat. Anualment el responsable municipal realitzarà una auditoria de l'estat del centre.
- L'adjudicatària haurà de permetre i facilitar a l'IMSS/Ajuntament de Barcelona la realització de les tasques relatives al Gran Manteniment i al Manteniment de les instal·lacions d'alarmes contra incendis, dels mitjans contra incendis.
- L'adjudicatària és responsable de l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball, Prevenció de Riscos Laborals i de tenir al dia i en normativa totes les condicions tècniques del centre, a aquest efecte encarregarà la supervisió i el seguiment a una empresa homologada que emetrà els informes justificatius corresponents.
- L'adjudicatària, seguint el punt anterior, haurà d'encarregar el Pla d'Evacuació i realitzar simulacres amb les persones usuàries, comunicar els temps assolits i generar també els informes corresponents. Tot realitzat per una empresa homologada.



- L'adjudicatària haurà de comptar amb els mitjans tècnics i humans necessaris per realitzar aquest manteniment i de la resta de tasques relacionades encomanades i notificar a l'IMSS/Ajuntament de Barcelona el nom dels interlocutors designats a aquest efecte. En cas de que l'IMSS/Ajuntament de Barcelona consideri que el servei no es presta amb suficients garanties de qualitat, serà responsabilitat de l'adjudicatària aplicar les mesures correctores necessàries.
- L'adjudicatària, des del moment de la cessió, notificarà als referents del Departament d'atenció Social a la Infància i Famílies i del Departament d'Infraestructures i Equipaments el nom i les dades de l'empresa o les empreses amb la que realitzarà el manteniment i resta de tasques encomanades o relacionades.
- L'adjudicatària haurà d'informar en tot moment de manera correcte i puntual, de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint les pautes establertes per l'IMSS/Ajuntament de Barcelona, en el protocol de comunicació. A tal efecte l'IMSS/Ajuntament de Barcelona, podrà dur a terme les auditories, els controls, justificacions trimestrals i la petició de compliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'adjudicatària.
- L'adjudicatària haurà de sol·licitar autorització prèvia al Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Ajuntament i al Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies de l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona, per a efectuar reparacions extraordinàries o per a introduir modificacions en les obres o instal·lacions existents a l'inici de la prestació del servei, les quals restaran en benefici d'aquesta Corporació Local.
- L'adjudicatària està obligat a efectuar un ús diligent dels béns i no utilitzar-los ni destinar-los a altres finalitats que les previstes en aquest plec o a les que corresponen, si no n'hi ha, a la naturalesa dels propis béns i retornar-los, en el termini de la vigència de la cessió, l'edifici o local, les instal·lacions, el material inventariable i altres aparells i elements de l'establiment en perfecte estat i funcionament i segons l'inventari realitzat.
- L'adjudicatària haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc en el servei i equipament, incloent-hi els causats pels professionals del equipament, personal vinculat a ell, i pels usuaris durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

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

Amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament amb la persona usuària, l'Ajuntament de Barcelona supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització del centre de l'anterior empresa amb la nova empresa adjudicatària en el termini d'una setmana previ a la incorporació de la nova empresa.

L'Ajuntament assumeix la valoració de les condicions en les que es troba el centre en el moment de la finalització del contracte, per tal de garantir la idoneïtat de l'estat del mateix i el compliment per part de l'adjudicatari sortint de les condicions establertes al plec.



### **En relació als recursos materials**

- L'adjudicatària assumirà la provisió de la telefonia mòbil segons els requeriments de la clàusula 9.2. del PCTP.
- L'adjudicatària proporcionarà el material d'oficina i fungible que es necessiti per a la prestació del servei.
- L'adjudicatària proporcionarà la provisió d'aliments i productes d'higiene necessaris per a la prestació del servei, tal i com s'especifica a la clàusula 6.2 del PCTP.
- L'adjudicatària assumirà la provisió del recursos materials, el material didàctic i de joc, per realització d'activitats grupals i sortides comunitàries.
- L'adjudicatària proporcionarà als professionals del servei les targetes de transport que requereixin per al desenvolupament de la seva activitat professional.
- L'adjudicatària proporcionarà 30 targetes/anuals (T-casual) destinades a la cobertura puntual de desplaçaments de famílies, en el marc de la intervenció del servei.

### **11.2.- OBLIGACIONS DE L'IMSS**

L'IMSS ostentarà les potestats següents:

- Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir del seu compliment.
- Controlar la correcta gestió del servei, sol·licitant a l'adjudicatària la documentació que calgui.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte acompliment del present contracte.
- Inspeccionar, fer el seguiment i avaluar els resultats del servei i posar en coneixement de l'adjudicatària les deficiències observades per a la seva correcció.
- Sol·licitar a l'adjudicatària la documentació per comprovar el funcionament del servei.
- Modificar per interès públic les característiques del servei, suspendre'n o resoldre'n l'execució, indemnitzant l'adjudicatària, si s'escau, per danys i perjudicis, d'acord amb la legislació vigent.
- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
- En el moment que ho consideri oportú, podrà contractar un tercer especialitzat en explotació de bases de dades amb l'objectiu d'auditar i verificar els indicadors d'activitat presentats per l'entitat o empresa adjudicatària.
- L'adjudicatària tindrà la obligació de proporcionar, al servei que designi l'IMSS, les dades que siguin necessaris per a aquesta auditoria, així com el coneixement per a realitzar la explotació d'aquestes dades. Els resultats de la auditoria seran vinculants pel que fa a les penalitzacions del contracte.
- Requerir la substitució del personal de l'entitat o empresa adjudicatària, quant a criteri de l'IMSS, no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.

L'IMSS es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària dins de les condicions definides en aquest plec.



- Resoldre qualsevol dubte pel que fa a la interpretació en aquest plec
- Designar la persona responsable municipal del contracte per a la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar a l'adjudicatària tota la informació disponible sobre el servei que sigui necessària per a garantir la correcta realització de les funcions encarregades.
- Proporcionar a l'adjudicatària la documentació propis de l'IMSS/Ajuntament i imprescindibles per a portar a terme el contracte.
- Facilitar el logotip de l'IMSS i l'Ajuntament per als usos previstos en aquest PCTP.
- Facilitar material de difusió del servei.
- Comunicar a l'empresa adjudicatària qualsevol deficiència que observi per a què sigui solucionada.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació del SIS.

### **Respecte al manteniment i infraestructures**

- Proporcionar el local i les instal·lacions en els quals s'hagin de prestar els serveis, infraestructura i manteniment inventariable. (Annex 1 Inventari i Annex 2 Infraestructures).
- Aportar a l'inici del contracte el mobiliari, i infraestructura detallada a l'annex 1 Inventari.
- La remodelació si s'escau dels espais físics.
- La substitució de la maquinària fixa (cuina, rentadores, neveres, calderes, entre d'altres) degut a la fallida, obsolescència o gran avaria que ho justifiqui, serà a càrrec de l'IMSS/Ajuntament de Barcelona que podrà dur a terme els controls i la petició del compliment normatiu dels extrems responsabilitat de l'adjudicatària.
- L'IMSS/Ajuntament de Barcelona realitzarà en el moment que legalment correspongui, les revisions i correccions de les anomalies que es detectin per part d'Inspecció i Control de la Generalitat de Catalunya.
- L'IMSS/Ajuntament de Barcelona assumirà la totalitat de les altes dels subministraments.

## **CLÀUSULA 12.- MECANISMES DE SEGUIMENT I COORDINACIÓ DEL SERVEI ENTRE ADJUDICATÀRIA I L'IMSS**

### **12.1. INFORMES DE GESTIÓ DEL SERVEI**

En aquest apartat s'indiquen els mecanismes de control dels que es servirà l'IMSS per tal de determinar, durant la vigència del contracte, si s'està duent a terme una correcta execució.

<b>Descripció del control</b>	<b>Elaboració d'una memòria anual del servei</b>
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Format que faciliti l'adjudicatària
Temporalitat	Anual. Aquesta memòria es lliurarà a principis de febrer de l'any posterior.



<b>Descripció del control</b>	Elaboració d'altres informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti l'IMSS sobre el servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que es proposin o que s'estableixin.
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/ Adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	No definida. A petició de l'IMSS

<b>Descripció del control</b>	El responsable municipal del servei i l'adjudicatària es reuniran per repassar i avaluar la marxa del servei, el funcionament dels equips, l'assistència tècnica, l'estabilitat de la plantilla, les dificultats sobrevingudes, els resultats obtinguts i el funcionament de la coordinació entre l'adjudicatària i l'IMSS.
Mecanisme de control	Reunió de seguiment obligacions contractuals
Responsable	IMSS i adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/ Adjudicatària
Temporalitat	Inici, seguiment i final contracte

<b>Descripció del control</b>	Elaboració d'informes d'activitat del servei (indicadors d'activitat).
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Format que faciliti l'adjudicatària, validat pel departament d'atenció infància i famílies, tenint en compte les dades disgregades per gènere
Temporalitat	Mensual (abans del dia 5 del següent mes)

<b>Descripció del control</b>	Plantilla de les diferents famílies ateses al servei, on s'indiqui fase del procés, membres atesos, intensitat, àmbits i espais d'intervenció
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Plantilla pendent definició IMSS/adjudicatària
Temporalitat	Mensual

<b>Descripció del control</b>	Recull comissió d'altres
Mecanisme de control	Comissió altes i reunió seguiment servei
Responsable	IMSS i adjudicatària
Format de Presentació	Reunió comissió altes i documents adjunts
Temporalitat	Cada mes i mig

### **CLÀUSULA 13.-DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE**

- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- La titularitat de la documentació escrita derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del servei i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.
- En tota la documentació constarà obligatòriament aquesta titularitat, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi IMSS/Ajuntament estipulin. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del Projecte.
- Tots els elements comunicatius que es generin tant a nivell intern com extern, (escrits, audiovisuals, digitals, vestuari del personal o de qualsevol altre tipus) hauran de complir els criteris que estableix la Normativa de la Imatge Gràfica Municipal de l'Ajuntament de Barcelona respecte als equipaments o serveis municipals gestionats per entitats o empreses externes i que es pot consultar a la web (Normativa centres de gestió municipal i empreses externes). La producció d'aquests elements comunicatius anirà a càrrec de l'adjudicatària.
- La senyalització de l'edifici, tant interna com externa haurà d'ajustar-se també, a la Normativa de la Imatge Gràfica Municipal.
- Per la validació en l'aplicació de la normativa gràfica municipal, l'adjudicatària haurà de posar-se en contacte amb el Departament de Comunicació de l'Àrea de Drets Socials.

Barcelona, en la data de la signatura

Xavier Molina i Cabanillas  
 Cap del Dept. d'Atenció Social a la Infància i Famílies



**ANNEX 1. INVENTARI SIS NOU BARRIS**

**RECEPCIÓ**

Quantitat	Descripció	
1	taula gran de fusta	
1	prestatgeria amb quadrats de colors	

**DESPATX direcció**

Quantitat	Descripció	
1	armari fusta	
2	armaris oficina plàstic 3 lleixes	
1	calaixera (3 calaixos)	
4	cadires	
1	taula rodona	
1	taula quadrada	

**DESPATX EQUIP EDUCATIU**

Quantitat	Descripció	
3	taules de fusta	
5	cadires oficina amb rodes	
2	armaris oficina 4 lleixes	
2	armaris oficina 3 lleixes	
4	calaixeres (3 calaixos)	
1	pissarra	
2	cadires fusta	

**ESPAI RELACIONAL**

Quantitat	Descripció	
1	Taula petita rodona	
4	Cadires petites de fusta	
9	Cadires petites de plàstic de colors	
2	taules d'experimentació amb safates de plàstic de colors	
2	Matalassets	
2	miralls petits de paret	
1	armari blanc	



**CUINA-MENJADOR**

Quantitat	Descripció	
1	taula rectangular petita de colors	
2	armaris blanc gran	
4	taules de menjador	
1	taula menjador plegable	
1	Nevera	
1	Rentavaixelles	
1	Microones	
1	Forn	
1	Nevera	
14	Cadires	
2	Sofàs	
2	taules petites	

**BUGADERIA**

Quantitat	Descripció	
1	rentadora BALAY	
1	assecadora BALAY	
1	taula de fusta gran	
1	trona	
2	cadires fusta	

**SALA ATENCIÓ TERAPÈUTICA**

Quantitat	Descripció	
6	cadires de fusta	
1	armari d'oficina (3 lleixes)	
1	armari de fusta 5 lleixes	
1	taula	

**MAGATZEM (costat sala teràpia)**

Quantitat	Descripció	
1	nevera	
1	arcó	
4	armaris de fusta petits	
1	taula de fusta gran	
1	moble estanteria de 5 lleixes	



**MAGATZEM (costat bugaderia)**

Quantitat	Descripció
12	cadires (tipus escolar)
2	taules rodones petites de colors de plàstic
2	fonts d'humitat d'ambient
1	taula rectangular plàstic petita

**MAGATZEM (on hi ha el quadre elèctric)**

Quantitat	Descripció
1	armari d'oficina plàstic (4 lleixes)
1	taula menjador plegable
	material manualitats, roba, jocs infantils, jocs de taula

**SALA NETEJA**

Quantitat	Descripció
1	armari de fusta
1	cadira de fusta
1	màquina descalcificadora d'aigua

**MATERIAL INFORMÀTIC**

Quantitat	Descripció
6	ordinadors portàtil
1	fotocopiadora/escaner/impressora
1	telèfon fixe i linea wifi
2	repetidor wifi (per augmentar connectivitat)
1	ordinador per gestions amb famílies

**INVENTARI MATERIAL DIDÀCTIC**

Quantitat	Descripció
16	rodones plàstic psicomotricitat
20	quadrats plàstic psicomotricitat
1	escala psicomotricitat
1	tobogan psicomotricitat



## ANNEX 2

### **INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI SIS NOU BARRIS. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS.**

La prestació d'aquest servei comporta que els serveis presencials han de ser efectuats en els locals que l'Ajuntament té a Plaça Gabriel Alomar s/n i al local que l'Ajuntament destini per la resta de serveis.

a) Objecte: El present apartat d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques té com a finalitat la regulació de les activitats de manteniment dels elements constructius i instal·lacions generals dels edificis objecte del present plec.

Els principals objectius es resumeixen a continuació:

- Mantenir en perfecte estat de funcionament i conservació les instal·lacions objecte.
- Garantir la disponibilitat general de l'equipament per assegurar la prestació dels serveis contractats.
- Garantir els mínims temps de resposta i reparació davant possibles avaries o incidències sorgides durant l'explotació dels edificis.
- Actualització de l'inventari existent.
- Bona gestió documental del servei.
- Actualització de la documentació tècnica de les instal·lacions.

b) Obligacions de l'adjudicatària respecte al manteniment de les instal·lacions: Serà obligatori, des del moment de l'adjudicació, notificar als Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials el nom i la identificació de l'empresa de manteniment que es contractarà. L'adjudicatari assumirà, en tot allò que correspon als treballs de manteniment objecte d'aquest contracte, la funció d'empresa mantenedora davant el Departament de Treball i Indústria de la Generalitat de Catalunya, de les Entitats d'Inspecció i Control que corresponguin, segons l'obligació que estableix la normativa vigent de les instal·lacions sotmeses al present contracte.

L'adjudicatària haurà d'informar sempre per escrit i amb els documents acreditatius corresponents, del tipus de servei, empresa i contracte, en cas de contractar serveis externs especialitzats.

L'Ajuntament de Barcelona tindrà la potestat de sol·licitar a l'empresa adjudicatària aquella documentació reglamentària que cregui convenient així com informes pel control de qualitat del servei, o d'altres indicats en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

c) Condicions específiques de manteniment respecte algunes instal·lacions: A continuació es detallen diferents situacions en les què actuacions de manteniment relatives a les instal·lacions objecte d'aquest PPT poden afectar el funcionament d'elements o equips d'altres fora de l'abast d'aquest contracte. Les especificacions següents determinen els protocols a seguir per evitar la degradació d'elements existents o la pertorbació de l'activitat del centre innecessàriament:

- Actuacions que afecten a les instal·lacions de Detecció i Extinció d'incendis: Davant de qualsevol actuació de manteniment que impliqui pols o variacions que puguin afectar a la sensibilitat dels detectors, s'han de protegir o desactivar prèviament els elements afectats.

Aquesta actuació de protecció/desactivació, s'ha de realitzar per part de l'empresa adjudicatària del Manteniment de Detecció d' Incendis i Intrusió, a partir de la coordinació de l'empresa adjudicatària del present contracte i el responsable dels Serveis Tècnics Municipals.

- Protecció de béns i mobiliari: Tots els aparells (ordinadors, fotocopiadores, fax, etc.), taules, cadires i mobles així com qualsevol element que es pugui omplir de pols i serradures i/o que es puguin veure afectats per les actuacions de manteniment, es protegiran de forma adient amb plàstic o film continu



de polietilè de banda ample.

d) Descripció dels serveis.

**- Auditoria d'estat de les instal·lacions:**

Serà responsabilitat de l'adjudicatària la realització d'una auditoria segons model facilitat pels Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials i consensuada amb el mateix, de l'estat de les instal·lacions i elements constructius a l'inici del contracte i que s'haurà de lliurar durant els primers dos mesos del mateix.

En aquesta auditoria es faran constar totes les millores necessàries a realitzar per la prestació dels serveis contractats i que son responsabilitat de l'Ajuntament. Dita auditoria es repetirà al final del contracte en curs i haurà d'estar finalitzada tres mesos abans de la finalització del mateix, i on es verificarà l'estat de les instal·lacions i elements constructius en el moment de la seva realització i a qui correspondrà la responsabilitat de donar solució a les possibles incidències detectades.

**- Actualització de l'inventari de les instal·lacions:**

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la realització, revisió i actualització de l'inventari de les instal·lacions i elements constructius presents als edificis, durant el primers 2 mesos del contracte, segons model facilitat pels Serveis Tècnics.

L'empresa adjudicatària haurà de complimentar aquest inventari afegint a cada un dels equips la següent informació:

- TOTS ELS EQUIPS: Marca, model, nº de sèrie i any d'instal·lació/posada en marxa.
- BAIXA TENSIO/MITJA TENSIO: Potència, capacitat, factor de potència, voltatge, intensitat.
- CLIMATITZACIO: Potències (elèctrica, calorífica i frigorífica), cabal, altura manomètrica bombes, temperatura de funcionament.
- FONTANERIA: Volum, potència

En el cas que es detecti la existència d'un equip que no estigui present en l'inventari inicial, es procedirà a incorporar-lo i comunicar-ho, assignant el protocol de manteniment que indiquin els Serveis Tècnics.

**- Actualització de l'inventari de mobiliari i parament de l'equipament:**

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la realització, revisió i actualització de l'inventari de mobiliari i parament de l'equipament necessari en la prestació del servei contractat.

L'adjudicatari haurà de presentar anualment i juntament amb la sol·licitud de la pròrroga del contracte de gestió, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre.

**1.1 Gestió i manteniment de l'edifici i de les instal·lacions.**

- a) L'adjudicatària es farà càrrec del cost dels subministraments (l'energia elèctrica, la recollida pneumàtica, el gas i el telèfon, connexió a Internet, etc.) necessaris per a la realització dels serveis.
- b) L'adjudicatària es farà càrrec de realitzar el manteniment preventiu, correctiu i normatiu o obligatori de l'edifici interior, els elements constructius i les instal·lacions (sanejament, aigua, electricitat, telefonia, recollida pneumàtica, climatització i ventilació, telecomunicacions, alarmes, megafonia, vídeo porter electrònic i possibles instal·lacions existents de protecció, protecció externa contra el llamp o de línies de vida), els aparells i altres elements propietat de l'Ajuntament de Barcelona segons inventari, la realització, revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària, tenint-los en tot moment en perfecte estat de conservació i funcionament.

Problemes estructurals i possibles patologies genèriques de la mateixa, o qualsevol altre incidència que impliqui un risc per usuaris, treballadors o vianants, hauran d'esser comunicats per



l'adjudicatari als Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials en un termini de 48 hores en cas normal i de 4 hores en cas d'urgència, i seran responsabilitat del propietari de l'edifici

El **manteniment correctiu** comprèn la reparació d'averies o resolució d'incidències que puguin donar-se a les instal·lacions i elements constructius a mantenir, qualsevol quina sigui la seva causa.

Independentment de la reparació provisional de l'avaria, aquelles reparacions definitives amb un cost estimat superior a 1.000 €, s'hauran de comunicar prèviament als Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials. En el cas de quantitats superiors als 3.000 € implicaran obligadament un pressupost previ per part del contractista i comunicar-ho als Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals en un termini de 48 hores en cas normal i de 4 hores en cas d'urgència. En el cas de quantitats superiors als 6.000 € implicaran obligadament la presentació de 3 pressupost. Aquestes actuacions necessiten una aprovació prèvia dels Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials abans de començar.

El **manteniment preventiu** es el conjunt d'operacions de manteniment que cal realitzar de manera periòdica i que tenen com objectiu mantenir un bon estat de conservació i funcionament de tots els elements dels edificis, minimitzant les aturades imprevistes per averies, mantenir al màxim el seu nivell de rendiment i permetent que l'equipament compleixi la seva vida útil prevista.

Anirà a càrrec de l'adjudicatària la realització del manteniment preventiu de les instal·lacions de l'edifici segons els protocols aprovats pels Serveis Tècnics.

En el cas de què es detectin anomalies, incidències o averies d'equips en les revisions del manteniment preventiu no imputables a aquesta consideració de prevenció, caldrà adjuntar una recomanació d'actuació correctiva que serà sotmesa a l'anàlisi i decisió dels Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials i que es remetràn a l'empresa adjudicatària que es responsabilitzarà de l'arranjament de les mateixes en el termini màxim assenyalats.

**Manteniment normatiu o obligatori:**

Serà responsabilitat de l'adjudicatària el manteniment normatiu obligatori que agrupa totes les operacions periòdiques especificades per a la normativa vigent aplicable ens els reglaments específics d'instal·lacions i les inspeccions periòdiques reglamentàries corresponents de les instal·lacions objecte d'aquest contracte, així com les accions correctives que se'n derivin, que programarà i coordinarà amb els Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials.

De manera enunciativa i sense ser limitativa, es llisten les obligacions que haurà d'assumir l'adjudicatària en aquest aspecte:

- Informar de les inspeccions tècniques obligatòries vigents i les noves que puguin sorgir.
  - Avisar a la propietat, amb antelació suficient, de les inspeccions tècniques obligatòries que s'han de realitzar.
  - Donar assistència tècnica a les EIC durant les seves visites.
  - Entregar els certificats a la propietat, conservant còpia d'aquests.
- c) Addicionalment al manteniment ordinari descrit en el punt anterior, es podran realitzar operacions de manteniment de major envergadura que suposin la modificació substancial d'algun element constructiu o instal·lació amb alguna de les finalitats següents:
- Substitució d'equipament o elements constructius per obsolescència o mal estat de conservació no atribuïble al present contracte.
  - Substitució d'equipament que presenti una reiteració excessiva d'averies que provoquen un



mal funcionament i un detriment del rendiment del equip afectant de manera significativa el servei que presta.

- Adaptació a la normativa vigent aplicable
- Milliores que comportin mesures d'estalvi energètic i bioclimàtiques

S'haurà de sol·licitar autorització prèvia al departament Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials per efectuar aquestes reparacions extraordinàries o per introduir modificacions en les obres o instal·lacions existents, les quals restaran en benefici d'aquesta Corporació Local.

- d) És responsabilitat de l' adjudicatària la reparació i reposició de tot l'equipament i material inventariable, i del material d'ús quotidià necessari per al manteniment del servei, a excepció d'avaría absoluta de la maquinària i que hagi de ser substituïda, segons indiquin els informes tècnics emesos per les empreses especialitzades en la reparació de la maquinària corresponent. Si es produeix aquest fet haurà de ser autoritzat prèviament pels Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials, i procedirà posteriorment, si fos el cas, a la seva reposició.
- e) L'adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part seva o del seu personal o de les persones usuàries, i satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin. Haurà de comunicar Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials aquelles incidències que afectin al manteniment i que, per la seva envergadura, import o afectació, així ho aconsellin.
- f) Control de proliferació de la legionel·losi: És atribució i responsabilitat de l'empresa adjudicatària fer les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 487/2022, de 21 de juny, pel qual s'estableixen els criteris higienicosanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi, així com tota la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi.
- g) L'adjudicatària haurà d'informar de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint el protocol de comunicació que s'estableixi a l'inici del contracte. En tot cas, farà arribar un informe mensual de seguiment d'incidències als Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials. La notificació d'incidències urgents, així com qualsevol incidència que vulneri la legislació o que lesioni o perjudiqui el funcionament o desenvolupament de les activitats del servei, es farà sempre per escrit, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït o detectat el fet. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u ommissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.
- h) L' adjudicatària haurà de vetllar sempre per l'acompliment del protocol de pintura de centres, en el moment en què s'hagi d'efectuar aquesta activitat. Qualsevol activitat de pintura de la instal·lació haurà de ser autoritzada pels Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials, que podran supervisar en tot moment l'execució d'aquesta activitat. El centre s'haurà de pintar, en el seu interior ,com a mínim un cop durant la vigència del contracte.
- i) Reservar el 6,67 % del preu anual licitat del contracte per realitzar totes les tasques de: manteniment i la reparació i reposició de materials o béns inventariables que el seu cost de reparació sigui superior als de substitució. Les despeses imputades a aquesta reserva s'hauran de justificar documentalment cada trimestre aportant còpia de les factures i un full de càlcul resum amb la relació de les factures abonades, conceptes i imports, segons model que es facilitarà a l'inici del contracte. Les despeses efectuades sobre aquesta partida hauran de consensuar-se, amb els Serveis Tècnics del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets



Socials. En cas de no exhaurir-se aquest percentatge es procedirà a compensar en la darrera factura anual, amb el vist i plau del cap de manteniment.

- j) L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja integral de les instal·lacions, la qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.
- k) L'adjudicatària haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc en el servei i equipament, incloent-hi els causats pels professionals del equipament, personal vincularà ell, i pels residents durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.
- l) Són atribució, responsabilitat i competència del Departament de manteniment i serveis generals de l'Àrea de Drets Socials, el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu, dels mitjans contra incendis i les instal·lacions de Detecció anti-intrusisme, així com el procediment de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament.
- m) L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'Ajuntament de Barcelona les tasques relatives al manteniment d'alarmes, extintors així com la realització de les actuacions relatives a la desinfecció, desratització i desinsectació (DDD).
- n) L'adjudicatari haurà de presentar anualment i juntament amb la sol·licitud de la pròrroga del contracte de gestió, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre. Així com, retornar, en el termini de la vigència del contracte, l'edifici, les instal·lacions, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons el inventari realitzat, la revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària.



1.2 Taula de gestió del manteniment.

EQUIPAMENT TIPUS E.3 AMB SERVEI MUNICIPAL EXTERNALITZAT. SINGULAR CENTRES AMB SOBREUTILITZACIÓ O INSTAL·LACIONS IMPORTANTS E.3.e SIS NOU BARRIS		APORTACIÓ INICIAL (SERVEI NOU)		MANTENIMENT/REPOSICIÓ POSTERIOR	
GRUP	SUBGRUP	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI
<b>APARTAT MANTENIMENT</b>					
<b>EQUIPAMENT</b>	LOCAL/EDIFICI COMPLET	X			X
	GRAN MANTENIMENT: FAÇANA, ESTRUCTURA I PARTS EXTERIORS INSTAL·LACIONS DE CLIMATITZACIÓ I PLAQUES	X		X	
	SENYALÍSTICA	X			X
	PINTURA INTERIOR	X			X
<b>NETEGES</b>	NETEJA	X			X
	NETEGES PUNTUALS				X
	LEGIONEL·LA	X			X
	DDD (IT1-PSSL-07)	X		X	
<b>INVENTARIABLES</b>	MOBILIARI	X			X
	ELECTRODOMÈSTICS	X			X
	APARELLS INFORMÀTICA	X		X	
	APARELLS TELEFONIA	X		X	



<b>INSTAL·LACIONS</b>					
	AIGUA	X			X
	ENLLUMENAT	X			X
	ELECTRICITAT	X			X
	GAS	X			X
	CLIMATITZACIÓ	X			X
	TELEFONIA	X		X	X
	PORTER/VIDEOPORTER	X			X
	TELE ASSISTÈNCIA	X			X
	XARXA ELECTRÒNICA	X		X	
	ALARMA ANTIINTRUSIÓ	X		X	
	ALARMA CONTRAINCENDIS	X		X	
	MITJANS CONTRAINCENDIS	X		X	
<b>ALTRES INSTAL·LACIONS</b>					
	PREVENCIÓ RISCOS LABORALS (PRL)	X			X
<b>CONSUMS</b>					
	AIGUA				X
	GAS				X
	ELECTRICITAT				X
	TELEFONIA				X
	TELE ASSISTÈNCIA				X
	XARXA ELECTRÒNICA				X
<b>ECAS</b>					
	INSTAL·LACIONS				X
<b>APARTAT SEGUIMENT MANTENIMENT</b>					
<b>JUSTIFICACIONS</b>					
	LLIURAMENT A L'AJBCN JUSTIFICANTS DESPESES MANTENIMENT (SEMESTRALS)				X
<b>AUDITORIES</b>					
	INSPECCIÓ SEMESTRAL			X	
<b>INFORMACIÓ DEL CENTRE</b>	LOCAL DE PLANTA BAIXA PL Gabriel Alomar s/N		<b>PLANTA BAIXA</b> SUP UTIL (M2)		<b>TOTAL</b>  366,42 m2



**Ajuntament  
de Barcelona**

Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona  
Direcció de Serveis d'Atenció a la Infància i SARA  
**Departament d'Atenció Social a la Infància i Famílies**  
C. València 344, 4ª planta, 08009 Barcelona