



Contractació

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTE DE GESTIÓ DE SERVEIS

Tramitació: ORDINÀRIA

Procediment: OBERT

Núm. Contracte:	Import:
015_P2600054	8.154.439,00 € (IVA inclòs)
Descripció	Contracte de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic en l'àmbit del Sensellarisme, amb mesures de contractació pública sostenible i amb divisió de dos lots PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ	6
CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU	8
CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE	9
MARC ESPECÍFIC PER A CADA LOT: LOT 1 SASSEP	12
CLÀUSULA 4. LOT 1 SASSEP. OBJECTIUS DEL SERVEI	12
CLÀUSULA 5. LOT 1 SASSEP. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	15
5.1. DEFINICIÓ GENERAL DEL SERVEI.....	15
5.2. DESTINATARIS DEL SERVEI.....	17
5.2.1. Les situacions de sensellarisme i la inestabilitat domiciliària.....	18
5.2.2. Vulnerabilitat social.....	19
5.2.3. Destinataris i fases d'intervenció del servei	20
5.3. ACTIVITATS I METODOLOGIA DEL SERVEI.....	21
5.3.1. Prospecció i detecció	22
5.3.2. Intervenció socioeducativa i pla de millora	25
5.3.3. Atenció grupal	27
5.3.4. Intervenció comunitària	28
5.3.5. Coordinacions internes i externes.....	29
5.3.6. Sistemàtica de registre.....	31
5.3.7. Observatori.....	31
5.3.8. Recomptes de persones en situació de sensellarisme.....	33
5.3.9. Participació en dispositius específics	33
5.3.10. Operativa d'ICR i gestió de la correspondència.....	34
5.3.11. Recepció i Servei de Seguretat de l'equipament de Casp 126.....	34
CLÀUSULA 6. LOT 1 SASSEP. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	35
6.1. PERFILS PROFESSIONALS I FUNCIONS.....	35
6.1.1. Equip directiu	39
6.1.2. Equip operatiu.....	48
6.1.3. Oficina Tècnica.....	54
6.1.4. Cos administratiu.....	57
6.1.5. Equips de Suport al Servei.....	60
6.1.6. Servei de Seguretat de l'equipament del Casp 126.....	62
6.2. SERVEIS I RECURSOS COMPLEMENTARIS DEL SASSEP	62
6.2.1. Servei de Desenvolupament de Projectes socials i/o accions singulars	62
6.2.2. Serveis d'interpretació presencial i de regularització oficial certificada de documents en llengua estrangera	63
6.2.3. Suports a accions socioeducatives	66
6.2.4. Material de suport a la intervenció.....	67
6.2.5. Despeses singulars d'atenció urgent.....	68

6.3. HORARIS DE PRESTACIÓ, DISTRIBUCIÓ DEL TEMPS I UBICACIÓ DEL SERVEI	68
6.3.1. Horaris de l'equipament de Casp 126.....	68
6.3.2. Horaris dels professionals	69
6.4. ORGANITZACIÓ TERRITORIAL DELS EQUIPS TERRITORIALS D'ATENCIÓ SOCIAL I ACCIÓ COMUNITÀRIA I DE L'EQUIP D'AEROPORT I INTERCANVIADORS	72
6.5. SUPERVISIÓ, RECICLATGE I FORMACIÓ PERMANENT	73
6.6. ALTRES SERVEIS EN COORDINACIÓ AMB EL SASSEP	73
CLÀUSULA 7. LOT 1 SASSEP. UNITATS MÒBILS	75
MARC ESPECÍFIC PER A CADA LOT: LOT 2 SDI	77
CLÀUSULA 8. LOT 2 SDI. OBJECTIUS DEL SERVEI	77
CLÀUSULA 9. LOT 2 SDI. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	77
9.1. DEFINICIÓ GENERAL DEL SERVEI.....	77
9.2. DESTINATARIS DEL SERVEI.....	78
9.3. ACTIVITATS I METODOLOGIA DEL SERVEI.....	80
9.3.1. Prospecció i detecció	82
9.3.2. Intervenció social individual i grupal	84
9.3.3. Intervenció social comunitària	86
9.3.4. Sistemàtica de registre i avaluació	87
9.3.5. Observatori.....	87
9.3.6. Recomples de persones en situació de sensellarisme.....	88
9.3.7. Participació en dispositius específics	89
9.3.8. Operativa d'ICR	89
CLÀUSULA 10. LOT 2 SDI. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	89
10.1. PERFILS PROFESSIONALS I FUNCIONS.....	89
10.1.1. Equip directiu	91
10.1.2. Servei de Prospecció i Intervenció Social	98
10.1.3. Oficina Tècnica.....	100
10.2. SERVEIS I RECURSOS COMPLEMENTARIS DE L'SDI	102
10.2.1. Servei d'Intervenció en Dispositius d'Atenció Immediata (SIDAI)	102
10.2.2. Servei de suport jurídic	103
10.2.3. Serveis d'interpretació presencial i de regularització oficial certificada de documents en llengua estrangera	104
10.2.4. Suports a accions socioeducatives	106
10.2.5. Material de suport a la intervenció.....	108
10.2.6. Despeses singulars d'atenció urgent.....	109
10.3. HORARIS DE PRESTACIÓ I DISTRIBUCIÓ DEL TEMPS DE SERVEI	109
10.4. SUPERVISIÓ, RECICLATGE I FORMACIÓ PERMANENT	110
10.5. ALTRES SERVEIS EN COORDINACIÓ AMB L'SDI.....	111
MARC COMÚ PER AMBDÓS LOTS.....	112

CLÀUSULA 11. INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS..... 112

11.1. INFRAESTRUCTURA.....	112
11.2. SISTEMES D'INFORMACIÓ I TRANSMISSIÓ	113
11.2.1. Requisits funcionals del sistema d'informació	114
11.2.2. Requisits d'accés i disponibilitat.....	114
11.2.3. Requisits de formació, suport i gestió d'usuaris	114
11.2.4. Requisits d'integració i model de relació	115
11.3. GESTIÓ DE LES DADES	116

CLÀUSULA 12. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS 118

CLÀUSULA 13. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA 119

13.1. INFRAESTRUCTURA.....	119
13.2. PERSONAL	120

CLÀUSULA 14. AVALUACIÓ I SEGUIMENT 122

14.1. INFORMES	123
14.2. INDICADORS	124
14.3. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS.....	125

CLÀUSULA 15. RESPONSABILITAT 125

CLÀUSULA 16. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE 126

CLÀUSULA 17. SEGURETAT 127

17.1. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIMENT NORMATIU	127
17.2. CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT	128
17.3. RESPONSABLE DE SEGURETAT.....	128
17.4. CONFIDENCIALITAT.....	129
17.5. PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT	130
17.6. AUDITORIA	130
17.7. GESTIÓ D'INCIDENTS	131
17.8. DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS	131
17.9. ACCÉS A LA INFORMACIÓ.....	132
17.10. ANÀLISIS FORENSES.....	132
17.11. CONTROL D'ACCÉS	132
17.11.1. Accés local	132
17.11.2. Accés remot	132
17.12. GESTIÓ DEL PERSONAL	133
17.12.2. Formació i conscienciació	133
17.13. COMUNICACIONS EXTERNES.....	134
17.14. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL	134
17.14.1. Lloc de treball buit	134
17.14.2. Bloqueig del lloc de treball.....	134

17.14.3. Protecció d'equips	134
17.14.4. Medis alternatius.....	135
17.15. PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS	135
17.15.1. Etiquetat.....	135
17.15.2. Transport.....	135
17.15.3. Esborrat i destrucció.....	135
17.16. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ	136
17.17. PROTECCIÓ DEL CORREU ELECTRÒNIC	136
17.18. PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS.....	137
17.19. GESTIÓ D'EXCEPCIONS.....	137
17.20. DELEGAT DE PROTECCIÓ DE DADES	137
17.21. SEGURETAT FÍSICA I DE L'ENTORN.....	138
17.21.1. Accés físic a les instal·lacions de processament de dades	138
17.21.2. Accés físic a les Zones de Seguretat.....	138
17.22. GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTICACIÓ D'USUARIS	138
17.22.1. Autenticació interna	138
17.22.2. Autenticació externa.....	139
17.23 AUTORITZACIÓ DELS USUARIS ALS SISTEMES	139
17.24. INVENTARI D'ACTIUS	140
17.25. CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT.....	140
17.26. MANTENIMENT.....	141
17.27. XIFRATGE DE DADES.....	142
17.28. CERTIFICATS.....	142
17.29. ANTIMALWARE	142
17.30. CÒPIES DE SEGURETAT.....	143
17.31. CONTROL D'ACCÉS	143
17.32. EXPLOTACIÓ	144
17.32.1. Gestió de la configuració.....	144
17.32.2. Gestió de canvis.....	144
17.32.3 Protecció de claus criptogràfiques	144
17.33. PROTECCIÓ DELS SERVEIS.....	145
17.34. PLA DE TRACES	145

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ

La lluita contra el sensellarisme a la ciutat de Barcelona compta amb una llarga trajectòria d'experiència acumulada des dels anys 80. En aquella dècada, l'Ajuntament de Barcelona inicia un model de responsabilitat pública capaç d'abordar els factors multidimensionals d'aquest procés d'exclusió social, amb serveis i recursos municipals específics i en col·laboració coordinada amb les entitats i els agents socials de la ciutat.

L'evolució del model ha anat de la mirada assistencial a l'establiment de compromisos d'inserció amb les persones usuàries. S'ha prioritzat l'autonomia personal, l'adaptació als nous perfils socials emergents, la creació de serveis orientats a la vinculació i amb àmplia implantació territorial per afavorir l'atenció de proximitat. S'ha consolidat, igualment, la cooperació entre el sector públic i la iniciativa social, que es concreta en la configuració de la Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar (XAPSLL).

Fites rellevants d'aquesta trajectòria son:

- **Pla Municipal per a la Inclusió 2005-2010 i l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva**, que van potenciar l'ampliació de recursos i la col·laboració amb les entitats especialitzades de la societat civil.
- **Programa Municipal d'Atenció a les Persones Sense Sostre**, que va definir itineraris d'inclusió personals i va enfortir la XAPSLL.
- **Pla per a la Inclusió Social 2012-2015**, amb dues dimensions diferenciades: la protecció de les persones més vulnerables i la transformació social.
- **Pla de Lluita Contra el Sensellarisme 2016-2020**, que va establir l'estratègia i les actuacions conjuntes amb les entitats de la XAPSLL en nou àmbits d'intervenció. El seu balanç, elaborat el 2021, va donar pas al document vigent.
- **Marc estratègic per a l'abordatge del sensellarisme a Barcelona (2024-2027)**, aprovat al juliol de 2024 per l'Ajuntament de Barcelona i la XAPSLL. Defineix sis línies estratègiques i els compromisos municipals per abordar el fenomen de manera integral i coordinada: millora de la capacitat de resposta, prevenció i resposta ràpida, allotjament temporal i recuperació, estabilització residencial i accés a l'habitatge, relacions i aliances, i comunicació i sensibilització.
- **Taula de Ciutat per a l'abordatge del sensellarisme**, creada al desembre de 2025 i impulsada pel govern municipal. Busca un ampli consens amb la participació activa del Síndic de Greuges de Barcelona, d'entitats socials, sindicats i col·legis professionals, experts i resta oberta a la participació grups municipals. Neix per acompanyar i nodrir el Pacte Nacional sobre el sensellarisme impulsat per la Síndica de Greuges de Catalunya, i es marca com a objectiu central ser un espai estable de seguiment col·lectiu, d'afegir propostes, i d'avaluar l'impacte del Marc esmentat al punt anterior.

El sensellarisme conjuga desencadenants multifactorials. L'element comú a les persones que el pateixen és no disposar d'habitatge estable o tenir-ne un d'insegur. La precarietat deriva de diversos factors de vulnerabilitat:

- El residencial: dificultat d'accés o manteniment de l'habitatge.
- L'econòmic: manca o escassetat de recursos.
- El laboral: precarietat o baixes possibilitats de trobar i mantenir feina.
- El formatiu: formació insuficient.
- El sociosanitari: malalties, discapacitat, edat i/o consum de tòxics.
- El relacional: debilitat o inexistència de xarxes familiars i comunitàries.
- La ciutadania: feblesa o impossibilitat d'exercir drets cívics i polítics.
- La situació administrativa: irregularitat.

Com a problemàtica complexa i en constant evolució, la intervenció social s'ha de produir en tots aquests àmbits: des del coneixement del fenomen i la prevenció de les situacions de vulnerabilitat, fins a la vinculació amb les persones per al tractament integral de les dinàmiques d'exclusió que les afecten. Alhora, l'impacte social del sensellarisme a l'espai públic requereix abordar la seva projecció comunitària. Cal la comunicació i atenció als actors del territori i l'activació de la corresponsabilitat per avançar cap a una ciutat inclusiva i cohesionada.

La intervenció social requereix la implicació efectiva de les diverses administracions públiques competents i la coordinació amb les entitats especialitzades de la societat civil. Cal una estratègia comuna de ciutat, amb perspectiva metropolitana, per fer front a les necessitats de les persones afectades per l'exclusió residencial.

L'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona (en endavant IMSS) compta amb dos **serveis socials d'intervenció a l'espai públic** per garantir una gestió activa i especialitzada de les dinàmiques d'exclusió social que s'hi produeixen, en coherència amb el dret a la ciutat, amb el sistema públic de serveis socials i amb el model de convivència establert. Es tracta dels serveis:

- **Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (en endavant SASSEP):** El SASSEP és un dels instruments principals de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) en la lluita contra el sensellarisme. Amb una mirada àmplia de les dinàmiques d'exclusió social a l'espai públic —no únicament la pernocta al ras— i una visió de l'exclusió residencial amb diferents intensitats i perspectives, d'acord amb la classificació ETHOS (*European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*), el SASSEP actua en la detecció, l'atenció social i la intervenció comunitària.
- **Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrants sols (en endavant SDI):** L'SDI és un servei específic de l'IMSS que, des de l'any 1999, intervé en medi obert amb infants, adolescents i joves migrants sols —amb manca de vincles familiars o sense referents adults a la ciutat— que es troben en situació de desempament i greu risc social i viuen als carrers, espais públics o infrahabitatges de Barcelona.

CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU

El present contracte s'emmarca en el sistema públic de serveis socials de Catalunya i en el model de convivència establert per la normativa municipal vigent. El marc normatiu comú als dos serveis és el següent:

- **Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.** Configura el nou sistema de serveis socials i estableix el principi d'universalitat en l'accés.
- **Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta Municipal de Barcelona.** Defineix el marc competencial de l'Ajuntament de Barcelona en matèria de serveis socials.
- **Decret 142/2010, d'11 d'octubre,** pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, prorrogada per les successives lleis de pressupostos de la Generalitat de Catalunya i vigent en la data de formalització del present contracte.
- **Ordenança de Convivència de l'Ajuntament de Barcelona,** aprovada pel Plenari municipal el 19 de desembre de 2025 i en vigor des del 15 de febrer de 2026. Actualitza el règim regulador de l'ús de l'espai públic i consolida un model de convivència basat en la corresponsabilitat, el respecte i la protecció de les persones, amb especial atenció a les situacions de vulnerabilitat. En concret, la nova Ordenança reforça:
 - La protecció de les persones davant conductes que atemptin contra la seva dignitat a l'espai públic, amb especial atenció als col·lectius en situació de vulnerabilitat (article 16).
 - El desenvolupament d'actuacions preventives i programes específics per a la millora de la convivència (article 18.2).
 - La coordinació amb els serveis socials municipals davant situacions de vulnerabilitat o sensellarisme (article 82).
 - La mediació com a mètode de resolució alternativa de conflictes i instrument bàsic per afavorir la cohesió social (article 86).
- **Mesura de govern per a la prevenció del sensellarisme femení,** aprovada per l'Ajuntament de Barcelona el 20 de gener de 2020. Introdueix la perspectiva de gènere en l'atenció a les persones sense llar i estableix l'obligació d'incorporar una mirada específica cap a la vulnerabilitat del gènere femení en la metodologia dels serveis municipals. El sensellarisme femení presenta una major invisibilitat, i s'hi agreugen habitualment el patiment psicològic, les condicions de salut i el risc per a la pròpia seguretat. Aquesta mesura és d'aplicació als dos serveis del present contracte: tant el SASSEP com l'SDI han d'integrar aquesta perspectiva de manera transversal en la seva intervenció.
- **Programa d'actuació municipal 2023-2027** de l'Ajuntament de Barcelona, que aborda l'àmbit d'atenció social des de la prevenció i la proximitat, i defineix l'objectiu de consolidar els serveis socials en la seva funció d'acompanyament a la ciutadania en situacions de dificultat vital, socioeconòmica i relacional.

- **Marc estratègic per a l'abordatge del sensellarisme a Barcelona (2024-2027)**, aprovat al juliol de 2024 per l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona i la XAPSELL. Defineix les línies estratègiques, els objectius i les actuacions per abordar el sensellarisme de manera integral i coordinada, amb sis línies d'actuació: millora de la capacitat de resposta, prevenció i resposta ràpida, allotjament temporal i recuperació, estabilització residencial i accés a l'habitatge, relacions i aliances, i comunicació i sensibilització.

A més del marc normatiu comú, el l'SDI se subjecta específicament a:

- **Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (LDOIA)**. Regula els drets dels infants i adolescents i les obligacions de les administracions en matèria de protecció.
- **Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor**, modificada per la Llei 26/2015. Estableix l'obligació que tots els professionals que treballen en contacte habitual amb infants aportin el certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals.
- **Acord de Coordinació i Compromís per millorar la resposta interinstitucional al problema social greu de la immigració de menors i joves indocumentats en situació de greu risc social**, de 9 de març de 1999, en el marc del qual s'originà el servei.

En l'àmbit de la tutela de menors migrats sols, cal tenir present que la competència correspon a la Generalitat de Catalunya, concretament a la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència (en endavant DGPPA). L'Ajuntament de Barcelona, en virtut del marc normatiu esmentat, activa serveis i mesures complementàries que minimitzen l'impacte del volum d'infants, adolescents i joves migrats sols a la ciutat i col·labora en la detecció i canalització cap als serveis de protecció corresponents.

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.

CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte els Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic en l'àmbit del Sensellarisme de l'IMSS, amb mesures de contractació pública sostenible i amb divisió de dos lots.

L'àmbit de gestió dels serveis objecte d'aquest contracte es divideix en dos lots:

- **LOT 1: Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP)**, servei social bàsic i específic de l'IMSS d'àmbit de ciutat, per a l'atenció i la intervenció social a les persones i unitats de convivència que estan en situació de sensellarisme a l'espai públic i en assentaments o altres espais amb dinàmica d'assentament que generin impacte a l'espai públic, amb mesures de contractació pública sostenible.

El seu àmbit d'intervenció és tot el territori de la ciutat de Barcelona i també l'Aeroport Josep Tarradellas de Barcelona El Prat, atenent al contracte programa establert entre l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, i posat en marxa des de l'exercici 2012. La intervenció social del servei inclou, els intercanviadors de l'Estació del Nord, l'Estació de Sants i les Estacions de Sant Andreu, vies primordials d'entrada i sortida de la ciutat, que per les seves característiques funcionals donen peu a algunes persones a iniciar una fase de sensellarisme que ens molts casos es cronifica.

L'Ajuntament de Barcelona presta serveis en d'altres situacions a través de l'IMSS com ara la intervenció social en situacions d'urgència o emergència social a la ciutat, la intervenció social amb famílies amb menors a càrrec que viuen en assentaments (naus i solars) o en d'altres espais amb dinàmica d'assentament, joves migrats sols i les actuacions en cas de conflicte que se'n deriven a l'espai públic. Tot i això, el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic podrà activar l'actuació del SASSEP com a suport en col·laboració amb aquests altres serveis, quan circumstàncies extraordinàries així ho requereixin.

- **LOT 2: el Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrats sols (SDI)**, amb manca de vincles familiars o sense referents adults, que viuen als carrers i espais públics o infrahabitatges de la ciutat de Barcelona i es troben en situació de greu risc social, amb mesures de contractació pública sostenible.

Concretament, l'SDI detecta, valora, diagnostica i intervé amb infants, adolescents i joves migrats sols, amb manca de vincles familiars o sense referents adults al territori d'acollida, abans esmentats per tal d'oferir-los oportunitats i millorar la seva situació personal i comunitària.

En la seva gènesi l'any 1999 el servei es va dissenyar per intervenir amb infants i adolescents menors d'edat que reuneixen les característiques esmentades. Tanmateix, ben aviat es va comprovar que tot sovint les circumstàncies de vulnerabilitat i de risc social continuaven una vegada assolida la majoria d'edat, sense que operessin ja els serveis de protecció a la infància i l'adolescència, i es va allargar l'edat d'intervenció de l'SDI fins als 21 anys d'edat.

Tanmateix, els serveis socials d'intervenció a l'espai públic de Barcelona han detectat des de fa uns anys i de manera creixent la presència de joves migrats sols d'entre 21 i 25 anys en situació de vulnerabilitat social, residencial i administrativa que queden fora de l'abast dels circuits d'atenció existents. Amb l'objectiu de quantificar i caracteritzar aquest col·lectiu, s'ha dut a terme, entre novembre de 2025 i febrer de 2026, una diagnosi específica mitjançant treball de camp i anàlisi de dades dels serveis municipals.

Els resultats confirmen l'existència d'un buit d'atenció significatiu. Tot i que s'estima que uns 500 joves d'entre 21 i 25 anys migrats són atesos anualment pels serveis de referència social de la ciutat, la diagnosi constata que com a mínim una tercera part dels joves d'aquesta franja detectats que generen impacte a l'espai públic no tenen cap vincle amb els serveis socials. En concret, el 71,6% dels joves enquestats no disposen de referent social

estable i el 38,7% no han tingut cap contacte amb serveis socials en els darrers sis mesos. La situació residencial és especialment greu: el 70,6% es troben en situació de sense sostre, el 17,6% en assentaments i el 10,8% en infrahabitatge.

Aquesta realitat evidencia que el llindar d'edat dels serveis de protecció, fixat fins ara als 21 anys, genera una ruptura en l'acompanyament institucional que contribueix a la cronificació de la vulnerabilitat. La concentració d'aquests joves en determinats espais i barris de la ciutat —especialment als districtes de Ciutat Vella i Sants-Montjuïc— té també una dimensió comunitària que cal abordar. La presència de joves en situació de desvinculació social i sense recursos en espais de relació i de pernocta genera dinàmiques que afecten la convivència en l'entorn immediat i que, sense una intervenció adequada, dificulten tant la inclusió dels propis joves com la cohesió dels barris on es concentren. Atendre aquest col·lectiu des d'una perspectiva d'acompanyament social és, per tant, també una aposta per la convivència i el teixit comunitari.

L'ampliació del rang d'atenció fins als 25 anys respon, en definitiva, a una necessitat contrastada empíricament i constitueix una mesura imprescindible per garantir la continuïtat dels itineraris d'inclusió social d'aquest col·lectiu, alhora que contribueix a una gestió preventiva i comunitària de l'espai públic compartit.

L'abast territorial de la intervenció de l'SDI és la ciutat de Barcelona i treballa l'impacte al territori, afavorint la integració comunitària amb aliances i iniciatives compartides amb els actors del territori, alhora que intervé en **les situacions de conflicte o de risc** en les que es puguin trobar implicats infants, adolescents i joves migrants sols, en coordinació amb els serveis i agents que correspongui.

El SASSEP i l'SDI depenen orgànicament del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (en endavant DSSIPE) de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme de l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona.

El SASSEP i l'SDI tenen especificitats pròpies de cadascun dels serveis i també un marc comú que configuren les clàusules d'aquest PPTP. A la taula que figura a continuació es resumeix l'estructura del contingut per facilitar la comprensió.

MARC ESPECÍFIC PER A CADA LOT: LOT 1 SASSEP
CLAUSULA 4. LOT 1 SASSEP. Objectius del servei
CLÀUSULA 5. LOT 1 SASSEP. Descripció del servei
CLÀUSULA 6. LOT 1 SASSEP. Organització del servei
CLÀUSULA 7. LOT 1 SASSEP. Unitats mòbils
MARC ESPECÍFIC PER A CADA LOT: LOT 2 SDI

CLÀUSULA 8. LOT 2 SDI. Objectius del servei
CLÀUSULA 9. LOT 2 SDI. Descripció del servei
CLÀUSULA 10. LOT 2 SDI. Organització del servei
MARC COMÚ PER AMBDÓS LOTS
CLÀUSULA 11. Infraestructures per a la prestació del servei, gestió i seguretat de les instal·lacions i recursos materials
CLAUSULA 12. Coordinació entre l'adjudicatària i l'IMSS
CLAUSULA 13. Obligacions de l'adjudicatària
CLÀUSULA 14. Avaluació i seguiment
CLÀUSULA 15. Responsabilitat
CLAUSULA 16. Difusió del servei i dret d'imatge
CLAUSULA 17. Seguretat dels sistemes d'informació

→ MARC ESPECÍFIC PER A CADA LOT: LOT 1 SASSEP

CLÀUSULA 4. LOT 1 SASSEP. OBJECTIUS DEL SERVEI

El SASSEP desenvolupa la seva intervenció social mitjançant el contacte i la vinculació amb la persona per tal que permeti l'acompanyament i l'establiment d'un pla de millora socioeducatiu individual, tot respectant l'autonomia i les decisions de les persones usuàries del servei, que constitueixen el centre del procés d'intervenció social, i també treballant eixos d'intervenció que afavoreixin i millorin la situació individual de les persones i de l'entorn més immediat, des d'un coneixement profund del sensellarisme i de les dinàmiques d'assentament a la ciutat, de la seva evolució i tendències.

Els **objectius generals** del servei són:

1. **Ser referent i font d'informació centralitzada de les situacions de sensellarisme a l'espai públic, dels assentaments irregulars i d'altres espais amb dinàmica d'assentament**, de l'ús de vehicles a l'espai públic per a viure i pernoctar, i d'altres situacions que es puguin donar, **i ser font de detecció de dinàmiques d'exclusió social**.

Objectius específics corresponents:

- 1.1. Detectar, de manera proactiva des del propi servei i a partir d'informacions d'altres serveis d'intervenció en l'espai públic i d'altres agents (Districtes, XAPSLL, Ciutadania, GUB), les persones en situació de sensellarisme i els espais que utilitzen per viure (espai públic, assentaments i d'altres espais amb dinàmica d'assentament amb impacte a l'espai públic) i les persones amb altres dinàmiques d'exclusió social a l'espai públic.
- 1.2. Identificar els fluxos, les concentracions, els usos i les tendències de les persones sense llar a l'espai públic i els espais, que per la seva complexitat i impacte, s'han de considerar zones d'especial atenció. S'entén per zones d'especial atenció els espais, carrers, places, zones enjardinades, forestals o platges i altres vies urbanes on hi ha espais diferenciats o de vegades separats de la via pública i sovint propers a punts de confluència de persones (nexes de transport urbà, interurbà, nacional i internacional, vies i àrees comercials, àrees properes a equipaments i recursos comunitaris...).
- 1.3. Identificar la totalitat dels assentaments i d'altres espais amb dinàmica d'assentament amb impacte a l'espai públic de la ciutat, i els seus fluxos i tendències.
- 1.4. Contactar i fer la prospecció de manera sistemàtica i periòdica del territori de la ciutat, incidint en els espais més cronificats i les zones especials d'actuació que es determinin, i del 100% dels assentaments i d'altres espais amb dinàmica d'assentament amb impacte a l'espai públic de Barcelona, per:
 - Observar les dinàmiques socials, identificar els grups poblacionals dels fenòmens observats i els diferents perfils de les persones i unitats de convivència.
 - Valorar les característiques i condicions dels espais on viuen (espai públic, assentaments, d'altres espais amb dinàmica d'assentament) des de la perspectiva social i des de la perspectiva de salut pública i de seguretat.
 - Actualitzar de manera sistemàtica la informació.
- 1.5. Incorporar la prospecció digital com una activitat sistemàtica i complementària a la prospecció presencial, per tal de millorar la detecció primerenca del fenomen, contribuir a l'observatori, donar suport a la vinculació amb les persones destinatàries del servei i identificar i respondre als discursos de rebuig i estigmatització que circulen en l'entorn digital.

Les xarxes socials, els mitjans digitals i les plataformes de missatgeria s'han convertit en un àmbit on es generen i amplifiquen continguts rellevants sobre les dinàmiques del sensellarisme, però també en un espai on proliferen actituds de rebuig i estigmatització envers les persones en situació de vulnerabilitat extrema, sovint amb caràcter aporofòbic.
- 1.6. Comptar amb un registre actualitzat amb tota la informació descrita de:
 - Les dinàmiques de sensellarisme i exclusió social a l'espai públic i les situacions d'impacte que es puguin produir.

- La totalitat dels assentaments a la ciutat i d'aquelles situacions assimilables a impacte a l'espai públic relacionades amb d'altres espais amb dinàmica d'assentament.
- 1.7. Ser font d'informació, fer l'anàlisi i generar informes periòdics i d'altres informes extraordinaris de les situacions de sensellarisme (espai públic, assentaments irregulars i d'altres espais amb dinàmica d'assentament), i de les dinàmiques d'exclusió social i el seu impacte a l'espai públic.
2. **Fer l'atenció social i el suport i seguiment en els processos d'inclusió social de les persones i unitats de convivència en dinàmiques d'exclusió social a la ciutat de Barcelona que es troben en situació de sensellarisme** i pernocten a l'espai públic de la ciutat, en assentaments o en d'altres espais amb dinàmica d'assentament amb impacte a l'espai públic, i que **no tenen cap mena de vinculació ni adherència amb la xarxa de serveis socials**, a partir d'un pla de millora socioeducatiu de baixa exigència (l'**ANNEX 1** mostra el model de Pla de Millora aprovat en l'àmbit de l'IMSS) i un programa de recursos que pugui donar resposta a les seves necessitats i que tingui com a finalitat derivar, vincular i adherir a la persona o unitat de convivència a la xarxa de serveis socials corresponent.

Objectius específics corresponents:

- 2.1. Aconseguir un vincle de confiança amb les persones que afavoreixi l'atenció social de les demandes i les necessitats bàsiques detectades.
- 2.2. Valorar el grau de vulnerabilitat i fer diagnosi social de les persones i unitats de convivència detectades en situació de sensellarisme, per definir plans de millora socio-educatius individuals, amb itineraris d'inclusió, així com vehicular la derivació de les famílies amb menors a càrrec detectades al servei social corresponent.
- 2.3. Fer el suport i l'acompanyament en la implementació d'aquests plans i el posterior seguiment.
- 2.4. Establir plans de millora conjunts amb altres serveis municipals, quan el pla de millora depassi les possibilitats d'intervenció del SASSEP, o quan estigui estipulada una correferència social.
- 2.5. Derivar i acompanyar els casos a altres serveis, quan no corresponguin al perfil d'atenció del servei o quan es valori adequat per criteris d'atenció i per al procés de recuperació de la persona.
- 2.6. Activar els recursos de baixa exigència (programa de recursos propis i externs) necessaris i disponibles per a la cobertura de les necessitats bàsiques (alimentació, higiene, medicació, entre d'altres) i de reducció de danys per a les persones usuàries i per d'altres necessitats, amb l'objectiu de vincular i adherir a la persona a un pla de millora bàsic, d'acord amb els criteris tècnics establerts des del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.

- 2.7. Establir contacte i vinculació amb persones vinculades a dinàmiques d'exclusió social com les de pidolar, netejar vidres i/o altres dinàmiques o situacions emergents que es donin a l'espai públic, per tal de proporcionar-los informació i orientació per vehicular-les als serveis socials de referència i/o a d'altres serveis socials, quan es requereixi de la seva intervenció.
3. **Desenvolupar la intervenció comunitària** en l'entorn més immediat de les persones i col·lectius detectats: veïns, comerços, usuaris del mateix espai, entitats i xarxa de suport, etc.

Objectius específics corresponents:

- 3.1. Diagnosticar l'impacte a l'espai públic de les persones i col·lectius detectats i de cadascun dels assentaments irregulars.
- 3.2. Definir les accions que puguin afavorir la convivència i l'equilibri social entre les persones ateses i el seu entorn més immediat, contemplant a la proposta d'intervenció la participació d'altres serveis, bé perquè siguin referents de les persones ateses o bé per d'altres situacions en que es requereixi. La proposta d'intervenció haurà d'incloure també accions de comunicació adreçades a l'entorn comunitari —veïns, comerços, entitats i altres actors del territori— orientades a explicar el fenomen, visibilitzar la resposta social que rep des dels serveis públics i contribuir a una narrativa basada en drets que afavoreixi la convivència.
- 3.3. Actuar de manera proactiva amb els diferents agents de la comunitat com a tasca preventiva i educativa, atenent les alertes i percepcions d'impacte que puguin arribar per qualsevol canal: des de la interlocució directa amb veïns, comerços i entitats del territori, fins a les demandes formals rebudes a través de l'IRIS, el Síndic de Greuges o la Síndica de Greuges de Barcelona, passant per la detecció de situacions que circulen a les xarxes socials i altres espais digitals.
- 3.4. Actuar en cas de conflicte amb qualsevol dels agents de la comunitat per minimitzar l'impacte i abordar la problemàtica que s'hagi pogut generar.

CLÀUSULA 5. LOT 1 SASSEP. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

5.1. Definició general del servei

El SASSEP és configura com a servei social bàsic de l'IMSS, d'àmbit de ciutat, que atén i intervé socialment amb una població específica de persones adultes i unitats de convivència, formades també per persones adultes, vulnerables que estan en situació de sensellarisme a l'espai públic i en assentaments o locals i altres espais ocupats de manera irregular on s'hi dona dinàmica d'assentament, i que generen impacte a l'espai públic. Intervé principalment on viuen les persones i per tant, gran part de la seva acció es desenvolupa en

el medi obert i en els diferents espais on les persones pernocten i desenvolupen la seva activitat diària.

El SASSEP es dissenya per realitzar la intervenció social en **tres fases d'intervenció i una dimensió transversal al servei**, que es defineix a continuació:

- **Fase de Prospecció i Detecció**

El SASSEP, com a servei municipal de referència de la intervenció social amb el sensellarisme realitza la prospecció i detecció de persones i unitats de convivència que fan ús de l'espai públic o que viuen i pernocten en assentaments i en d'altres espais amb dinàmica d'assentament al territori de la ciutat de Barcelona, de les zones especials i dels intercanviadors de Barcelona -Aeroport El Prat, i de l'Estació del Nord, l'Estació de Sants i les Estacions de Sant Andreu. El contingut d'intervenció de la prospecció i detecció consisteix en la detecció de casos, recompte, detecció de riscos i comprovació de pernoctes.

Els equips del servei recullen de forma sistematitzada les dades que permeten conèixer la realitat del fenomen i que seran tractades per l'Observatori del servei.

- **Fase de Contacte i Vincle**

Les persones i unitats de convivència detectades no tenen vinculació amb els serveis socials territorials, i se'ls ofereix l'atenció social pròpia d'un servei social bàsic en medi obert. Així, el SASSEP contacta i estableix la relació de confiança amb les persones destinatàries del servei que permeti la seva vinculació i els proporciona informació i orientació per accedir als serveis socials o a altres serveis públics. Els equips del servei realitzen el cribatge de les persones ateses, la qual cosa els permet valorar i diagnosticar la fase de recuperació en la que es troben. Aquesta atenció social es realitza pels Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària i d'Aeroport, amb la intervenció planificada i coordinada de les Unitats de Suport.

En aquesta fase, els equips del servei estableixen contacte amb persones en situació de vulnerabilitat que per les seves característiques serien destinatàries d'altres serveis, com ara famílies amb menors a càrrec, menors no acompanyats, joves migrants sols menors d'edat, pidolaires i remenadors. En aquests casos el SASSEP ha de valorar quin servei d'atenció social és l'adequat per aquestes persones, informarà aquest servei i les orientarà i acompanyarà al mateix.

El servei comptarà amb un equip de ciutat, l'**Equip de Diagnòstic i Suport a Dispositius específics de ciutat (EDIS)**, responsable de l'atenció social en els dispositius que es configuren a nivell de ciutat (Operació Fred, Pla Calor, CIVITAS, CANE, etc.) i de localitzar les persones que hagin fet sol·licitud d'empadronament sense domicili fix i pernoctin al carrer, duent a terme l'Informe de Coneixement de Residència (ICR) a l'espai públic.

Es tracta d'un equip de professionals d'intervenció d'àmbit ciutat configurat per disposar d'un equip amb mirada de ciutat, amb capacitat per intervenir des d'una perspectiva comunitària en accions acotades en el temps i en l'espai, amb una temporalitat definida.

L'equip dotarà al servei de major flexibilitat per donar resposta a encàrrecs urgents i transversals, assumirà l'operativa d'ICR (veure **ANNEX 2**) i complementarà la tasca dels Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària en la recollida d'informació i prospeccions, sense assumir referència de casos.

L'operativa de l'ICR que assumirà l'EDIS és la pròpia del circuit per sol·licitar l'Empadronament Sense Domicili Fix, és a dir, inscripcions de persones no referenciades per cap servei social que resideixen en el municipi, però que no hi disposen d'un domicili habitual.

- **Fase de Seguiment**

Les persones i unitats de convivència amb les que el servei ha establert contacte i vinculació reben l'atenció social en medi obert i en els propis assentaments o d'altres espais amb dinàmica d'assentament amb impacte a l'espai públic, mitjançant l'atenció a nivell individual i a nivell grupal.

En aquesta fase i d'acord amb el diagnòstic realitzat, els professionals de referència designats elaboren de manera conjunta i consensuada amb la persona atesa del pla de millora que contempli les seves demandes i necessitats immediates. Es tracta d'un pla de millora de baixa exigència orientat a la reducció de danys. El servei també activa els recursos de baixa exigència que es valorin oportuns i facilita la reducció de riscos a l'espai en el que les persones habiten.

A més de l'atenció individualitzada que suposa el pla de millora i del seu seguiment, el servei també proporciona atenció grupal i desenvolupa la intervenció comunitària. La intervenció comunitària a l'entorn té l'objectiu de facilitar la convivència i la cohesió social, desenvolupant el treball amb els actors del territori i afavorint la corresponsabilitat i la col·laboració mútua. Els Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària, en el decurs dels seus itineraris han d'establir contacte amb els actors del territori (veïns, entitats, altres serveis...) per establir-ne el mapa, mantenir-lo actualitzat i desenvolupar les necessàries relacions amb l'entorn comunitari per a la intervenció social amb una perspectiva comunitària.

- **Observatori del sensellarisme a la Ciutat**

L'anàlisi de la informació generada durant les fases d'intervenció es tradueix en l'elaboració d'informes i mapes de prospecció que s'adrecen al Departament de Serveis Socials a l'Espai Públic de l'IMSS i territorialment als Districtes i Àrees de Municipals de la ciutat i en informes per a la prevenció i la intervenció i per a la millora de les polítiques d'atenció social.

5.2. Destinataris del Servei

Els destinataris del servei que presta el SASSEP són persones i unitats de convivència en situació de sensellarisme, que viuen i pernocten al ras, en assentaments irregulars i/o d'altres

espais amb dinàmica d'assentament amb impacte a l'espai públic de la ciutat de Barcelona i que presenten un alt grau de vulnerabilitat social i unes condicions de manca de vinculació i adherència a la xarxa de serveis socials.

5.2.1. Les situacions de sensellarisme i la inestabilitat domiciliària

Atenent a la classificació ETHOS (*European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*), tipologia europea de la manca d'habitatge i exclusió residencial desenvolupada per FEANTSA (Federació Europea d'Organitzacions Nacionals que Treballen per les Persones Sense Llar), el SASSEP orienta la seva intervenció social a les persones i col·lectius que es troben en les següents situacions:

- Persones adultes sense sostre, que inclou la **categoria 1** (Persones vivint al ras) i la **categoria 2** (Persones que pernocten en un alberg, però que passen la gran part del dia al carrer).
- Habitatge inadequat, amb la **categoria 11** (Persones que viuen en estructures "no convencionals" i temporals) i en la **categoria 12** (Persones que viuen en habitatges insalubres).

A títol informatiu, a l'**ANNEX 3** es transcriu la Classificació ETHOS de la FEANTSA.

Igualment, el servei farà ús de les eines diagnòstiques a proposta del DSSIEP per tal d'acabar de definir quin dels serveis socials existents és el millor posicionat per atendre la persona, en base a les seves circumstàncies concretes. Entre aquestes eines, n'hi ha algunes ja operatives a nivell de l'IMSS, com l'SSM-CAT (*Self Sufficiency Matrix*) o l'Eina Diagnòstica de la Fase de Recuperació. A demanda del DSSIEP s'hi podran afegir altres eines que es puguin habilitar durant el període d'execució del contracte, per a completar la valoració diagnòstica o per a millorar-ne el funcionament.

Així doncs, el SASSEP destina la seva intervenció a les persones i col·lectius que viuen a l'espai públic, amb una gran diversitat de perfils i situacions, a les persones i col·lectius que viuen en assentaments i en locals i altres espais amb dinàmica d'assentament, en situació d'exclusió residencial i amb unes característiques d'alta vulnerabilitat.

En aquest sentit, **s'entén per assentament** aquell espai (solar o estructura) ocupat de manera irregular, de titularitat pública o privada, amb estructures precàries (barraques, caravanes, camions,..) que es manté ocupat en el temps com a lloc de pernocta puntual, o domicili continuat de persones soles, famílies o col·lectius, habitualment també amb accés irregular a subministraments i on, simultàniament o no, es desenvolupa una activitat d'economia submergida relacionada amb la manipulació i/o recuperació de residus diversos (palès, ferralla, paper, cartró, etc.) o d'altres activitats que representen un impacte a l'espai públic o un risc per als ocupants o per tercers.

Igualment, s'entén per **dinàmica d'assentament** aquella situació en què no pot considerar-se un assentament per la seva pròpia estructura (no són solars) però presenta unes característiques similars als assentaments amb relació a les dinàmiques que presenten els seus ocupants. Aquesta dinàmica pot donar-se a espais de diferent tipologia (naus, locals o altres

espais com trasters, casetes d'obra,...) que no estan preparats inicialment per viure-hi i que es consoliden com a lloc de pernocta puntual o domicili continuat. En aquests, s'hi practica l'exercici d'activitats de manipulació i gestió de residus, així com d'altres activitats de l'economia submergida, i aquesta activitat genera impacte a l'espai públic.

5.2.2. Vulnerabilitat social

La intervenció del SASSEP cal que es posi en relació amb indicadors de vulnerabilitat social i el seu pronòstic.

Les persones i unitats de convivència amb factors de vulnerabilitat social presenten manca de recursos personals i manca de recursos bàsics, units a patrons de relació amb conductes perjudicials per a elles mateixes o pels altres, i una capacitat d'establir vincles minvada que provoca la tendència a l'aïllament. La vulnerabilitat social té com a característica la repetició d'aquests patrons i la deriva cap a la cronicitat.

La intervenció del SASSEP està indicada en aquells casos en què els indicadors de vulnerabilitat social conflueixin amb una història personal d'inestabilitat habitacional o amb l'absència d'habitatge sense cap vinculació ni adherència prèvia amb els serveis socials bàsics i absència de xarxa de suport.

Les característiques de vulnerabilitat social es concreten en els termes següents:

- No disposar de mitjans mínims per a la cobertura de les seves necessitats bàsiques:
 - Sense habitatge ni mitjans d'accés per aconseguir-lo i mantenir-lo.
 - Absència de cobertura de les necessitats bàsiques d'higiene, alimentació saludable i sanitat.
 - Situació de salut greu que no li permet tenir cura de si mateix.
- Precarietat laboral o escasses possibilitats d'aconseguir i mantenir la feina.
- Presentar una situació administrativa irregular.
- Feblesa o inexistència de xarxes familiars i comunitàries.

La vulnerabilitat social habitualment és multifactorial i es presenta per la simultaneïtat de varies de les circumstàncies abans esmentades, i a més a més, amb la confluència d'altres factors com la inestabilitat emocional o la salut precària, entre d'altres.

També cal afegir la **perspectiva de gènere**. Tal com evidencien les dades estadístiques, els processos d'exclusió residencial que porten al sensellarisme operen de manera diferent entre les **dones** i els homes, i fan que el sensellarisme femení sigui menys visible al carrer i amb particularitats sobre les que cal estar alerta. La vulnerabilitat social de les dones incorpora altres factors afegits com la por i la sensació d'inseguretat, i la violència i pressió sexual, factors que conflueixen en un elevat risc de victimització i requereixen una atenció social amb perspectiva de gènere.

Igualment, s'ha de fer esment a les persones en situació de vulnerabilitat amb **tinença d'animals**. En el cas de les persones en situació de vulnerabilitat, la tinença d'animals de companyia aporta uns beneficis personals molt importants, tot i que el seu estat socio-

econòmic pot fer perillar la bona salut física i etològica de l'animal de companyia així com la protecció sanitària de la persona tenidora de l'animal i la comunitat en general.

L'equilibri de tots aquests factors ha de ser contemplat en la intervenció social amb aquestes persones i unitats de convivència.

La vulnerabilitat social dels destinataris del servei es diagnosticarà en cada cas incidint en tot l'espectre de factors: persona o unitat de convivència, estada al carrer i/o tipologia d'habitatge, temps d'estada al carrer o d'altres espais, estat de salut, conservació d'hàbits, estat de capacitació, disponibilitat d'ingressos, possibilitats d'ocupabilitat, situació administrativa i altres aspectes legals, existència de xarxa sociofamiliar, risc en la seguretat i valoració de la relació amb l'entorn, entre d'altres.

5.2.3. Destinataris i fases d'intervenció del servei

Així doncs, i atenent a les 3 fases d'intervenció del servei definides a la clàusula 5.1 d'aquest plec tècnic, els destinataris del servei són els que es detallen a continuació:

- **Prospecció i Detecció:** durant el procés de prospecció es podrà detectar qualsevol tipus de perfil poblacional, i en qualsevol fase del procés de recuperació. Aquestes persones i unitats de convivència seran censades i registrades al sistema d'informació corresponent.
- **Contacte i vincle:** la intervenció preferent del SASSEP s'adreça a persones no vinculades a cap servei o que no hi tenen adherència. S'establirà el primer contacte i vincle amb totes aquelles persones i unitats de convivència detectades amb les que sigui possible. Es passarà l'eina de cribatge a tots els casos per tal de valorar la fase del procés de recuperació en la que es troben i poder derivar el cas a la unitat (i/o servei) dissenyat per atendre-les. En aquesta fase, es treballarà tant amb persones adultes soles com amb unitats de convivència. En cas de detectar unitats de convivència amb menors a càrrec, primer s'informarà a la unitat de convivència quin és el servei responsable de la seva atenció i també es notificarà, segons estableixi el Departament de Serveis socials d'Intervenció a l'Espai Públic, a aquest servei de la presència de la unitat de convivència amb menors per a que iniciï el procés de vinculació i diagnòstic de situació de risc dels menors.
- **Seguiment:** en fase de seguiment, es treballarà amb les persones adultes i/o unitats de convivència sense menors a càrrec que hagin establert el vincle de confiança i que es trobin en fases consolidades del sensellarisme. Seran perfils de baixa exigència i amb baixa adhesió al servei, pel què caldrà una tasca proactiva per part dels equips i l'atenció es realitzarà principalment en el context d'espai públic i/o assentament, i/o d'altres espais amb dinàmica d'assentament on resideixin.

El fet determinant per mantenir la referència de la persona o unitat de convivència dins el SASSEP serà la fase del procés de recuperació en la que es trobin, no l'espai on habitin. Tanmateix, el servei tampoc no intervindrà en fase de seguiment amb els següents perfils:

- Unitats familiars amb menors a càrrec. Com marca la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, cal vetllar especialment pel benestar de la infància que viu en situació de sensellarisme. Per tant, quan es detectin unitats familiars amb menors a càrrec a l'espai públic s'activarà el protocol de comunicació al servei d'emergències 112 per a la seva atenció per part de l'administració pertinent, i quan es detectin en assentaments irregulars o d'altres espais amb dinàmica d'assentament seran derivades al SOASS per donar resposta a la necessitat de dur a terme un pla de millora de mitja o alta exigència que vetlli per la garantia de drets i oportunitats dels menors.
- Infants i joves migrats sols de fins a 25 anys d'edat, ja que en aquests casos caldrà activar el servei referent, és a dir, l'SDI.

Les dones embarassades amb menys de 12 setmanes de gestació seran ateses pel SASSEP si correspon segons el moment del seu procés de recuperació. Tanmateix, transcorregut aquest període de 12 setmanes, en cas de trobar-se al SASSEP es derivaran al SOASS per tal de fer un pla de millora que garanteixi correcte seguiment mèdic de l'embaràs.

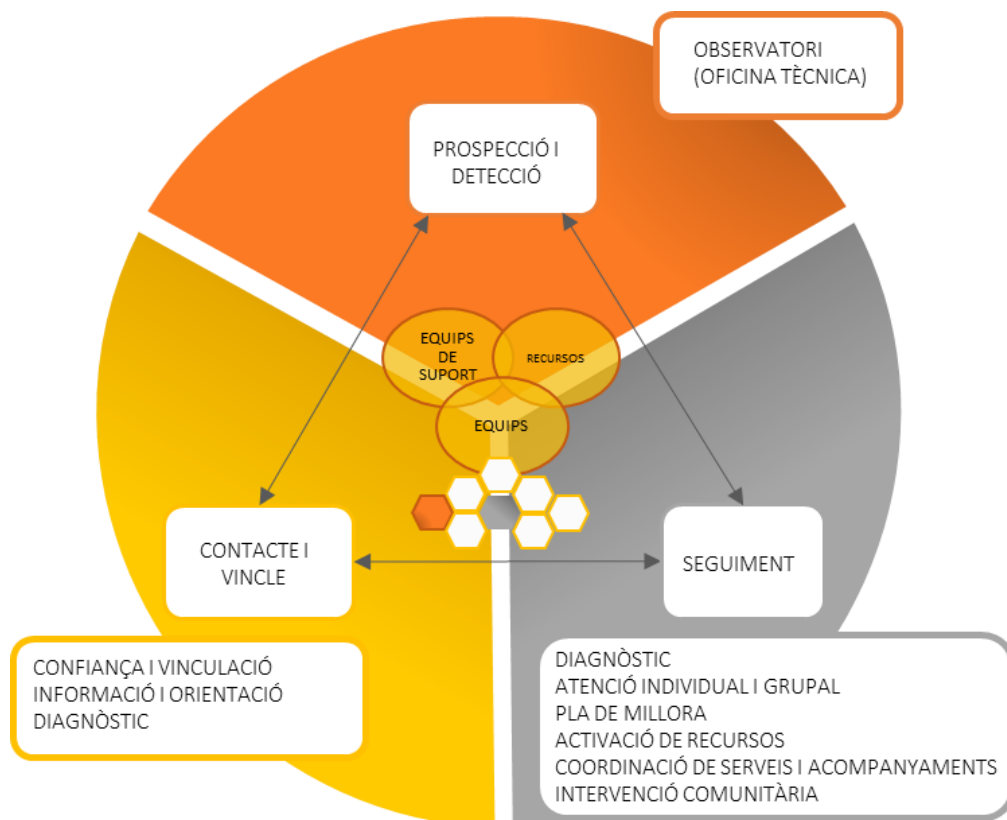
En la seva dimensió d'Observatori l'abast de la intervenció s'amplia a aquelles persones referenciades pel SASSEP que tot i pernoctar en un equipament o recurs passen la major part del dia al carrer.

5.3. Activitats i metodologia del servei

El SASSEP, per a dur a terme la intervenció social en les **tres fases d'intervenció i la dimensió transversal del servei**, requereix d'un disseny del servei que estableixi el flux de les diferents fases i la dimensió que componen el servei i ha de disposar i treballar d'acord amb diverses **metodologies** que l'equip del servei aplicarà a l'activitat del servei.

Finalment, el servei compta amb una estructura organitzativa amb perfils i funcions que respon al diagrama del servei i que treballa d'acord amb aquestes metodologies en l'execució. Aquesta organització del servei es detalla a la clàusula 6 d'aquest PPTP.

A la figura a continuació s'explicita de manera gràfica el disseny i flux del servei:



5.3.1. Prospecció i detecció

La metodologia de prospecció a l'espai públic del SASSEP combina de manera natural l'atenció a les persones que pernocten a l'espai públic i que viuen en assentaments o d'altres espais amb dinàmica d'assentament i la recollida d'informació.

La prospecció permet la observació i la recollida d'informació sobre el fenomen del sensellarisme de manera periòdica i sistematitzada de la ciutat. Aquesta informació posteriorment s'utilitza per a la elaboració d'informes i en el desenvolupament de funcions d'Observatori de Sensellarisme.

Elements clau de les prospeccions són:

- **Organització de les prospeccions:** els Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària fan prospecció de la ciutat d'acord amb itineraris plantificats setmanalment i validats pel Coordinador/a corresponent.

Mitjançant la prospecció es detecten i observen les diverses situacions de sensellarisme (espai públic, assentaments i d'altres espais amb dinàmica d'assentament), tant de les persones com dels espais, i de l'entorn. L'observació es realitza amb diferents perspectives: possibilitats d'intervenció, condicions de salubritat, condicions de seguretat, etc., que han de possibilitar disposar de la informació actualitzada i sistemàtica i generar coneixement per establir estratègies d'intervenció social. D'altra banda estableix prospeccions específiques per localitzar a les persones que hagin fet sol·licitud d'empadronament sense domicili fix i que pernoctin al carrer.

Els horaris de prospecció del SASSEP són en 3 moments diferenciats: nits (de 20:00h a 03:00), matinals (de 06:00 a 08:00) i durant el dia (de 08:00h a 20:00h). Per norma general, cada nit prospecten la ciutat entre 12 i 16 professionals repartits en els diferents districtes. El SASSEP fa ús habitual de prospeccions matinals (franja horària de 06:00 a 08:00h), ja que resulten molt útils a l'hora de fer deteccions, ja que hi ha persones que no pernocten a l'espai fins ben entrada la nit (més tard de les 03:00h).

Les actuacions a l'espai públic s'abordaran **sempre com a mínim per 2 professionals** (en parella, de manera rotatòria), per tal d'augmentar la qualitat de la intervenció en permetre detectar i valorar més elements, assumir diferents rols en la comunicació, i també superar situacions de rebuig. Cal tenir en compte que, en moltes ocasions, els professionals intervenen en medi obert sense partir d'una demanda de les persones susceptibles d'atenció i entren a l'espai relacional d'aquests interlocutors per modificar dinàmiques que no sempre volen tractar.

L'activitat de prospecció es tradueix també en la realització de recomptes periòdics de persones en situació de sensellarisme, que s'expliquen més avall (punt 5.3.9).

- **Detecció i intervenció amb persones pernoctant a l'espai públic:** durant les prospeccions es contacta amb persones noves i es fa detecció en la que sempre s'avalua el grau de vulnerabilitat per dictaminar si cal fer atenció urgent.

També es fa actuació habitual amb persones que estan en pla de millora o en seguiment. En aquest tipus d'actuacions es contacta amb la persona de manera regular i periòdica, en funció del pla de millora acordat i de les necessitats de la persona. També es fan prospeccions conjuntes amb altres serveis per tal de facilitar la intervenció i la vinculació. En totes les actuacions es treballa per establir vinculació amb la persona que faciliti el desplegament conjunt del pla de millora de la persona, per tal de millorar la seva situació.

- **Detecció de pernoctes a l'espai públic i de persones vivint en assentaments o d'altres espais amb dinàmica d'assentament amb impacte a l'espai públic:** L'operativa del SASSEP a l'hora de comptabilitzar una pernocta a l'espai públic consisteix en verificar en mínim 2 moments diferents que la persona efectivament està pernoctant a l'espai públic. De manera que el SASSEP, llevat d'excepcions puntuals i justificades, mai registra una primera detecció com a pernocta al carrer. Així, des del SASSEP es pot afirmar amb seguretat que totes les pernoctes reportades són de persones en situació de sensellarisme a l'espai públic.

En cas que no es comptabilitzessin totes les deteccions sense verificar 2 vegades, el nombre de pernoctes a l'espai públic augmentaria sensiblement i donaria unes dades superiors, però el nivell de fiabilitat no permetria poder assegurar que totes les pernoctes detectades corresponen a persones en situació de sensellarisme a l'espai públic.

A nivell d'assentaments i d'altres espais amb dinàmica d'assentament l'equip del SASSEP es passa mínim 2 vegades al mes per cada espai. En aquestes rondes es comptabilitza les persones que es detecten i contacten en aquell moment i també es té en compte a nivell orientatiu les dades que aquestes reporten sobre el volum total de persones que hi viuen.

- **Registre de les prospeccions:** El SASSEP registra les pernoctes i la seva evolució de manera mensual, prospectant tota la ciutat i de manera sistemàtica al llarg del mes. Les dades finals, per tant, són el resultat de totes les prospeccions dutes a terme durant el mes.

També registra la intervenció amb persones durant les prospeccions. Aquest registre entra dins les actuacions fetes dins el pla de millora de cada persona atesa pel SASSEP. En cas que sigui una intervenció amb una persona que no està en pla de millora, llavors es registra a part.

La informació observada a les prospeccions es recull mitjançant els dispositius mòbils o d'altres mitjans similars dels que disposa el servei i s'agrega a la base de dades destinada a tals efectes per tal que la Oficina Tècnica analitzi, sistematitzi i elabori els informes i mapes pertinents.

- **Resposta a demandes provinents de ciutadania, Districtes, agents socials i policials:** Durant les prospeccions també s'intervé per donar resposta a IRIS, 900, demandes de diferents departaments de districte (dels quals el principal és Prevenció i Convivència), demandes de diferents departaments de l'Ajuntament (dels quals el principal és la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme de l'IMSS), agents socials i policials (especialment a través de les actes de la GUB).

També s'intervé per respondre a precs municipals i es trasllada informació sobre espais concrets quan la situació ho requereix. Les demandes recollides pel servei de tots aquests agents interessats han de ser objecte de cribatge, valoració i priorització. D'acord amb aquesta valoració i priorització, la Coordinació dels equips determinarà l'encaix d'aquestes demandes a les planificacions que setmanalment es fan de les prospeccions servei i farà seguiment de la seva resposta tot respectant la prioritat que se'ls hagi atorgat. Per últim, les prospeccions també són utilitzades per a recollir informació sobre els espais sensibles que es treballen en les Taules de Sensellarisme de districte, que són taules que es celebren de manera periòdica i en les que participa (per norma general) districte, GUB, CME, Parcs i Jardins, Neteja i altres.

- **Zona d'Especial Atenció (ZEA):** Quan un espai de la ciutat presenta una situació d'elevat impacte, rep la consideració per part del SASSEP com a Zona d'Especial Atenció (ZEA). Això comporta que aquest espai rebi un major nombre de seguiments que altres, i per norma general, el seguiment mínim és d'un cop per setmana (tot i que pot ser més freqüent si es valora indicat). Igualment, les ZEA, per les problemàtiques que s'hi generen i l'impacte al seu entorn, han de ser objecte d'intervenció comunitària.
- **Accés a espais restringits a la ciutadania durant les nits:** El SASSEP, mitjançant acords amb els diferents Serveis de la ciutat (GUB, Parcs i Jardins principalment), té accés a espais on per la nit és molt complicat fer prospeccions (zones forestals, patis interiors d'illa, parcs tancats a la nit).

5.3.2. Intervenció socioeducativa i pla de millora

El SASSEP realitza l'acompanyament social en medi obert de les persones pernoctant a l'espai públic, donant especial rellevància a la primera diagnosi i orientació des de l'espai públic. Cal tenir en compte que la intervenció prevalent del servei s'adreça a persones no vinculades a cap altre servei social o que no hi tenen adherència. En aquets sentit, els professionals comptaran amb el suport tècnic d'eines diagnòstiques que proporcionarà l'IMSS, tal com s'ha esmentat al punt anterior 5.2.1.

En el desenvolupament de l'encàrrec, s'aplicarà:

- L'estimulació del diàleg, la negociació, la generació de corresponsabilitat i l'assoliment d'acords que produeixin canvis en la trajectòria de les persones ateses pel servei.
- L'educació social basada en valors per tal de reconduir comportaments, limitar conductes i fomentar l'aprenentatge dels models socials acceptables.
- El treball social per reconduir situacions de vulnerabilitat i fragilitat social cap a processos i serveis normalitzats.
- El treball de proximitat, el contacte directe i continuat que facilita la generació de confiança.
- L'arbitratge multicultural i social, per estimular el diàleg i la confluència entre cultures i pràctiques socials.
- La flexibilitat que permeti la reformulació d'objectius davant de realitats socials canviants.
- La transversalitat.

La intervenció social haurà d'estar basada en la persona des d'una mirada integral i, per tant, adaptar-se a les característiques, situació i circumstàncies de cadascuna amb un acompanyament individualitzat que respongui al seu itinerari personal canviant. Es tracta d'una intervenció integral que abasta diferents àrees de la persona i modularà la seva intensitat des de la cobertura de necessitats bàsiques, la reducció de danys i per evitar el deteriorament de la persona. Tot i que la intervenció es basa en la persona, la intervenció social individual ha de tenir una mirada comunitària.

Així doncs, s'orientarà la seva tasca fent ús de la metodologia pròpia de la intervenció social, seguint els següents principis generals i criteris d'actuació:

Tanmateix i d'acord amb la *Mesura de govern per la prevenció del sensellarisme femení*, la intervenció social incorporarà a la metodologia la mirada específica per donar resposta adequada a la vulnerabilitat del gènere femení.

Els equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària (ETASC), d'Aeroport i Intercanviadors i de Diagnòstic i suport a dispositius de ciutat (EDIS), en el decurs dels itineraris planificats, detectaran les persones sense llar i en situació de vulnerabilitat, i establiran contacte amb elles amb un doble objectiu:

- Generar confiança amb la persona que permeti la vinculació al servei, oferint-los informació, orientació i alternatives.
- Fer una prediagnosi de la situació de la persona contactada i dissenyar les primeres estratègies d'intervenció.

L'accés dels usuaris al servei pot produir-se també per detecció o per comunicació d'un altre servei municipal o no municipal, com ara centres de Serveis Socials, Districtes, SGC, CUESB, Direccions de l'Àrea de Drets Socials, institucions (Síndic, Síndica...), entitats socials de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSELL), ciutadania (IRIS) i altres, o bé per iniciativa pròpia.

En els casos de persones que no vulguin ser contactades pels professionals, aquests faran una observació sistemàtica per poder anar avaluant les possibilitats de contacte o d'altres aspectes que els permeti valorar d'altres intervencions. L'observació inclou la valoració de l'entorn i de les dinàmiques que s'hi porten a terme. En el sensellarisme, les dinàmiques que es produeixen al voltant de les persones sense sostre i els assentaments demanaran aproximacions específiques al cas. Es valoraran especialment les dinàmiques socials que resultin determinants per al cas, els riscos a nivell de seguretat de l'espai, i també de deficiències de manteniment, neteja, seguretat o dinàmiques de risc que puguin requerir la intervenció d'altres recursos especialitzats, així com el seu impacte al territori i en la comunitat.

En els casos en que s'aconsegueix la vinculació de la persona, el professional esdevé el referent del cas per diagnosticar el seu grau de vulnerabilitat social, fer la diagnosi i el pronòstic social. La valoració global del cas, l'existència de menors o de dones embarassades i les possibilitats de vinculació i assistència a un servei i la capacitat de consecució d'un pla de millora, ha d'orientar el cas en cinc possibles sentits:

- Establir la referència social i elaborar de manera conjunta i consensuada amb la persona atesa el pla de millora, específicament per aquells casos amb un perfil de baixa exigència i les persones que viuen en assentaments.
- Derivar el cas al Centre de Serveis Socials de ciutat, donada la possibilitat d'assistència i permanència per part de la persona.
- Derivar els casos de famílies amb menors o dones embarassades que viuen en assentaments i d'altres espais amb dinàmica d'assentament al SOASS.
- Activar el protocol del 112 de protecció dels menors en els casos de famílies amb menors vivint i pernoctant a l'espai públic.
- Activar el protocol de menors no acompanyats en el cas de detecció de menors sense referents adults. En aquests casos també s'ha d'informar a SDI.

En el primer cas, en que el SASSEP assumeix la referència social i l'elaboració i seguiment del pla de millora, prèvia exploració diagnòstica, concebut com a eina per a la planificació durant un període de temps específic que identifica els problemes que s'han de solucionar i proposa maneres de solucionar-los.

La intervenció social amb les persones ateses i el pla de millora que s'elabora seguiran els principis de:

- Atenció Centrada en la Persona: situa les persones al centre del procés d'intervenció social i organitza els serveis en funció del seu procés de recuperació.
- Contínuum d'atenció: organitza els serveis garantint el manteniment de l'atenció prestada a la persona o unitat de convivència atesa, a través de la coordinació entre els serveis i en la coherència de les seves actuacions al llarg del temps.

El pla de millora indicarà quin és el professional referent social, els objectius concrets i temporalitzats a assolir per la persona, les gestions necessàries per part dels diferents professionals que intervindran (professionals dels equips de suport i recursos del SASSEP), els recursos i ajuts a activar i a coordinar per l'abordatge i millora de les problemàtiques diagnosticades i el nivells d'intervenció que poden ajudar a assolir els objectius (individual, familiar, grupal).

El desplegament del pla de millora comporta la informació i comunicació al destinatari del servei i l'establiment d'acords amb l'adquisició de compromisos i la participació activa en el seu itinerari d'atenció individualitzada, cercant la major adherència de l'usuari al pla de millora.

El SASSEP realitza també els acompanyaments necessaris als recursos de la xarxa d'atenció o altres, així com el seguiment del cas, en medi obert o bé als recursos corresponents. El tancament d'expedient es produirà per derivació a altres serveis que resultin els indicats al cas concret, o bé per abandonament del destinatari del servei.

Finalment, a valoració i per indicació del Departament, els professionals del SASSEP podran fer intervenció social en espais privats d'ús públic o espai privatius, com aparcaments, escales de veïns, terrats, instal·lacions de TMB, etc. Quan això succeeixi, la intervenció es farà, si escau, comptant amb l'acompanyament de la persona o persones responsables de l'espai.

5.3.3. Atenció grupal

El SASSEP realitza atenció grupal com a metodologia d'intervenció per treballar aspectes socioeducatius amb les persones ateses, amb la intenció que el grup sigui el propi recurs i motor de canvi.

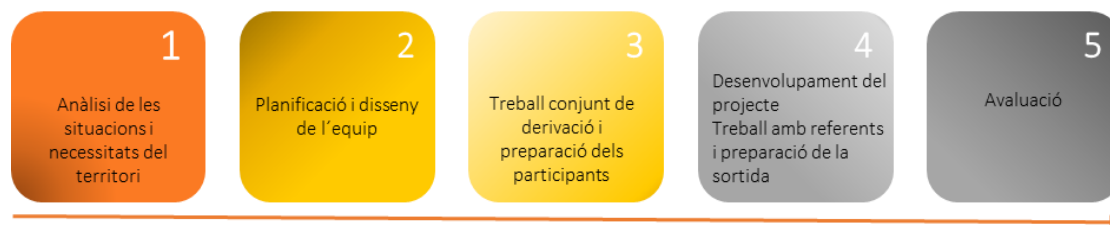
El treball grupal es una modalitat de treball per a l'atenció a les persones basada en una metodologia específica que utilitza el grup com a context i mitjà per produir processos de canvi individual. Es caracteritza per la planificació i gestió professional d'un procés amb les següents vessants:

- La creació i la vivència de relacions d'intercanvi, confiança i suport entre persones que comparteixen una mateixa realitat, per tal de generar o reforçar, a partir d'aquestes interaccions, els recursos personals, la motivació i el compromís necessaris per a la transformació i l'autonomia.
- Els factors que emergeixen del procés grupal potencien les capacitats inherents de les persones.
- Són accions que tenen com a objectiu empoderar els grups, provinents de grups en tractament social o bé identificats al territori en el treball de carrer, perquè siguin impulsors d'accions que contribueixin a la millora de la qualitat de vida de la comunitat en què es troben.
- Són impulsades pels professionals dels Equips territorials d'atenció social i acció comunitària i d'Aeroport i Intercanviadors del SASSEP i podran comptar amb la col·laboració de professionals d'altres serveis del DSSIIEP.

Es defineixen dues modalitats d'accions:

- Accions de suport a grups semi-autònoms formats a partir de grups en tractament social.
- Accions de grups del territori perquè siguin promotors d'accions.

La metodologia de treball grupal queda reflectida en el següent esquema:



5.3.4. Intervenció comunitària

A partir de l'activitat de prospecció de l'espai públic i dels assentaments i d'altres espais amb dinàmica d'assentament, el servei avalua l'impacte a l'entorn comunitari i desenvolupa una proposta d'intervenció per treballar l'entorn més immediat de les persones i col·lectius detectats (veïns, comerços, usuaris del mateix espai, entitats i xarxa de suport, etc.) per fer una tasca preventiva que faciliti la convivència.

La incorporació d'aquests elements de diagnòstic sistèmic contribueix a definir l'impacte a l'espai públic i els eixos d'intervenció que afavoreixen i milloren la situació individual de les persones i de l'entorn més immediat, des del respecte dels drets.

En aquest sentit, el servei elabora i manté el mapa d'actors del territori i desenvolupa, en coordinació amb els Districtes, una tasca proactiva i acordada de proximitat amb els esmentats actors que permeti un millor coneixement de la realitat del sensellarisme, creï un espai per explicitar demandes o resoldre inquietuds i afavoreixi la convivència.

El servei elaborarà les propostes d'intervenció comunitària adreçades a facilitar la comprensió comunitària del fenomen, garantir la convivència cívica, promoure la cultura no discriminatòria i impulsar la cohesió social de l'entorn. Les propostes d'intervenció comunitària del servei tindran en compte els aspectes dels espais i entorns en cada cas i determinaran les intervencions que resultin adients, del propi servei o bé d'altres serveis en col·laboració (salubritat, soroll, olors, presència de tòxics, seguretat, apropiació de l'espai públic, generació de rumors, prejudicis i percepcions negatives, entre d'altres).

Serán el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic de l'IMSS, junt amb la Direcció de Serveis d'atenció al Sensellarisme, els responsables de valorar la idoneïtat i la oportunitat de l'execució dels projectes presentats.

Així doncs, el SASSEP desenvolupa la intervenció comunitària com una dimensió estructural del servei, integrada en totes les fases de l'atenció social. L'objectiu és doble: facilitar la convivència a l'entorn de les persones ateses i abordar l'impacte del sensellarisme a l'espai públic.

Les línies d'actuació en els diferents àmbits de la intervenció comunitària del SASSEP són les següents:

- **Diagnosi de l'entorn comunitari**
 - El servei avalua l'impacte de les situacions de sensellarisme —pernoctes a l'espai públic, assentaments i d'altres espais amb dinàmica d'assentament— en l'entorn immediat.
 - Per a cada espai, s'identifiquen els actors que en reben l'impacte: veïnatge, comerços, equipaments públics i altres serveis.
 - Amb aquesta informació, el servei elabora i manté actualitzat el mapa d'actors del territori.
- **Intervenció amb la comunitat**
 - El servei desenvolupa accions proactives amb els actors del territori per facilitar la comprensió del fenomen del sensellarisme i prevenir conflictes.
 - Les accions de sensibilització i prevenció es dissenyen per a cada context territorial, en coordinació amb els Districtes.
 - El servei pot impulsar o participar en projectes comunitaris que afavoreixin la convivència i redueixin l'estigmatització de les persones ateses.
 - La intervenció individual dels professionals incorpora, de manera transversal, la mirada comunitària: detecta l'impacte en l'entorn i activa, si escau, les accions corresponents.
- **Coordinació territorial**
 - El servei participa en les Taules de Sensellarisme i d'Assentaments dels deu districtes de la ciutat.
 - Elaborar informes territorials que serveixen de base per a la coordinació amb els Districtes i per a la presa de decisions conjuntes.
 - Actua en situacions de conflicte per minimitzar-ne l'impacte i donar resposta coordinada amb els serveis implicats.
- **Zones d'Especial Atenció (ZEA)**
 - Les ZEA reben intervenció comunitària específica, amb un seguiment mínim setmanal.
 - S'activen accions de sensibilització, mediació o coordinació amb actors del territori en funció del diagnòstic de cada espai.

5.3.5. Coordinacions internes i externes

El SASSEP ha de garantir diversos nivells de coordinació com a part de la seva metodologia de treball:

- **Entre les unitats del propi servei:** el SASSEP s'estructura en diversos equips que han de treballar altament coordinats entre sí per assolir els objectius del servei i per la millora continua de les cinc dimensions d'intervenció social del servei. Cada equip intervé en

major o menor grau en les fases i dimensió del servei. Aquesta coordinació ha de permetre la millora continua en les intervencions de cadascun des equips.

- **Amb els serveis del Departament i altres Departaments i Direccions de l'IMSS:** el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic depèn orgànicament de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme, que gestiona diferents serveis que treballen coordinadament, bé de manera simultània o establint un programa d'accions de cada servei d'acord l'estratègia d'intervenció. Algun dels serveis precisen d'un altre servei per establir referències socials i garantir la continuïtat de les intervencions.

En aquest punt cal destacar la relació i coordinació entre el SASSEP i el SOASS, que és especialment estreta, essent freqüent la derivació de casos del SASSEP al SOASS. Aquesta relació obeeix a la configuració d'aquests dos serveis. Així, el SASSEP proporciona atenció social a casos amb baixa adherència al servei i al pla de millora amb una estratègia de reducció de danys, mentre que el SOASS atén a perfils amb més elevada adherència i susceptibles de tenir un pla de millora amb una orientació més intensa a la recuperació. A banda, el SOASS és el servei que atén les famílies amb menors a càrrec que el SASSEP detecta a les prospeccions de la ciutat. La derivació entre aquests dos serveis ha de garantir el continuïtat d'atenció que forma part de la metodologia dels serveis socials, amb l'acompanyament que requereixi cada cas per tal d'evitar la involució en el seu procés de recuperació o la pèrdua de vinculació en el canvi de referents de les persones ateses.

Igualment destacable és la necessària coordinació del SASSEP amb els Serveis d'allotjament temporal de la Direcció de Sensellarisme.

L'IMSS s'estructura en d'altres Direccions que acullen els Serveis Socials territorialitzats i els Departaments que gestionen els recursos de cobertura de les necessitats bàsiques i dels recursos d'allotjament.

- **Amb Districtes i altres Àrees de l'Ajuntament de Barcelona:** la coordinació amb els Districtes esdevé prioritària i es formalitza en espais de coordinació interna del Districte, on el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic participa.

L'Oficina Tècnica elabora l'informe de la situació de sensellarisme al territori corresponent, des de les seves múltiples vessants: a l'espai públic, en assentaments i en altres d'altres espais amb dinàmica d'assentament i destacant els aspectes crítics. L'informe ha de servir per reportar al districte la situació de sensellarisme del seu territori, assenyalar les alertes de situacions crítiques i establir estratègies d'intervenció coordinades amb els diferents operadors del districte.

La coordinació també es pot generar amb altres operadors de les diferents Àrees de l'Ajuntament de Barcelona, fet que requerirà l'elaboració d'Informes específics per part de l'Oficina Tècnica.

- **Amb les Entitats del Tercer Sector:** l'Ajuntament forma part de la Xarxa d'Atenció per a persones sense llar (XAPSELL) junt a 36 entitats socials, que fan atenció social o disposen de recursos propis per a persones sense llar i que es sumen als recursos municipals existents.

5.3.6. Sistemàtica de registre

La intervenció social de les diferents unitats del SASSEP ha d'enregistrar-se de manera sistemàtica en els aplicatius destinats a tals efectes.

Els casos en els que intervenen els diferents recursos que integren l'organització del SASSEP, així com els plans de treball individualitzats i les tasques que es realitzen, s'incorporen pel servei a la plataforma d'informació municipal de l'àmbit social SIAS.

Els professionals dels Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària i de l'equip d'Aeroports i intercanviadors treballaran amb dispositius que els permetin introduir dades des del mateix lloc de prospecció i d'atenció social a l'espai públic.

Així mateix, dins de les seves funcions, han de dedicar un percentatge de la seva jornada laboral a enregistrar la informació que obtenen de la prospecció i l'atenció social. Aquesta dedicació queda especificada a la clàusula 6.3. d'aquest PPTP.

L'equip de suport al Recompte de persones sense llar també ha de disposar dels dispositius tecnològics per recollir, sistematitzar i fer l'explotació les dades resultants del Recompte.

5.3.7. Observatori

El SASSEP és el servei municipal de referència sobre la realitat i la situació actualitzada del sensellarisme a la ciutat. Recull, centralitza, sistematitza i analitza dades de l'entorn, de les ubicacions, de les tendències i fluxos, i de les persones en situació sense llar que viuen a l'espai públic, en assentaments irregulars, en d'altres espais amb dinàmica d'assentament i d'altres dinàmiques d'exclusió que es donen a l'espai públic. Així, les dades obtingudes pel servei s'incorporen al sistema d'informació i nodreixen l'activitat de l'Observatori, contribuint a la generació de coneixement sobre el fenomen i a l'orientació de les polítiques d'atenció al sensellarisme a la ciutat de Barcelona.

Per a poder desenvolupar la funció d'Observatori, el servei disposa de l'Oficina Tècnica, responsable de la recollida, gestió, tractament, anàlisi i valoració diagnòstica de les dades que reporten els Equips territorials d'atenció social i acció comunitària, integrada pels professionals que són els màxims proveïdors de la informació a l'Observatori, a partir dels itineraris de prospecció que realitzen a l'espai públic i en els assentaments de la ciutat. Els equips de suport també tenen l'encàrrec de reportar dades a l'Oficina Tècnica per tal de complementar la informació de la intervenció social.

A banda de les dades que reportin els Equips territorials, l'Observatori centralitzarà totes aquelles informacions i demandes que arribin a través d'altres actors del territori: Districtes, GUB, altres serveis del Departament, de l'IMSS o l'Ajuntament de Barcelona, la ciutadania, etc. Les dades que el SASSEP gestiona han de permetre també avaluar les condicions de seguretat per tal d'evitar riscos que puguin afectar a les persones.

L'Observatori també serà font de dades de les persones ateses pel Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme (en endavant SOASS) que dormin al ras, en assentaments i/o d'altres espais amb dinàmica d'assentament amb impacte a l'espai públic.

La informació registrada pels equips d'intervenció és tractada i analitzada per l'Oficina Tècnica, que elabora informes i fa anàlisi i diagnòstic que és enviada tant al Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, com als districtes, com a altres departaments, a demanda de l'Ajuntament de Barcelona. Concretament, l'Observatori de sensellarisme a l'espai públic fa:

- Recollida i anàlisi de dades pròpies (a partir de la prospecció i de la intervenció social amb les persones i unitats de convivència) i d'altres serveis i entitats.
- Recollida i anàlisi de dades dels entorns digitals: xarxes socials, notícies a mitjans d'informació, articles, etc.
- Detecció de tendències a nivell de sensellarisme i d'impacte a l'espai públic.
- Diagnòstic de situació del fenomen i generació d'alertes.
- Difusió del coneixement assolit i formació a altres serveis i/o entitats.
- Propostes d'actuació sobre aquestes dinàmiques socials al territori.
- Proporciona el suport tècnic necessari per al disseny metodològic, la recollida de dades i l'anàlisi dels resultats dels recomptes de persones en situació de sensellarisme.
- Elaboració d'informes periòdics i extraordinaris que incloguin valoració diagnòstica, tant d'abast territorial (ciutat, districte, barri o zona/espais concrets) com entorn temàtiques específiques.

La recollida i sistematització de les dades cal que estigui estructurada, amb capacitat d'innovació i solidesa tecnològica, de manera que garanteixi la seva fiabilitat i poder detectar biaixos, per realitzar anàlisi i interpretacions de tendències i reflexions objectives del fenomen que millorin la qualitat del servei en termes d'estratègies de prevenció i metodologia d'intervenció amb destinataris, agents i actors del territori i altres serveis.

El coneixement del fenomen ha de garantir l'articulació de la intervenció social adequada amb els destinataris del servei a nivell individual, grupal i comunitari que millori la resposta social al fenomen i impulsi l'estratègia integral i transversal i coordinada amb altres serveis i agents d'inclusió i cohesió social.

La complexitat de l'anàlisi de dades i detecció de tendències que correspon a l'Observatori del servei podrà comptar amb la col·laboració d'experts professionals externs al servei per a la millor comprensió dels fenòmens que aborda el servei i la seva translació a l'atenció social que presta. L'adjudicatària consensuarà amb el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic els àmbits d'expertesa i les persones professionals amb les que es plantegi realitzar aquesta col·laboració.

En aquest context, sens dubte cal fer una referència expressa a la intel·ligència artificial (IA). Aquesta tecnologia està suposant una de les revolucions tecnològiques més grans atès el seu potencial innovador. El seu ús pot resultar de gran utilitat també per al treball amb els sistemes d'informació amb què treballen els Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic en l'àmbit del sensellarisme, amb l'objectiu de detectar tendències i modelitzar dinàmiques i intervencions. Així doncs, l'adjudicatària podrà participar, a iniciativa pròpia o de l'IMSS, en estudis, proves pilot i/o projectes de recerca que incorporin l'ús de la IA, atenent en qualsevol cas les directrius fixades per l'Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT), o qui sigui escaient, en el seu rol transversal en el disseny i el desplegament de l'arquitectura tecnològica municipal.

5.3.8. Recomptes de persones en situació de sensellarisme

El coneixement actualitzat i sistemàtic del fenomen del sensellarisme a l'espai públic és una condició necessària per a la qualitat de la intervenció social. Amb aquesta finalitat, el SASSEP i l'SDI realitzaran conjuntament un recompte nocturn de persones en situació de pernocta a l'espai públic amb periodicitat trimestral, coincidint amb els canvis estacionals.

Aquest recompte respon a la necessitat de disposar d'un seguiment acurat i continuat de l'evolució del fenomen al llarg de l'any, que permeti detectar tendències, identificar variacions estacionals, localitzar zones de concentració i caracteritzar els perfils de les persones presents a l'espai públic en cada moment. La freqüència trimestral garantirà una visió dinàmica i permetrà ajustar les estratègies d'intervenció de manera àgil i fonamentada.

Aquest recompte trimestral serà independent del recompte anual que el SASSEP realitza en el marc de la Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar (XAPSLL). En aquest sentit, el SASSEP participa en el Recompte de persones sense llar d'equipaments i els informes associats que es requereixin vinculats a aquestes dades i d'altres que el servei tingui disponibles. Aquesta actuació té com a finalitat afegir coneixement sobre la realitat de les persones sense llar a la ciutat de Barcelona. L'Oficina Tècnica del SASSEP assumeix la direcció de l'actuació i a aquests efectes es contracta durant 3,33 mesos un equip de suport integrat per dos tècnics.

5.3.9. Participació en dispositius específics

El SASSEP es coordina amb altres serveis per atendre situacions derivades de circumstàncies climatològiques adverses per a les persones. Es tracta de procediments preventius per donar protecció, entre d'altres, a les persones sense sostre que pernocten a la via pública (inclou assentaments i d'altres espais amb dinàmica d'assentament) prevenint les conseqüències que una baixada de les temperatures o una onada de calor pot comportar.

Concretament, l'actuació coordinada del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (en endavant CUESB), el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (DSSIEP) i SASSEP consisteix en:

- **Operació fred** (habitualment del 15 de novembre al 31 de març): inicialment, els equips professionals d'intervenció social del SASSEP informaran a totes les persones usuàries del servei dels riscos de la meteorologia adversa i de l'obertura de recursos per al seu allotjament (Centre d'Estades Breus, CEB). Els equips mantindran el contacte amb les persones que no hagin volgut accedir als recursos d'allotjament, prioritzant les persones detectades amb unes característiques de vulnerabilitat més accentuades. Una vegada finalitzat el dispositiu, el CUESB aportarà al SASSEP les dades recollides en relació a les persones usuàries del SASSEP o aquelles amb les que s'hagi establert un nou contacte.
- **Pla Calor** (habitualment del 15 de juny al 15 de setembre): el SASSEP haurà de tenir identificades aquelles persones que atesa la seva situació puguin ser altament vulnerables davant una onada de calor. El Pla estableix un operatiu d'informació en la via pública dirigit

a persones sense sostre i vulnerables en la franja més calorosa del dia i amb les zones d'actuació prioritària que assenyalarà el SASSEP.

Igualment, el SASSEP podrà participar en dispositius habilitats davant de l'obertura d'equipaments sensibles que prestin atenció a la població amb la qual intervé el servei o altres en què es consideri convenient per part del Departament. S'entén per equipament sensible aquell recurs o servei públic que, per la tipologia de població a la qual s'adreça o per les funcions que desenvolupa, té una elevada capacitat de generar percepcions de risc, incertesa o rebuig en l'entorn veïnal immediat. Es tracta, habitualment, d'equipaments vinculats a l'atenció de persones en situació de vulnerabilitat, com ara persones migrades, en situació de sensellarisme i/o amb consums problemàtics de substàncies.

5.3.10. Operativa d'ICR i gestió de la correspondència

El SASSEP assumeix l'encàrrec de dur a terme l'elaboració d'Informes de Coneixement de Residència (ICR) de les persones que pernocten a l'espai públic que fan demanda d'empadronament sense domicili fix i no són conegudes ni, per tant, referenciades per la Xarxa de Serveis Socials de la ciutat de Barcelona.

Aquesta operativa, anomenada Circuit Ciutat, es duu a terme en col·laboració amb l'Oficina de Prestacions Socioeconòmiques (OPSE). Atenent els protocols establerts que es facilitaran des del DSSIEP, l'OPSE rep les demandes i les envia al SASSEP, que és l'encarregat de verificar la pernocta i elaborar l'ICR.

D'altra banda, en circuit paral·lel a l'anterior, el SASSEP emet els ICR, si escau, de les persones que té vinculades.

Aquesta operativa obliga al servei a gestionar la correspondència dirigida a persones empadronades en la modalitat de sense domicili fix a les dues adreces existents de l'equipament del carrer Casp 126, i que poder trobar-se en diferents situacions:

- Persones sense vinculació als serveis socials municipals.
- Persones vinculades socialment a algun dels 3 serveis socials del carrer Casp 126: SASSEP, SDI o SGC.

5.3.11. Recepció i Servei de Seguretat de l'equipament de Casp 126

Es preveuen equips de suport dedicats a l'Equipament del carrer Casp 126. Aquests equips estan integrats per una Unitat de Recepció i el Servei de Seguretat.

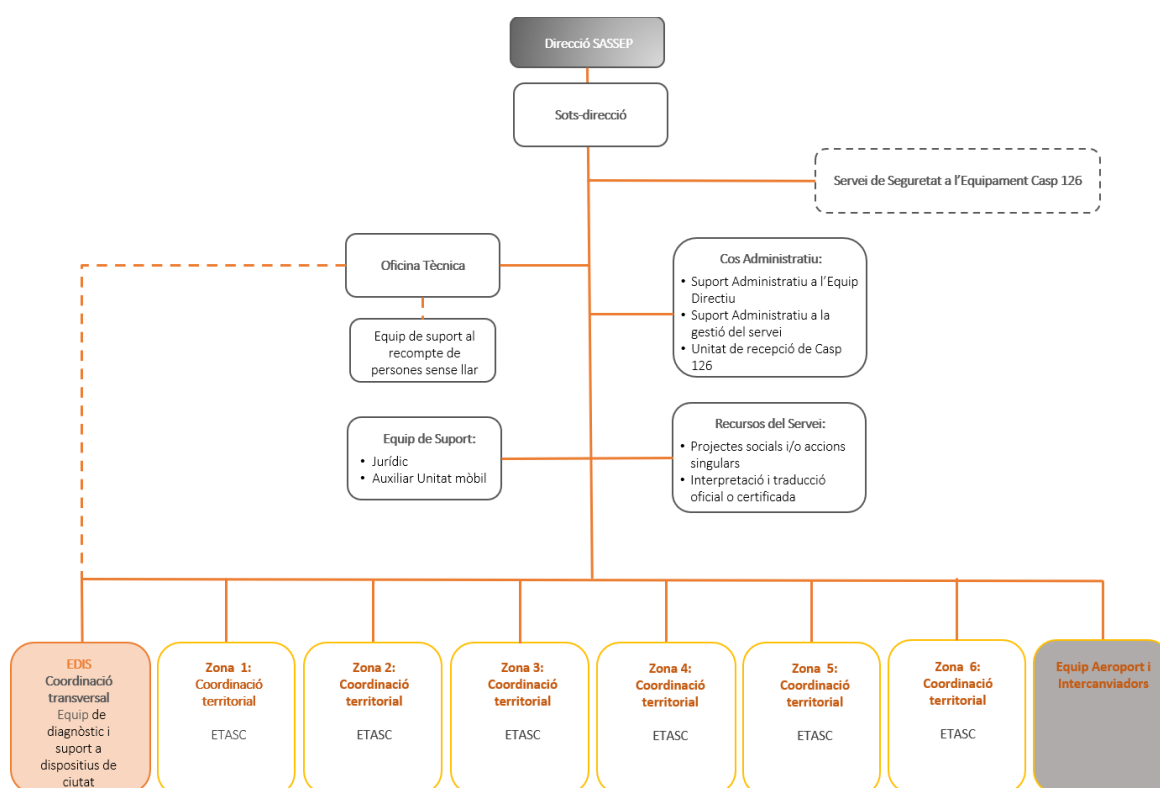
La Unitat de Recepció proporciona atenció presencial i telefònica a les persones, informació protocol·litzada, i també suport administratiu als serveis integrants de l'equipament. També realitza funcions integrades en la operativa ICR d'empadronament en relació a la recepció, arxiu, control, custòdia i lliurament de documentació, així com registre de persones empadronades a l'equipament.

El servei de seguretat és el recurs que vetlla per la seguretat de l'activitat que es desenvolupa en l'equipament, i per tants dels diferents serveis, inclosos tant els professionals que els presten com les persones usuàries que fan presència a l'equipament.

CLÀUSULA 6. LOT 1 SASSEP. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

6.1. Perfils professionals i funcions

Organitzativament, el SASSEP **estarà integrat pels equips d'intervenció i serveis de suport següents:**



• DIRECCIÓ DEL SERVEI:

- **Director/a del servei:** és la figura responsable d'organitzar el servei, de dirigir les unitats que en depenen directament, d'informar i vetllar per l'aplicació dels criteris d'intervenció establerts, així com de l'organització i coordinació entre les diferents unitats. És responsable també de garantir les condicions tècniques establertes en aquest plec i del compliment dels objectius i la metodologia definida i és la figura que es coordina amb els/les tècnics/ques municipals referents del contracte.
- **Sots-director/a del Servei:** dona suport a la Direcció del servei i n'assumeix les funcions per delegació expressa o en els períodes d'absència. Té com a àmbit principal de responsabilitat la coordinació dels equips i dels serveis de suport, vetllant per la

coherència metodològica de la intervenció i la qualitat de l'atenció a les persones ateses. Supervisa el funcionament de l'Oficina Tècnica i impulsa la funció d'Observatori, garantint que el coneixement generat orienta les estratègies d'intervenció dels equips. Vetlla per l'homogeneïtat en les condicions laborals i organitzatives de tots els equips del servei, actuant com a referent de la Direcció en les qüestions que transcendeixin l'àmbit de cada coordinador o coordinadora. Participa en espais de coordinació interna i externa per delegació de la Direcció.

- **Coordinadors/es territorials:** són les figures responsables de coordinar, planificar i dirigir els Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària de la zona de ciutat que els correspongui, així com de l'organització i de la coordinació de les actuacions d'aquests equips amb l'Equip d'Aeroport i Intercanviadors coincident en el territori i l'Equip EDIS. Així mateix han de vetllar per l'aplicació de la metodologia d'intervenció establerta i per la coordinació i el traspàs d'informació amb les altres unitats de servei.
- **Coordinador/a transversal:**
 - o Responsable de coordinar, planificar i dirigir l'EDIS, així com de l'organització i de la coordinació de les actuacions d'aquest equip amb els equips territorials d'atenció social i acció comunitària i l'equip d'aeroport i intercanviadors. Així mateix han de vetllar per l'aplicació de la metodologia d'intervenció establerta i per la coordinació i el traspàs d'informació amb les altres unitats de servei.
 - o Responsable de coordinar l'Acció Comunitària del servei.
 - o Responsable de l'Oficina Tècnica de l'Observatori.
- **EQUIP OPERATIU:**
 - **Equips territorials d'atenció social i acció comunitària (ETASC):** són els responsables de l'atenció social a les persones en situació de sensellarisme (tant a nivell individual i grupal) i del treball comunitari en el territori. Adquireixen el rol de referents socials amb totes les funcions corresponents: diagnòstic i elaboració i seguiment del pla de millora, prescripció dels recursos necessaris i disponibles, i derivació i coordinació amb altres serveis socials. Són responsables també de la prospecció del territori per tal de reportar a l'Oficina Tècnica les dades obtingudes de la seva observació en relació a les persones i a l'entorn en el que viuen o utilitzen. Els equips compten amb professionals qualificats per a l'assessorament psicològic en la orientació i evolució dels casos i plans de treball definits per als usuaris, i de l'atenció psicològica directa a medi obert (amb una dedicació horària a l'atenció directa a medi obert que s'estima del 30% de la seva jornada laboral) de les persones ateses pel servei. Així mateix participarà en el disseny i execució les activitats de treball grupal.

Sens perjudici del dimensionament de professionals establert en aquesta clàusula, el servei podrà incorporar en el futur la figura professional de **treballador/a parell** (professional amb experiència viscuda) com a perfil complementari als Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària. Aquesta figura aporta un coneixement experiencial reflexiu que facilita el vincle amb les persones ateses, redueix les barreres d'accés al servei i contribueix a una perspectiva

desestigmatitzadora del sensellarisme i de les situacions de vulnerabilitat que aborden els serveis.

La incorporació d'aquest perfil estarà supeditada al desplegament previ d'una estratègia institucional de l'IMSS en matèria de participació i treball parell, i a l'existència d'un programa de formació i certificació reconegut que capaciti adequadament la persona en intervenció social i en el coneixement del sistema de serveis socials. En cap cas aquesta figura podrà substituir cap dels perfils professionals establerts en aquest plec, sinó que s'hi afegirà com a complement.

Quan es donin les condicions esmentades, l'adjudicatària podrà proposar la incorporació d'un o més professionals de treballador/a parell, d'acord amb el procediment de modificació del contracte previst a la memòria justificativa.

- **Equip d'Aeroport i Intercanviadors:** són els responsables de la prospecció i de l'atenció social a les persones que pernocten a l'Aeroport de Barcelona – El Prat i en els principals intercanviadors de la ciutat i del treball comunitari, adquirint el rol de referents socials amb totes les funcions corresponents per evitar la cronicitat de les situacions que presenten les persones ateses. Actualment els intercanviadors on es realitza aquesta intervenció social són els de l'Estació de Sants, l'Estació del Nord i les Estacions de Sant Andreu. Reporta a l'Oficina Tècnica les dades obtingudes de la seva observació en relació a les persones i a l'entorn en el que viuen o utilitzen.
- **Equip de Diagnòstic i Suport a Dispositius específics de ciutat (EDIS):** són els responsables de l'atenció social en els dispositius que es configuren a nivell de ciutat i proporcionen suport a l'empadronament de les persones que pernocten a l'espai públic. Es tracta d'un equip de professionals d'intervenció (educadors o treballadors socials) d'àmbit ciutat configurat per disposar d'un equip amb mirada de ciutat, amb capacitat per intervenir des d'una perspectiva comunitària en accions acotades en el temps i en l'espai, amb una temporalitat definida. L'equip dotarà al servei de major flexibilitat per donar resposta a encàrrecs urgents i transversals, assumirà la operativa d'ICR i complementarà la tasca dels Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària en la recollida d'informació i prospeccions. Es tracta d'un equip que no assumeix referència de casos.
- **Suport Educatiu:** és el responsable de l'atenció assistencial i educativa a les persones ateses que requereixen de suport en les necessitats detectades de les activitats de la vida quotidiana, d'acord als àmbits d'intervenció acordats en el Pla de Millora acordat.
- **OFICINA TÈCNICA:**
 - **Oficina Tècnica de l'Observatori:** és la responsable de la funció d'observatori en quant a la gestió i manteniment de les bases de dades de la informació recollida per la prospecció, de l'anàlisi i sistematització de la informació i de l'elaboració dels informes del servei, tant aquells que es lliuren de manera sistemàtica com els informes que es generin a demanda de l'IMSS. Serà responsable també de la direcció

tècnica del Recompte de persones sense llar en equipament, plantejat de manera anual, i els Informes que se'n derivin.

- **Equip de suport al Recompte de persones sense llar:** és el responsable del suport tècnic en el període planificat a l'entorn del Recompte de les persones sense llar que pernocten en equipaments i de la redacció i elaboració d'informes, L'activació de l'equip de suport correspon a 3,33 mesos en cada exercici anual, per garantir la planificació, l'execució i l'avaluació i el tancament en cada cas.
- **COS ADMINISTRATIU:**
 - **Suport administratiu a l'Equip Directiu:** el Suport administratiu a la Direcció és responsable de la gestió de les activitats delegades per la Direcció i Sots-direcció del servei. Proporciona primera atenció als destinataris del servei que s'apropen a la seva ubicació, suport en l'actualització i manteniment dels indicadors del servei i les bases de dades, elaboració d'informes d'activitat del servei, informes per altres serveis i recursos en coordinació, atenció i proposta de respostes de queixes i suggeriments, gestió del registre i seguiment d'incidències d'activitat i de manteniment de l'equipament de Casp 126, i d'altres que se li deleguin.
 - **Suport administratiu a la gestió del servei:** Proporciona suport administratiu a les diferents unitats del servei, realitza tasques de recepció telefònica i presencial en el propi equipament, proporciona informació protocol·litzada als usuaris i dona suport al funcionament intern del centre.
 - **Unitat de recepció de Casp 126:** Proporciona suport administratiu i fa acollida i atenció a les persones usuàries a l'espai de recepció de l'equipament de Casp 126.
- **EQUIPS DE SUPORT AL SERVEI**

Són els professionals que fan suport als Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària, l'Equip de Diagnòstic i Suport a Dispositius específics de ciutat i a l'Equip d'Aeroport i Intercanviadors en les diferents dimensions de la intervenció, amb una major presència i participació d'acord amb el perfil i les funcions de cadascun. S'activen en funció de les necessitats de la intervenció i en el cas concret de l'atenció social, la seva acció quedarà pautada el pla de millora acordat amb les persones ateses.

 - **Suport Jurídic:** és el responsable de l'assessorament jurídic en la orientació i evolució dels casos i plans de millora definits pel SASSEP per als usuaris i de l'atenció jurídica directa de les persones usuàries del servei, específicament en els àmbits d'estrangeria i penal.
 - **Auxiliar de la Unitat Mòbil:** és el responsable del trasllat i acompanyament en vehicle a les persones ateses pel servei dels usuaris i de les necessitats derivades en quant al suport logístic d'aquest acompanyament, així com del control i manteniment dels dos vehicles assignats al SASSEP. Així mateix realitzarà els serveis requerits per la Direcció del servei, i aquelles tasques de suport que se li requereixin, d'acord les seves funcions.
- **SEGURETAT:**

- **Servei de Seguretat de l'equipament del Casp 126:** és el recurs per a la seguretat de l'activitat que es fa en l'equipament, i per tants dels diferents serveis, dels professionals que els presten i de les persones ateses.

6.1.1. Equip directiu

A) DIRECTOR/A DEL SERVEI

Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (o titulació equivalent o superior) amb experiència professional d'un mínim de 3 anys en la direcció de persones i de coordinació d'equips i de gestió de serveis d'àmbit social.

Dedicació horària: 1.701 hores efectives anuals de servei. El/La sots sots-director/a substituirà la Direcció del servei en els casos de permisos, vacances, baixes, etc.

Conveni: Acció social. Grup I. Punt 1.1. Direcció de centre, servei o programa

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 50%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 50%

Perfil competencial:

- Visió estratègica i global del servei en el marc de les polítiques públiques i en el context del plec de condicions.
- Capacitat de lideratge i direcció de persones.
- Capacitat de gestió i seguiment i avaluació d'indicadors.
- Capacitat d'anàlisi i d'organització.
- Capacitat per treballar col·laborativament amb altres professionals.
- Capacitat de resolució de conflictes.
- Capacitat de comunicació.
- Capacitat de redacció d'informes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixement de la intervenció social, i en concret amb col·lectius en situació de sensellarisme.
- Coneixement de les dinàmiques comunitàries i capacitat per establir relacions de col·laboració estables amb els actors del territori (veïns, entitats, comerços, serveis i altres agents) orientades a la prevenció de conflictes, la millora de la convivència i la cohesió social de l'entorn on s'intervé.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.
- Coneixement del fenomen migratori.

- Coneixements dels projectes nacionals i internacionals en matèria d'intervenció social amb persones en situació de sensellarisme.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.

Funcions principals:

- Valoració i diagnòstic de les persones ateses pel servei, si escau.
- Dirigir i coordinar tots els processos i tasques relacionats amb la gestió del SASSEP, assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Dirigir i supervisar les diferents unitats que en depenen de la direcció.
- Gestionar i resoldre les incidències que s'originin en el servei, tant a nivell de personal com d'altres tipologies.
- Garantir la implementació de les directrius i criteris establerts des de l'IMSS.
- Garantir la coordinació entre les diferents unitats del SASSEP.
- Vetllar per l'aplicació de la metodologia, els procediments i els protocols establerts.
- Distribuir i supervisar les càrregues de treball d'acord amb les dimensions d'intervenció i les funcions de cada unitat.
- Supervisar i equilibrar la intervenció dels serveis de suport en les diferents dimensions del servei.
- Garantir l'atenció integral i de qualitat als usuaris.
- Supervisar i decidir l'orientació de casos complexos que depassin de la intervenció habitual.
- Validar la planificació de sessions d'atenció grupal.
- Coordinació amb referents d'altres serveis, recursos municipals i/o entitats, i garantir-ne una estreta col·laboració.
- Organitzar i controlar pressupostàriament els recursos prescrits d'acord amb els criteris establerts.
- Garantir la fiabilitat de les dades del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
- Validar els informes que es generen des del SASSEP i, en cas de necessitat i/o urgència, elaborar els informes que es sol·licitin.
- Elaborar les Memòries anuals.
- Dissenyar i fer el seguiment de projectes d'innovació a nivell municipal i supramunicipal.
- Validar les propostes d'intervenció social comunitària i a l'espai públic.
- Avaluació de l'impacte comunitari i a l'espai públic a partir de la informació recollida i de les intervencions realitzades.
- Avaluar el funcionament del servei i plantejar propostes de millora del mateix.
- Assistir a les reunions de seguiment del servei amb l'IMSS i participar en aquelles comissions i reunions de coordinació tècnica i amb el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud de l'IMSS.
- Atendre les queixes i suggeriments d'usuaris i emprendre les accions correctives oportunes.
- Activar si s'escau el Protocol d'agressions i gestionar les incidències que es generin.

- Atendre les demandes d'atenció al servei rebudes a través de l'IRIS, Síndic de Greuges, Síndica de Greuges de Barcelona, entre d'altres.
- Participar en el projecte de Recompte atenent a les directrius del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.
- Coordinar-se i reportar als referents municipals responsables del contracte.

B) SOTS-DIRECTOR/A DEL SERVEI

Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (o titulació equivalent o superior) amb experiència professional d'un mínim de 3 anys en la direcció de persones i de coordinació d'equips i de gestió de serveis d'àmbit social.

Dedicació horària: 1.701 hores efectives anuals de servei. Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sots direcció de centre, servei o programa.

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 50%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 50%

Perfil competencial:

- Visió estratègica i global del servei en el marc de les polítiques públiques i en el context del plec de condicions.
- Capacitat de lideratge i direcció de persones.
- Capacitat de gestió i seguiment i avaluació d'indicadors.
- Capacitat d'anàlisi i d'organització.
- Capacitat per treballar col·laborativament amb altres professionals.
- Capacitat de resolució de conflictes.
- Capacitat de comunicació.
- Capacitat de redacció d'informes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixement de la intervenció social, i en concret amb col·lectius en situació de sensellarisme.
- Coneixement de les dinàmiques comunitàries i capacitat per establir relacions de col·laboració estables amb els actors del territori (veïns, entitats, comerços, serveis i altres agents) orientades a la prevenció de conflictes, la millora de la convivència i la cohesió social de l'entorn on s'intervé.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.
- Coneixement del fenomen migratori.

- Coneixements dels projectes nacionals i internacionals en matèria d'intervenció social amb persones en situació de sensellarisme.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.

Funcions principals:

- Valoració i diagnòstic de les persones ateses pel servei, si escau.
- Substituir la Direcció del servei en els períodes de permisos, vacances, baixes i absències, i assumir les seves funcions per delegació expressa en els àmbits que aquesta determini.
- Coordinar operativament els equips i els serveis de suport, actuant com a interlocutor/a de referència dels coordinadors i coordinadores d'equip en la resolució d'incidències del dia a dia i en el seguiment de casos complexos que depassin l'àmbit de cada equip.
- Vetllar per l'aplicació homogènia de la metodologia, els procediments i els protocols establerts a tots els equips territorials, identificant desviacions i proposant mesures correctives a la Direcció.
- Supervisar i fer el seguiment del funcionament de l'Oficina Tècnica, garantint que els productes d'anàlisi i de coneixement generats per l'Observatori es traslladen als equips i orienten la planificació de les prospeccions i les estratègies d'intervenció.
- Supervisar la qualitat i la fiabilitat de les dades introduïdes als sistemes d'informació del servei per part dels equips i de l'Oficina Tècnica, i emprendre les accions correctives necessàries en cas de desviació.
- Coordinar l'elaboració dels informes periòdics del servei, integrant les aportacions dels equips i de l'Oficina Tècnica, i elevar-los a la Direcció per a la seva validació.
- Col·laborar en l'elaboració de la memòria anual del servei, aportant l'anàlisi de la coordinació operativa dels equips i dels resultats de l'Oficina Tècnica.
- Impulsar l'elaboració i l'actualització dels protocols i procediments del servei en coordinació amb els coordinadors i coordinadores d'equip, i vetllar per la seva implementació efectiva.
- Vetllar per l'homogeneïtat en les condicions laborals i organitzatives dels professionals de tots els equips del servei, assegurant que els criteris d'organització del treball, els horaris i les condicions del dia a dia s'apliquen de manera coherent i equitativa a totes les unitats, i actuant com a referent de la Direcció en les qüestions laborals que transcendeixin l'àmbit de cada coordinador o coordinadora d'equip.
- Col·laborar en el disseny i el seguiment de projectes d'innovació a nivell municipal i supramunicipal, en coordinació amb la Direcció.
- Avaluar el funcionament operatiu del servei i plantejar propostes de millora a la Direcció.
- Participar en les reunions de seguiment del servei amb l'IMSS i en els espais de coordinació tècnica i amb el teixit social per delegació de la Direcció.
- Ser responsable del recull i seguiment de les incidències en el correcte manteniment de l'equipament del Casp 126, i d'interlocutar, si escau, amb els serveis de manteniment municipals, atenent les indicacions i amb coneixement del DSSIIP.

- Donar suport a la Direcció en el control pressupostari dels recursos del servei i en el seguiment de les desviacions respecte a la planificació.
- Participar en el projecte de Recompte atenent a les directrius del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, per delegació de la Direcció.

C) COORDINADORS/ES TERRITORIALS

Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (o titulació equivalent o superior) amb experiència professional d'un mínim d'un any en la direcció de persones i de coordinació d'equips i de gestió de serveis d'àmbit social.

Dedicació horària: 10.206 hores efectives anuals de servei. Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sots direcció de centre, servei o programa.

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 40%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 50%

Perfil competencial:

- Visió estratègica i global del servei en el marc de les polítiques públiques i en el context del plec de condicions.
- Capacitat direcció de persones.
- Capacitat d'organització, gestió i coordinació d'equips.
- Capacitat per treballar col·laborativament amb altres professionals.
- Capacitat de resolució de conflictes.
- Capacitat de comunicació.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixement de la intervenció social, i en concret amb col·lectius en situació de sensellarisme.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.
- Coneixement del fenomen migratori.
- Capacitat per identificar les dinàmiques comunitàries del territori assignat, proposar accions concretes de convivència i cohesió social i liderar-ne la implementació en col·laboració amb els actors locals (veïns, entitats, comerços, serveis i altres agents) i en coordinació amb la Direcció del servei.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.

Funcions principals:

- Valoració i diagnòstic de les persones ateses pel servei, si escau.
- Dirigir i coordinar els professionals que integren els Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària que té assignats així com de l'organització i de la coordinació de les actuacions d'aquests equips amb l'Equip d'Aeroport i Intercanviadors coincident en el territori.
- Planificar els itineraris i la intervenció dels Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària assignats, assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Coordinar l'assignació de càrregues de treball i supervisió de l'equip de la zona.
- Vetllar per la implementació de les directrius establertes des de l'IMSS.
- Coordinar i supervisar l'atenció integral i de qualitat als usuaris de la zona assignada.
- Coordinar i supervisar la orientació correcta dels casos dels usuaris.
- Impulsar i coordinar les propostes de sessions d'atenció grupal, amb la validació de la Direcció del servei.
- Vetllar pel desenvolupament, coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Coordinar l'equip de treball i establir la sistemàtica de comunicació per assolir el treball en xarxa i el coneixement en comú dels casos.
- Organitzar i controlar l'adequada utilització dels recursos i equipaments del servei per l'equip assignat.
- Garantir la fiabilitat de les dades obtingudes en l'execució del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
- Vetllar per la correcta gestió del pressupost per a necessitats bàsiques i manteniment de la vida quotidiana seguint les instruccions de la Direcció del Servei.
- Controlar l'adjudicació de prestacions econòmiques complementàries municipals.
- Incorporar els resultats de l'Oficina Tècnica en la planificació i intervenció social.
- Validar les propostes d'intervenció social comunitària i a l'espai públic a la zona assignada.
- Coordinar-se estretament amb les altres unitats del SASSEP.
- Assistir a la Direcció del servei en la interlocució amb els serveis territorials de l'Ajuntament de Barcelona.
- Acompanyar els professionals de l'equip en qüestions de l'àmbit laboral (com ara l'organització dels horaris, les condicions retributives o altres aspectes del dia a dia), actuant com a primer interlocutor per resoldre dubtes, facilitar informació contrastada i canalitzar les inquietuds cap als canals adequats de l'adjudicatària de manera àgil i oportuna.
- Avaluar el funcionament del servei i plantejar a la Direcció del servei propostes de millora del mateix.
- Assistir a les reunions de seguiment del servei amb l'IMSS i participar en aquelles comissions i reunions de coordinació tècnica i amb el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud de l'IMSS.
- Coordinació tècnica amb els altres serveis i recursos implicats en les intervencions socials i garantir-ne una estreta col·laboració.

- Atendre les queixes i suggeriments d'usuaris i emprendre les accions correctives oportunes.
- Activar si s'escau el Protocol d'agressions i gestionar les incidències que es generin.
- Atendre les demandes d'atenció al servei rebudes a través de l'IRIS, Síndic de Greuges, Síndica de Greuges de Barcelona, entre d'altres.
- Participar activament en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les seves modalitats que s'estableixin.

D) COORDINADOR/A TRANSVERSAL

Aquesta figura és responsable de la coordinació de l'Equip de Diagnòstic i Suport a Dispositius Específics de Ciutat (EDIS), i també de l'Acció Comunitària i de l'Oficina Tècnica del SASSEP.

Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (o titulació equivalent o superior) amb experiència professional d'un mínim d'un any en la direcció de persones i de coordinació d'equips i de gestió de serveis d'àmbit social.

Dedicació horària: 1.701 hores efectives anuals de servei. Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sots direcció de centre, servei o programa.

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 40%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 50%

Perfil competencial:

- Visió estratègica i global del servei en el marc de les polítiques públiques i en el context del plec de condicions.
- Capacitat direcció de persones.
- Capacitat d'organització, gestió i coordinació d'equips.
- Capacitat per treballar col·laborativament amb altres professionals.
- Capacitat de resolució de conflictes.
- Capacitat de comunicació.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixement de la intervenció social, i en concret amb col·lectius en situació de sensellarisme.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.
- Coneixement del fenomen migratori.

- Capacitat per identificar les dinàmiques comunitàries del territori assignat, proposar accions concretes de convivència i cohesió social i liderar-ne la implementació en col·laboració amb els actors locals (veïns, entitats, comerços, serveis i altres agents) i en coordinació amb la Direcció del servei.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.

Funcions com a responsable de l'EDIS:

- Valoració i diagnòstic de les persones ateses pel servei, si escau.
- Dirigir i coordinar els professionals que integren l'Equip de Diagnòstic i Suport a Dispositius específics de ciutat que té assignats.
- Planificar els itineraris i la intervenció dels Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària assignats, assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Coordinar l'assignació de càrregues de treball i supervisió de l'equip de la zona.
- Vetllar per la implementació de les directrius establertes des de l'IMSS.
- Coordinar i supervisar l'atenció integral i de qualitat als usuaris de la zona assignada.
- Coordinar i supervisar la orientació correcta dels casos dels usuaris.
- Impulsar i coordinar les propostes de sessions d'atenció grupal, amb la validació de la Direcció del servei.
- Vetllar pel desenvolupament, coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Coordinar l'equip de treball i establir la sistemàtica de comunicació per assolir el treball en xarxa i el coneixement en comú dels casos.
- Organitzar i controlar l'adequada utilització dels recursos i equipaments del servei per l'equip assignat.
- Garantir la fiabilitat de les dades obtingudes en l'execució del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
- Vetllar per la correcta gestió del pressupost per a necessitats bàsiques i manteniment de la vida quotidiana seguint les instruccions de la Direcció del Servei.
- Controlar l'adjudicació de prestacions econòmiques complementàries municipals.
- Incorporar els resultats de l'Oficina Tècnica en la planificació i intervenció social.
- Validar les propostes d'intervenció social comunitària i a l'espai públic a la zona assignada.
- Coordinar-se estretament amb les altres unitats del SASSEP.
- Assistir a la Direcció del servei en la interlocució amb els serveis territorials de l'Ajuntament de Barcelona.
- Avaluar el funcionament del servei i plantejar a la Direcció del servei propostes de millora del mateix.
- Assistir a les reunions de seguiment del servei amb l'IMSS i participar en aquelles comissions i reunions de coordinació tècnica i amb el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud de l'IMSS.
- Acompanyar els professionals de l'equip en qüestions de l'àmbit laboral (com ara l'organització dels horaris, les condicions retributives o altres aspectes del dia a dia),

actuant com a primer interlocutor per resoldre dubtes, facilitar informació contrastada i canalitzar les inquietuds cap als canals adequats de l'adjudicatària de manera àgil i oportuna.

- Coordinació tècnica amb els altres serveis i recursos implicats en les intervencions socials i garantir-ne una estreta col·laboració.
- Atendre les queixes i suggeriments d'usuaris i emprendre les accions correctives oportunes.
- Activar si s'escau el Protocol d'agressions i gestionar les incidències que es generin.
- Atendre les demandes d'atenció al servei rebudes a través de l'IRIS, Síndic de Greuges, Síndica de Greuges de Barcelona, entre d'altres.
- Participar activament en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les seves modalitats que s'estableixin.

Funcions com a responsable d'Acció Comunitària:

- Contacte, interlocució i coordinació amb els actors del territori per a la generació de propostes de treball comunitari.
- Coordinació amb les coordinadors/es territorials per al disseny, la posada en marxa i el desenvolupament comunitari.
- Centralitzar el coneixement del mapa d'actors dels diferents territoris, tot mantenint la seva actualització incloent la incorporació de nous agents.
- Esdevenir el referent del treball comunitari desenvolupat pel Servei.
- Seguiment dels projectes amb avaluació del seu impacte mitjançant la generació d'indicadors específics a cada cas.
- Contacte amb la població objecte d'intervenció tant a nivell individual com grupal.
- Valoració i diagnòstic de les persones ateses pel servei, si escau, i avaluar l'encaix de la seva participació als projectes comunitaris.
- Fer les propostes d'activació de recursos/serveis necessàries.
- Realitzar les actuacions de coordinació necessàries amb els recursos/serveis activats.
- Registrar l'evolució qualitativa i quantitativa de la població objecte d'intervenció participants als projectes.
- Crear i mantenir una base de dades adequada de les accions comunitàries desenvolupades pel Servei, com a repositori de coneixement.

Funcions com a responsable de l'Oficina Tècnica:

- Coordinar l'assignació de càrregues de treball i supervisió de l'equip integrant de l'Oficina Tècnica.
- Recollir i lliurar encàrrecs, i interlocutar amb la Direcció i Coordinació del servei, els referents municipals i altres agents que designi el Departament.
- Assistir a les reunions que es convoquin pel Departament relacionades amb l'àmbit d'actuació de l'Oficina Tècnica.
- Supervisió, revisió i validació d'informes abans de distribuir-los.
- Acompanyar els professionals de l'equip en qüestions de l'àmbit laboral —com ara l'organització dels horaris, les condicions retributives o altres aspectes del dia a dia—, actuant com a primer interlocutor per resoldre dubtes, facilitar informació

contrastada i canalitzar les inquietuds cap als canals adequats de l'adjudicatària de manera àgil i oportuna.

6.1.2. Equip operatiu

Els serveis operatius presten el servei al llarg del dia i de la nit atès que l'experiència demostra que les seves actuacions requereixen la prestació del servei en qualsevol moment, i s'estima que un 23% del seu treball es realitza en horari nocturn. Cada setmana, els integrants dels equips realitzaran el servei una vegada en horari matinal de 6.00 a 8.00 i una vegada en horari de nit de 22.00 a 3.00.

D'altra banda, tots aquests professionals hauran de estar disponibles per ser activats més enllà de la seva jornada efectiva per circumstàncies de l'espai públic que requereixin la seva activació. S'estima que tots hauran d'estar disponibles (caps de setmana i divendres nit) un 20% més enllà de la seva jornada efectiva en el cas dels integrants del equips i un 20% també en el cas dels coordinadors.

A) EQUIPS TERRITORIALS D'ATENCIÓ SOCIAL I ACCIÓ COMUNITÀRIA (ETASC)

Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (o titulació equivalent o superior amb experiència professional d'1 mínim d'un any en atenció social a col·lectius d'alta vulnerabilitat social). A cadascun dels 6 equips, com a mínim un dels/les professionals que l'integren serà seran Graduat/Tècnic superior en Psicologia.

Dedicació horària: 83.349 hores efectives anuals de servei. S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 23%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 20%

Perfil competencial:

- Capacitat d'observació i anàlisi.
- Capacitat per la valoració i diagnosi de casos.
- Coneixements per elaborar plans de treball i fer el seguiment dels mateixos.
- Coneixements d'intervenció socioeducativa.
- Coneixement d'atenció multicultural.
- Capacitat per a la intervenció comunitària, tant presencial com digital, i per establir vincles de col·laboració amb els actors de l'entorn immediat de les persones ateses — veïns, entitats, comerços i altres serveis— que contribueixin a la inclusió social i a la cohesió del territori.

- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Habilitats de comunicació i per a l'escolta activa.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.
- Capacitat per al treball col·laboratiu.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per a la redacció d'informes.

Funcions principals:

- Prospeccar l'espai públic, els assentaments i les dinàmiques d'assentaments i recollida i traspàs d'informació quantitativa i qualitativa a l'Oficina Tècnica.
- Complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Responsabilitzar-se del primer contacte amb els usuaris en medi obert.
- Fer la primera atenció i recollida d'informació dels usuaris.
- Valoració i diagnòstic social dels usuaris i orientar la intervenció social del cas.
- Valorar el grau de vulnerabilitat dels usuaris.
- Vincular els usuaris al servei i posterior acompanyament al servei que correspongui de la xarxa d'atenció municipal o d'altres.
- Assumir la referencia social de les persones ateses, amb l'elaboració del Pla de Millora en funció del diagnòstic concret, i del seguiment d'aquest pla.
- Dissenyar, executar i fer el seguiment d'activitats educatives grupals.
- Dissenyar i elaborar els materials didàctics necessaris per executar les activitats.
- Fer el treball de camp i recollir la informació per l'avaluació de l'impacte comunitari i a l'espai públic, identificar dinàmiques, deficiències i problemàtiques i valorar els indicadors de risc.
- Dissenyar, executar i avaluar propostes d'intervenció social sobre l'espai públic a partir del resultat de l'Oficina Tècnica i a petició del Coordinador/a.
- Fer les propostes de sessions de treball grupal que valorin adequades i els possibles participants.
- Desenvolupar i executar de processos de mediació i intermediació comunitària aprovats pel Coordinador/a..
- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts i elaborar els informes socials necessaris.
- Fer les propostes de prescripció de prestacions/recursos/serveis necessàries.
- Coordinar-se estretament amb les altres unitats del SASSEP.
- Coordinar les actuacions amb els professionals d'altres serveis i entitats implicades en la intervenció amb els usuaris dels que en sigui referent i fer-ne el seguiment.
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tingui assignats com a referent i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Assistir a les reunions i comissions de treball transversal entre serveis i amb el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud de l'IMSS.

- Facilitar a l'Oficina Tècnica la informació necessària per a respondre les demandes d'atenció a persones en situació de sensellarisme de serveis i/o de la ciutadania a través de l'IRIS, Síndic, Síndica...
- Proposar al Servei de Coordinació les propostes de millora que estimi convenients
- Participar activament en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les modalitats que s'estableixin.

Les **funcions addicionals dels tècnics/ques en psicologia** són les següents:

- Valoració i diagnòstic de les persones usuàries del servei que requereixin atenció psicosocial.
- Assessorar en la diagnosi i en el disseny del pla de millora.
- Fer atenció a les persones per valorar i diagnosticar problemàtiques de salut mental en medi obert (s'estima un 30% de la seva dedicació a aquesta activitat) tot acompanyant al servei socioeducatiu.
- Col·laborar i determinar la necessitat de derivació als serveis de la xarxa de salut i tractament d'addicions i elaborar els informes corresponents.
- Atendre i fer el seguiment dels casos derivats i coordinar-se amb el referent social de la persona atesa.
- Participar en les funcions de prospecció, a demanda de la Direcció del servei.
- Planificar i dissenyar sessions de treball grupal.
- Fer el seguiment documental de totes les actuacions i gestions realitzades a les corresponents aplicacions informàtiques.
- Complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Aglutinar i gestionar tota la informació sobre l'estat de salut dels i seguiment acurat dels casos (ESMESS, CSMA, CSMIJ, Ingressos Hospitalaris involuntaris i centres de drogues).
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tingui assignats com a referent i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Participar activament en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les modalitats que s'estableixin.

B) EQUIP D'AEROPORT I INTERCANVIADORS

Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (o titulació equivalent o superior amb experiència professional d'un mínim d'un anys en atenció social a col·lectius d'alta vulnerabilitat social).

Dedicació horària: 10.206 hores efectives anuals de servei. S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder

desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 23%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 20%

Perfil competencial:

- Capacitat d'observació i anàlisi.
- Capacitat per la valoració i diagnòstic de casos.
- Coneixements per elaborar plans de treball i fer el seguiment dels mateixos.
- Coneixements d'intervenció socioeducativa.
- Coneixement d'atenció multicultural.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Habilitats de comunicació i per a l'escolta activa.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.
- Capacitat per al treball col·laboratiu.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell, d'usuari.
- Capacitat per a la redacció d'informes.

Funcions principals:

- Prospeccionar l'espai públic, els assentaments i les dinàmiques d'assentaments i recollida i traspàs d'informació quantitativa i qualitativa a l'Oficina Tècnica.
- Complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Responsabilitzar-se del primer contacte amb els usuaris en medi obert.
- Fer la primera atenció i recollida d'informació dels usuaris.
- Valoració i diagnòstic social dels usuaris i orientar la intervenció social del cas.
- Valorar el grau de vulnerabilitat dels usuaris.
- Vincular els usuaris al servei.
- Assumir la referència social de les persones ateses, amb l'elaboració del Pla de millora en funció del diagnòstic concret, i del seguiment d'aquest pla.
- Dissenyar, executar i fer el seguiment d'activitats educatives grupals.
- Dissenyar i elaborar els materials didàctics necessaris per executar les activitats.
- Fer el treball de camp i recollir la informació per l'avaluació de l'impacte comunitari i a l'espai públic, identificar dinàmiques, deficiències i problemàtiques i valorar els indicadors de risc.
- Dissenyar, executar i avaluar propostes d'intervenció social sobre l'espai públic a partir del resultat de l'Oficina Tècnica i a petició del Coordinador/a.
- Desenvolupar i executar de processos de mediació i intermediació comunitària aprovats pel Coordinador/a..
- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts i elaborar els informes socials necessaris.
- Fer les propostes de prescripció de prestacions/recursos/serveis necessàries.

- Coordinar-se estretament amb les altres unitats del SASSEP.
- Coordinar les actuacions amb els professionals d'altres serveis i entitats implicades en la intervenció amb els usuaris dels que en sigui referent i fer-ne el seguiment.
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tingui assignats com a referent i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Facilitar a l'Oficina Tècnica la informació necessària per a respondre les demandes d'atenció a persones en situació de sensellarisme de serveis i/o de la ciutadania a través de l'IRIS, Síndic, Síndica, etc.
- Proposar a la Coordinació corresponent les propostes de millora que estimi convenients
- Participar activament en accions de cens de persones sense llar en qualsevol de les modalitats que s'estableixin.

C) EQUIP DE DIAGNÒSTIC I SUPORT A DISPOSITIUS ESPECÍFICS DE CIUTAT (EDIS)

Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (o titulació equivalent o superior amb experiència professional d'un mínim d'un anys en atenció social a col·lectius d'alta vulnerabilitat social).

Dedicació horària: 10.206 hores efectives anuals de servei. S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 23%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 20%

Perfil competencial:

- Capacitat d'observació i anàlisi.
- Capacitat per la valoració i diagnosi de casos.
- Coneixements d'intervenció socioeducativa.
- Coneixement d'atenció multicultural.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Habilitats de comunicació i per a l'escolta activa.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.
- Capacitat per al treball col·laboratiu.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.

- Capacitat per a la redacció d'informes.

Funcions principals:

- Dur a terme l'operativa d'actuació sobre ICR.
- Prospectar l'espai públic, els assentaments i les dinàmiques d'assentaments i recollida i traspàs d'informació quantitativa i qualitativa a l'Oficina Tècnica.
- Fer la primera atenció i recollida d'informació dels usuaris.
- Valoració i diagnòstic social dels usuaris i orientar la intervenció social del cas.
- Valorar el grau de vulnerabilitat dels usuaris.
- Revisar i validar deteccions de persones sensellar efectuades pels Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària.
- Vincular els usuaris al servei, a través de la vinculació a l'equip de districte corresponent.
- Fer el treball de camp i recollir la informació per l'avaluació de l'impacte comunitari i a l'espai públic, identificar dinàmiques, deficiències i problemàtiques i valorar els indicadors de risc.
- Dissenyar, executar i avaluar propostes d'intervenció social sobre l'espai públic a partir del resultat de l'Oficina Tècnica i a petició del Coordinador/a.
- Desenvolupar i executar de processos de mediació i intermediació comunitària aprovats pel Coordinador/a.
- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts i elaborar els informes socials necessaris.
- Fer les propostes de prescripció de prestacions/recursos/serveis necessàries.
- Coordinar les actuacions amb els professionals d'altres serveis i entitats implicades en la intervenció amb els espais on estiguin treballant.
- Facilitar a l'Oficina Tècnica la informació necessària per a respondre les demandes d'atenció a persones en situació de sensellarisme de serveis i/o de la ciutadania a través de l'IRIS, Síndic, Síndica, etc.

D) SUPORT EDUCATIU

Titulació: Cicle formatiu de Grau Superior d'integració social o superior en qualsevol de les disciplines socials o amb experiència demostrable d'un mínim de 2 anys en les tasques de suport educatiu.

Dedicació horària: 10.206 hores efectives anuals de servei. Els/les 6 professionals estaran integrats/des cadascun/a en un dels equips territorials.

S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup III . Punt 3.1. Personal tècnic superior

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la

jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 15%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 10%

Perfil competencial:

- Coneixements en intervenció socioeducativa amb persones i col·lectius d'alta vulnerabilitat social.
- Coneixement en atenció multicultural.
- Capacitat de mediació, negociació i resolució de conflictes.
- Habilitats de relació social, comunicació i per a l'escolta activa.
- Capacitat de gestió.
- Capacitat de treball en equip.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Disponibilitat per atendre al propi assentament i/o l'espai públic on viuen les persones i col·lectius atesos.

Funcions principals:

- Intervenir des de la vessant socioeducativa i de suport a les tasques domèstiques i quotidianes relacionades amb el normal desenvolupament de les activitats de la vida diària (hàbits d'alimentació, salut, higiene, cura de la llar, administració econòmica, dinàmica familiar...), contemplades i temporalitzades en el pla de millora de la persona atesa.
- Acompanyar a la persona per l'adquisició d'hàbits i/o autonomia en salut, tasques administratives, etc.
- Fer suport a les activitats educatives a requeriment de la Direcció del servei.
- Donar suport en acompanyaments i trasllats de persones en cas que sigui necessari (trasllat de pertinences, etc).

6.1.3. Oficina Tècnica**A) OFICINA TÈCNICA DE L'OBSERVATORI DEL SASSEP**

Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (o equivalent o superior), Tècnic en Gestió Administrativa (o equivalent o superior) o amb experiència demostrable d'un mínim de 2 anys en tasques de suport a la gestió.

Dedicació horària: 6.804 hores efectives anuals de servei. Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup II. Tècnic superior graduat

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la

jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 10%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 10%

Perfil competencial:

- Capacitat d'anàlisi de dades.
- Capacitat de gestió.
- Coneixement del tractament de les bases de dades.
- Coneixement de les eines d'ofimàtica i de mapificació.
- Coneixement d'elaboració i seguiment de projectes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast
- Capacitat per a la redacció d'informes en diferents formats.
- Capacitat de prioritzar les dades clau i informacions determinants.
- Capacitat per formular i analitzar indicadors de gestió, de resultats i d'impacte.
- Capacitat d'organització i d'innovació.
- Capacitat per treballar en equip i col·laboració amb altres professionals, tan interns del servei com externs.
- Coneixement de tècniques de gestió de documents i d'arxiu.

Funcions principals:

- Gestionar les dades sobre situacions de sensellarisme que es recepcionen per part dels diferents canals d'entrada: el propi Equip d'Intervenció Social del SASSEP, altres serveis del Departament o de l'IMSS, els Districtes, la GUB, la ciutadania, etc.
- Centralitzar les dades corresponents al sensellarisme a la Ciutat de manera sistemàtica en les bases de dades destinades com a Observatori.
- Recollir dades i informacions publicades als entorns digitals: xarxes socials, notícies a mitjans d'informació, articles, etc. amb relació a l'encàrrec del servei.
- Valorar i fer diagnòstic social d'usuaris i de situacions, i orientació la intervenció social adequada.
- Analitzar les dades obtingudes per a aportar elements claus per a la intervenció social: planificació de les rutes de prospecció, zones especials, intervencions prioritàries.
- Analitzar la informació per valorar dinàmiques, tendències i altres fenòmens emergents.
- Realitzar mapes d'actors, de fluxos, de concentració, de zones especials, etc.
- Elaborar els informes de gestió periòdics que han d'englobar les diferents situacions de sensellarisme, tan a nivell de les persones com de l'entorn on viuen aquestes i de l'impacte que generen.
- Elaborar informes específics a demanda del Departament, amb les dades quantitatives i les valoracions qualitatives corresponents.
- Contrastar periòdicament les dades amb les resultants dels espais de coordinació amb els Districtes on es troben els fenòmens objecte d'observació.

- Contrastar les dades de que es disposa fent visites en medi obert i als assentaments, de manera puntual, i a petició de la Direcció del servei.
- Dissenyar i fer suport a la Direcció del servei en la implementació dels projectes d'innovació.
- Col·laborar amb la Direcció del servei de projectes d'innovació a nivell municipal i supramunicipal.
- Col·laborar tècnicament a propòsit dels projectes d'innovació amb els òrgans, serveis i administracions que correspongui.
- Coordinar-se estretament amb les altres unitats del SASSEP.
- Preparar i participar en comissions de seguiment de projectes.
- Avaluar els resultats dels projectes i elaborar informes.
- Elaborar i gestionar les respostes a les queixes i demandes dels ciutadans en matèria de l'objecte del contracte.
- Assumir la direcció tècnica del Recompte de persones sense llar, que es realitzarà bianualment i per una durada de 3,33 mesos.
- Col·laborar en el disseny i elaborar l'Informe de Diagnosi que s'elaborarà de manera alterna al Recompte els anys que aquest no es realitzi.
- Participar activament en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les seves modalitats que s'estableixin
- Participar activament a les reunions d'equip del servei i tenir coneixement general de la globalitat de les activitats del servei.
- Elaboració d'informes periòdics i extraordinaris que incloguin valoració diagnòstica, tant d'abast territorial (ciutat, districte, barri o zona/espais concrets) com entorn temàtiques específiques.

B) EQUIP DE SUPORT AL RECOMPTE DE PERSONES SENSE LLAR

Titulació: Grau o diplomatura en Treball Social o Educació Social (equivalent o superior, com ara Llicenciats en Psicologia Social, Dret, Antropologia o Sociologia).

Dedicació horària: 1.244,15 hores anuals de servei durant 3,33 mesos (De les quals 1.226,83 hores són efectives d'acord el Conveni de referència).

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat

Perfil competencial:

- Capacitat de gestió, autonomia i proactivitat.
- Capacitat de comunicació.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.
- Coneixements de gestió web, gestió documental i arxiu.

Funcions principals:

- Convocar les reunions de treball de la Comissió del projecte encomanat segons directrius del DSSIEP
- Assistir a les reunions de treball i fer les actes.
- Donar suport logístic en l'organització del projecte
- Relacionar-se amb les diferents entitats implicades en el projecte i els responsables de l'Ajuntament.
- Gestionar l'arxiu documental.
- Participar activament en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les seves modalitats que s'estableixin
- Elaborar l'informes finals dels projectes executats

6.1.4. Cos administratiu

El cos administratiu es conforma amb cinc llocs de treball de suport a la gestió administrativa en els àmbits diferents:

- Suport administratiu a l'Equip Directiu (1 professional).
- Suport administratiu a la gestió del SASSEP (2 professionals).
- Unitat de Recepció de Casp 126 (2 professionals).

Aquests llocs de treball tenen caràcter intercanviable. L'adjudicatària ha d'organitzar aquests llocs de manera que qualsevol de les persones que els ocupen pugui assumir les funcions d'un altre, tant per atendre necessitats operatives puntuals com per cobrir de forma immediata una absència o baixa sense necessitat de recórrer a substitució externa. A aquests efectes, l'adjudicatària garantirà que totes les persones d'aquests equips disposen de la formació i els coneixements necessaris per exercir indistintament les funcions dels llocs esmentats.

Titulació: Grau en Gestió Administrativa (o equivalent o superior) o amb experiència demostrable d'un mínim de 2 anys en tasques de suport a la gestió.

Dedicació horària:

- **Suport administratiu a l'Equip Directiu:** 1.701 hores efectives anuals de servei. Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.
- **Suport administratiu a la gestió del servei:** 3.402 hores efectives anuals de servei. Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.
- **Unitat de Recepció de Casp 126:** 3.402 hores efectives anuals de servei. S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup III . Punt 3.1. Personal tècnic superior.

Perfil competencial:

- Capacitat de gestió, autonomia i proactivitat.
- Capacitat de comunicació i relació interpersonal.

- Habilitats per l'atenció a la ciutadania.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
- Capacitat per treballar en equip i treball col·laboratiu amb altres professionals.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment d'indicadors i redacció d'informes.
- Coneixement de tècniques de gestió de documents i d'arxiu.

Funcions del Suport administratiu a l'Equip Directiu:

- Gestionar l'agenda i les visites de la Direcció i la Sots-direcció.
- Gestionar el correu electrònic genèric del SASSEP i el correu postal i electrònic de la Direcció.
- Gestionar les trucades adreçades a la Direcció.
- Elaborar les actes de les reunions que decideixi la Direcció.
- Fer suport administratiu en els espais de coordinació interna i externa de la Direcció.
- Tramitar i controlar les justificacions de les despeses d'atenció urgent i altres prestacions, un cop realitzat el diagnòstic pel professional corresponent, i introduir-les a l'aplicació corresponent.
- Fer el seguiment i control de la gestió econòmica de les despeses d'atenció urgent.
- Fer el seguiment i control de la gestió econòmica de les despeses per activitats socioeducatives.
- Crear expedients i fons documentals i gestionar-ne la custòdia.
- Fer el control i seguiment de tot el material inventariat al servei.
- Gestió de la recollida i seguiment de les incidències que es produeixin a l'equipament de Casp 126, interlocució amb els serveis de manteniment municipals amb coneixement de Departament i seguint les instruccions de procediment que rebí.
- De manera voluntària, podrà participar activament la nit del Recompte de persones sense llar.
- Aquelles funcions que la Direcció i/o la Sots-direcció del servei li assignin segons les necessitats del servei.

Funcions del Suport administratiu a la gestió del servei:

- Suport a la gestió administrativa de les visites diàries dels equips.
- Gestionar el correu electrònic i postal de les unitats operatives.
- Gestionar les trucades adreçades a les unitats operatives.
- Donar informació protocol·litzada sobre la cartera de serveis i els criteris d'accés, el funcionament general del SASSEP i d'altres serveis o equipaments municipals, i lliurar la documentació corresponent.
- Gestionar els espais de l'equipament destinats a treball grupal i reunions: calendari i preparació d'espais.
- Elaborar les actes de les reunions dels equips operatius que es determinin.
- Fer suport en l'actualització de dades a les aplicacions informàtiques dels equips.
- Fer suport administratiu als equips en aquelles tasques que es requereixi.
- Fer suport en la preparació de documents i materials per a les sessions grupals i activitats del servei.

- De manera voluntària, podrà participar activament la nit del Recompte de persones sense llar.

Funcions de la Unitat de Recepció de Casp 126:

- Exercir l'admissió i control d'accés a l'interior de l'equipament. Supervisar que les persones que accedeixin a l'equipament compleixen els requisits d'admissió.
- Assegurar que les persones que accedeixen a l'equipament compleixen amb la normativa i les condicions de l'equipament (per exemple, no accedir amb materials potencialment perillosos), podent denegar l'entrada en determinats casos en l'exercici del dret d'admissió.
- Controlar que les persones que accedeixen a l'equipament (tant professionals com usuàries) estiguin adequadament acreditades per a la seva correcta entrada.
- Vigilar que l'afluència no superi l'aforament màxim de l'equipament.
- Vetllar perquè els fluxos d'entrada i sortida de persones es portin a terme de manera ordenada i amb seguretat, d'acord amb les indicacions rebudes i amb les indicacions que pugui rebre.
- Atendre a les persones en el moment de l'accés.
- En cas de detectar alguna incidència o alteració serà la persona encarregada de comunicar-ho i mobilitzar les mesures pertinents, sigui a través del/de la vigilant de seguretat, de l'organització o de la policia, segons el cas.
- Executar tasques auxiliars d'interès per al correcte desenvolupament dels serveis, essent responsable de l'obertura i tancament de l'equipament.
- Recepcionar, custodiar i entregar documentació postal.
- Elaborar un registre de les recepcions, custòdies i entregues, així com també de les trucades telefòniques.
- Fer tasques de recepció i atenció presencial i telefònica. Registrar totes aquestes tasques en una base de dades.
- Gestionar les trucades.
- Donar informació protocol·litzada sobre la cartera de serveis i els criteris d'accés, així com el funcionament general dels serveis de l'equipament (horaris, serveis, etc.) i lliurar la documentació corresponent a la informació sol·licitada.
- Creació d'arxius, i gestió i custòdia de documentació.
- Lliurar a les persones usuàries la informació o documentació facilitada per als referents de cada Servei.
- Recepcionar, custodiar i entregar als referents de cada servei la informació o documentació facilitada per les persones usuàries.
- Centralitzar la recepció, notificació i seguiment de les incidències que es produeixen en el mobiliari i les instal·lacions de l'equipament de Casp 126, que siguin comunicades per qualsevol dels serveis que s'hi ubiquen. Assumeix la interlocució amb el servei de manteniment municipal amb coneixement i segons les instruccions que rebí del DSSIIEP.
- Elaborar un registre d'incidències de recepció.
- Responsable de la preparació de l'equipament per a reunions i treballs grupals.
- Responsable del control i seguiment de tot material inventariat a equipament.

- Responsable del control i manteniment de l'equipament.
- De manera voluntària, podrà participar activament la nit del Recompte de persones sense llar.

Funcions específiques amb relació a l'operativa ICR d'empadronament:

- Recepcionar, custodiar i entregar documentació postal de persones no referenciades per cap dels serveis de l'equipament, ja que Casp 126 passarà a ser l'adreça de notificació de totes les persones a les que es faci ICR.
- Elaborar un registre de les recepcions, custòdies i entregues, així com també de les trucades telefòniques de persones reclamant sobre possibles entregues de documentació.
- Atendre el flux de persones que es presentin a recepció sol·licitant informació sobre documentació, així com també previsiblement, sol·licitant informació sobre el tràmit d'empadronament i de demandes d'atenció.

6.1.5. Equips de Suport al Servei

A) SUPORT JURÍDIC

Titulació: Llicenciatura/Grau en Dret, amb experiència en els àmbits d'estrangeria i penal.

Dedicació horària: 5.103 hores efectives anuals de servei. Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Perfil competencial:

- Coneixement dels processos de regularització administrativa.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast, especialment dels àmbits d'estrangeria, penal i laboral.
- Capacitat per a les relacions interpersonals i per a la generació de vinculació.
- Capacitat per treballar en equip i de treball col·laboratiu amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació i d'atenció multicultural.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat de redacció.
- Capacitat pedagògica.
- Disponibilitat per atendre al propi assentament i/o l'espai públic on viuen les persones i col·lectius atesos.

Funcions principals:

- Assessorar jurídicament als usuaris en funció del nivell d'intervenció.
- Participar en la part vessant jurídica dels plans de treball socioeducatius, orientant a la resta de membres de l'equip en la intervenció individual, així com la prestació d'aquest servei en medi obert
- Tramitar de manera integral els processos d'estrangeria i fer seguiment dels processos penals i altres
- Orientar i assessorar jurídicament sobre els procediments jurídics a d'altres serveis que gestionen recursos d'inserció per a usuaris del SASSEP.

- Impartir formació i elaborar documents de divulgació de normativa i procediments d'estrangeria i/o penal a petició de l'IMSS.
- Fer seguiment documental de totes les actuacions i gestions realitzades a les corresponents aplicacions informàtiques.
- Proposar millores a la direcció del servei.
- Participar activament a les reunions d'equip i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- De manera voluntària, podrà participar activament la nit del Recompte de persones sense llar.

B) AUXILIAR DE LA UNITAT MÒBIL

Titulació: Cicle formatiu de Grau Superior d'integració social o superior en qualsevol de les disciplines socials), o experiència demostrable d'un mínim de 2 anys en tasques equivalents, i en possessió del carnet de conduir tipus B en vigència.

Dedicació horària: 1.701 hores anuals de servei. S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció Social. Grup III. Punt 3.2. Personal tècnic

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 10%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 10%

Perfil competencial:

- Capacitat de conducció segura.
- Capacitat de comunicació i relació interpersonal.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
- Capacitat per treballar en equip i de treball col·laboratiu amb altres professionals.
- Coneixement de tècniques de gestió de documents i d'arxiu.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Disponibilitat per atendre al propi assentament i/o l'espai públic on viuen les persones i col·lectius atesos.

Funcions principals:

- Activar la unitat mòbil per al trasllat i acompanyament de les persones ateses pel servei.
- Registrar totes les activacions de la unitat mòbil que realitzi, així com gestionar l'ús de l'altre vehicle disponible al SASSEP.
- Realitzar el control i manteniment habitual dels vehicles i de les incidències que aquests puguin generar.

- Fer suport a la gestió de compres varies (medicació, alimentació, etc.) relacionades amb l'assignació d'ajudes per a necessitats bàsiques i manteniment.
- Acompanyament puntual de persones sense el referent, així com cobrir l'atenció a les seves necessitats durant l'acompanyament.
- Ajudar al trasllat de pertinences, facilitar el seu trasllat i magatzematges, entre d'altres que s'indiquin per part de la direcció del SASSEP.
- Addicionalment, fer suport en les tasques generals del servei.

6.1.6. Servei de Seguretat de l'equipament del Casp 126

És el recurs per a la seguretat de l'activitat que es fa en l'equipament, i per tants dels diferents serveis, dels professionals que els presten i de les persones ateses.

Perfil: Vigilant de Seguretat sense arma.

Dedicació horària de 4.784 hores anuals. La necessitat de servei serà de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres, tots els dies laborables. S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei..

Perfil competencial:

- Capacitat de comunicació i de relació interpersonal
- Capacitat per enfrontar i resoldre situacions de conflicte
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat.

Funcions principals:

- Obertura i tancament de l'equipament, tant per l'accés dels professional com per l'atenció al públic.
- Tasques de recepció, en absència del personal administratiu.
- Protegir de situacions de conflicte les persones que es trobin a l'equipament (persones usuàries i professionals), així com els bens mobles i immobles que el conformen.
- Gestionar situacions de conflicte amb la finalitat màxima de conciliar les situacions que es puguin produir i garantir la seguretat de les persones.
- Evitar dins el màxim la comissió d'infraccions o actes delictius objecte de la seva protecció.
- Activar, en cas necessari, avís als cossos de seguretat d'acord el protocol establert.
- Posar a disposició de les forces i cossos de seguretat les persones.

6.2. Serveis i recursos complementaris del SASSEP

El SASSEP compta amb uns recursos propis per a la intervenció social, que detallem a continuació:

6.2.1. Servei de Desenvolupament de Projectes socials i/o accions singulars

Sota la denominació genèrica de projectes socials i accions singulars s'engloben una sèrie d'accions que no formen part del servei habitual definit inicialment al plec però que poden ser necessàries per aconseguir els objectius dels servei i per tant serien complementaries a les

ordinàries. Són projectes que requereixen una ampliació dels recursos del servei per tal de cobrir les necessitats derivades de serveis excepcionals, singulars i puntuals que no formen part del servei habitual. Només són activables si es produeixen aquest tipus d'excepcionalitats, en tot cas amb la autorització del responsable municipal del contracte.

Són necessitats de servei que poden aparèixer en el decurs del contracte i que no estaven previstes inicialment, que requereixin una ampliació de personal durant la vigència del contracte (projectes pilot i encàrrecs singulars). Aquests projectes poden implicar la contractació de perfils diferents als contractats inicialment. Els professionals hauran de ser tècnics experts coneixedors de les temàtiques que hagin de desenvolupar.

PREVISIÓ DE NECESSITAT: 180 mòduls anuals (un mòdul equival a 8 hores efectives de servei).

6.2.2. Serveis d'interpretació presencial i de regularització oficial certificada de documents en llengua estrangera

És el recurs per fer el suport en tasques d'interpretació i de regularització oficial de documents en el marc de la intervenció amb persones i col·lectius d'origen estranger, en qualsevol de les dimensions d'intervenció del servei.

Els destinataris seran les persones ateses pel SASSEP i les persones ateses per altres serveis del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, amb petició a la Direcció del SASSEP, com el servei que pot activar el recurs i qui exerceix el control de la gestió del servei d'interpretació i regularització. Es distingeixen dos tipus de serveis:

- **Interpretació presencial** adreçat a les persones que no parlen cap de les llengües oficials a Catalunya.
- **Regularització oficial certificada de documents en llengua estrangera** que siguin imprescindibles per al desenvolupament del pla de millora de la persona atesa.

A) INTERPRETACIÓ PRESENCIAL

La interpretació presencial proporciona eines i recursos de treball intercultural als professionals del servei per facilitar la comunicació i les relacions amb persones i col·lectius atesos amb diferents cultures d'origen.

Les dificultats de comunicació pel desconeixement de les llengües oficials a Catalunya d'algunes de les persones ateses pel servei fa difícil l'atenció social per part dels professionals del servei, i per això cal disposar del servei d'interpretació de la llengua de la persona usuària, amb la finalitat de poder comprendre i ser compresos per les persones usuàries del servei. El servei d'interpretació ha d'incloure la interpretació en llenguatge de signes.

El servei consisteix en l'activitat d'interpretar a l'entrevista del professional amb la persona atesa. Aquesta activitat es durà a terme de forma prioritària en medi obert a l'espai on es trobi la persona amb la qual es vol interlocutar. La interpretació també es podrà dur a terme en accions grupals i en acompanyaments als professionals amb la persona usuària en gestions imprescindibles. A fi de generar un clima de confiança, en cas que sigui

necessària la realització de diverses entrevistes amb la mateixa persona o grup de persones, en la mesura del possible es requerirà que el servei el realitzi el/la mateix/a intèrpret que l'ha fet en les ocasions anteriors.

L'intèrpret ha de realitzar la seva feina respectant tots els principis deontològics de la seva professió i de l'exercici d'un servei públic, tenint en compte que el responsable de la intervenció és el professional que ha sol·licitat el servei. Realitzarà per tant una traducció fidedigna dels missatges, tant en sentit professional-usuari com a la inversa. En cap cas pot emetre opinions o judicis de valor respecte dels continguts.

El servei d'interpretació es podrà sol·licitar en un termini de 24 hores i, en casos d'urgència, en un termini de 3 hores. El servei es durà a terme en el mateix horari que el del SASSEP. La validació per activar el servei correspondrà a la Direcció del servei, que haurà de garantir la distribució de recursos durant tot el període de vigència del contracte.

S'estableixen tres durades de servei d'interpretació en funció del temps efectiu d'intervenció: fins a 30', fins a 45' i fins a 60'. Es passarà a la durada immediatament superior a partir del sisè minut addicional. S'hauran de tenir en compte aquestes durades, que inclouen el desplaçament i la coordinació amb els professionals, així com els corresponents als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei. El màxim previst per a les atencions és de 120 minuts. En cas de necessitat d'una intervenció de durada superior, es programarà i s'activarà un altre dia. En el cas de tallers de grup, la durada màxima serà de dues hores.

Únicament es podrà computar el temps d'espera quan l'intèrpret hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari o del professional sol·licitant. S'estableix un temps límit d'espera de 30'. Si passat aquest període no han arribat l'usuari i el professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al professional o, en absència d'aquest, un tècnic del servei, que signi la fitxa de confirmació de presència de l'intèrpret, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. Es tornarà a programar la entrevista si cal.

Es registrarà el número d'entrevistes previstes i no realitzades per aquest o altres motius i s'arxivaran les fitxes de confirmació corresponents. Les entrevistes no realitzades per causes no imputables l'intèrpret i que no s'hagin anul·lat prèviament pel/per la professional sol·licitant, es facturaran com una intervenció de 30 minuts independentment de quin sigui el mòdul horari previst. Les entrevistes no realitzades per causes imputables a l'intèrpret no es podran comptabilitzar en cap cas.

Quan el professional sol·licitant de la interpretació ho necessiti, es podrà dedicar una part del temps de la interpretació abans i/o després de l'atenció amb la persona usuària com espai d'intercanvi d'informació entre el professional sol·licitant i l'intèrpret amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient. El/la professional sol·licitant de la interpretació, haurà de signar el full de realització del servei i en la factura s'inclourà una relació annexa de les intervencions realitzades durant el període facturat i la durada d'aquestes.

L'adjudicatària podrà subcontractar el servei d'interpretació i haurà de garantir un equip d'intèrprets per la cobertura del servei. També garantirà la confidencialitat i el compliment de la normativa de protecció de dades per part dels intèrprets.

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats, tot indicant les unitats de despesa, ja siguin completes o bé fraccionades atenent les durades de la intervenció esmentades anteriorment, executades en el període. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa. En el cas de gestió inapropiada, la/el referent municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

PREVISIÓ DE NECESSITAT: 650 mòduls anuals de servei d'interpretació presencial (un mòdul equival a una hora efectiva d'interpretació).

B) REGULARITZACIÓ OFICIAL CERTIFICADA DE DOCUMENTACIÓ EN LLENGUA ESTRANGERA

Comprèn la traducció jurada en català o castellà dels documents que siguin imprescindibles per a la correcta resolució de les gestions de la persona usuària dins del pla de millora establert, sempre i quan l'organisme o institució a fer les gestions, no ofereixi aquest servei. El servei de regularització es podrà sol·licitar en un termini de 48 hores i, en casos d'urgència, en un termini de 6 hores.

L'adjudicatària podrà subcontractar el servei de regularització oficial de documentació en llengua estrangera i haurà de garantir un equip de professionals per la cobertura del servei. També garantirà la confidencialitat i el compliment de la normativa de protecció de dades per part d'aquests professionals.

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats, tot indicant les unitats de despesa executades en el període. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa. En el cas de gestió inapropiada, la/el referent municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

PREVISIÓ DE NECESSITAT: 600 mòduls anuals de servei de traducció jurada oficial o certificada (un mòdul equival a un full traduït).

Els requeriments descrits anteriorment del servei **d'interpretació presencial**, pel que fa a l'espai habitual d'atenció a l'espai públic, els horaris, la immediatesa i el context de complexitat social i que, si escau, pot requerir actuacions d'urgència, així com els vinculats al servei de **regularització oficial o certificada de documentació en llengua estrangera** en relació amb la traducció jurada, impossibiliten l'adscripció a l'[Acord Marc de Serveis de Traducció i Mediació Intercultural de l'Ajuntament de Barcelona](#).

6.2.3. Suports a accions socioeducatives

Els suports a accions socioeducatives van destinades a facilitar i oferir suport al desenvolupament de l'encàrrec dels equips del SASSEP. Sota aquesta denominació, es contemplen dos tipus de suports. D'una banda, aquells destinats a la realització d'accions grupals i comunitàries. I de l'altra, aquells destinats a accions comunicatives.

A) SUPORTS A ACCIONS SOCIOEDUCATIVES DE CARÀCTER GRUPAL I COMUNITARI

En el marc de la metodologia d'intervenció del servei, les **accions grupals i comunitàries** constitueixen una de les formes d'intervenció habituals en la gestió dels conflictes a l'espai públic.

Aquestes accions es tradueixen en la realització de tallers entesos com activitats on abordar les problemàtiques socials des d'un context col·lectiu, a partir de la definició de propostes que donin resposta als processos de millora i al benestar social de la població atesa. A partir d'aquestes activitats es pretén facilitar el desenvolupament de dinàmiques participatives, activitats de mediació comunitària o accions de sensibilització i treball col·lectiu amb la població, reforçar les potencialitats individuals, afavorir la millora de les habilitats socials i l'intercanvi intercultural, treballar i acompanyar en la gestió de les emocions, afavorir les relacions i vincles entre les persones participants i entre aquestes i els professionals del SASSEP, així com amb la vinculació a la xarxa del territori de referència.

L'adjudicatària, doncs, durà a terme accions orientades a l'apoderament, la inclusió i cura, així com al foment de la formació i inserció laboral, per a grups de 10 a 20 participants. A tal efecte, la realització dels tallers comptarà amb la conducció per part de persones expertes en la temàtica del taller, que utilitzaran tècniques i metodologies específiques. L'expertesa de la persona tallerista haurà d'estar acreditada mitjançant titulació formativa relacionada amb la temàtica del taller. També haurà de justificar una experiència laboral, relacionada amb l'especialitat mínima de 2 anys, a través de vida laboral o declaració jurada.

PREVISIÓ DE NECESSITAT: s'estima una necessitat anual de 20 unitats (la unitat equival a un taller d'acció grupal o comunitària de dues hores de durada).

B) SUPORTS A ACCIONS SOCIOEDUCATIVES DE CARÀCTER COMUNICATIU

La disponibilitat de materials i eines de comunicació facilita la relació amb la població destinatària, així com la coordinació amb altres serveis i actors presents a l'espai públic. Atès que una part significativa de les interaccions amb la població es produeix a través de dispositius mòbils i canals digitals, l'ús d'aquests suports permet reforçar la immediatesa en la comunicació, la difusió del servei i l'accessibilitat a la informació.

En aquest sentit, el servei prestarà, amb mitjans propis o bé amb serveis externs, l'elaboració de presentacions en format digital i en els programaris adequats, incloent el disseny original i exclusiu, i adaptat específicament al contingut de la temàtica exposada sobre la qual versa la presentació, i adaptada també a la finalitat i a la perfil poblacional

destinatari de la presentació, amb possibilitat si escau de generar una versió impresa, i donant compliment a la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona, que serà facilitada pel DSSIIEP.

Les presentacions estaran relacionades amb l'objecte de l'encàrrec del SASSEP, concretament entorn el funcionament i la metodologia del servei, programes d'intervenció desenvolupats, memòries i informes d'activitat o bé sobre temàtiques a demanda del DSSIIEP. L'extensió mitjana de la presentació serà de 30 diapositives.

PREVISIÓ DE NECESSITAT: s'estima una necessitat anual de 10 unitats (la unitat equival a una presentació digital).

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats, tot indicant les unitats de despesa, completes o fraccionades, executades en el període. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa. En el cas de gestió inapropiada, la/el referent municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

6.2.4. Material de suport a la intervenció

Els professionals dels equips operatius del SASSEP desenvolupen bona part de la jornada laboral en medi obert, en horari diürn o nocturn. A més, intervenen amb persones que viuen i pernocten a la intempèrie, amb una elevada exposició a les condicions meteorològiques del moment, i que en les èpoques de l'any amb fred o calor intensos poden repercutir negativament en la seva salut.

Aquestes condicions justifiquen la necessitat que els equips que treballen a peu de carrer disposin de materials de suport diversos amb l'objectiu, d'una banda, de facilitar-los la tasca que tenen encomanada i, de l'altra, de mitigar els efectes adversos que el fred o calor intensos ocasionen a les persones que atenen.

A tal efecte, l'adjudicatària proporcionarà els materials de suport que s'indiquen tot seguit per a la intervenció en medi obert i per a l'atenció a les persones durant l'Operació Fred i el Pla Calor. Tots els materials han de ser lliures de logotips comercials o institucionals.

Els requeriments són els següents:

- Llanternes: el servei ha de disposar d'una llanterna per cada dos professionals dels equips nocturns, més dues unitats de reserva permanents.
- Materials disponibles durant la temporada d'hivern (a partir de l'1 d'octubre):
 - Mantes isotèrmiques: 500 unitats/any.
 - Mantes tèrmiques: 500 unitats/any.
 - Ampolles d'aigua: 2.000 ampolles de 500 ml/any.
- Materials disponibles durant la temporada d'estiu (a partir de l'1 de maig):
 - Gorres amb protecció per a coll i clatell: 500 unitats/any.
 - Cantimplors metàl·liques de 250 ml amb el missatge "reomple'm a la font": 500 unitats/any.

- Crema de protecció solar 50+ de 50 ml: 500 unitats/any.
- Ampolles d'aigua: 4.000 ampolles de 500 ml/any.

Els materials necessaris poden dur-se als vehicles del servei, o els poden dur els professionals tot considerant la normativa relativa a la prevenció de riscos laborals, o es poden repartir a les dependències de l'equipament de Casp 126, on es farà l'estoc del material indicat.

6.2.5. Despeses singulars d'atenció urgent

Seguint els protocols establerts, i amb l'autorització del/la referent municipal, l'adjudicatari facilitarà suport per a despeses d'atenció urgent en l'atenció de reducció de danys i programa d'autonomia personal en conceptes com ara acolliment habitacional puntual, desplaçament, alimentació, adquisició de medicació urgent i altres que es puguin considerar imprescindibles.

Tenint en compte el perfil de les persones que atén el SASSEP, les circumstàncies que travessen fan que tot sovint no expressin una demanda de necessitat concreta, ni estiguin en disposició de custodiar degudament una targeta moneder així com els comprovants de compra fins a lliurar-los al professional, ni puguin assumir i programar la gestió d'una quantitat de diners atenent les seves necessitats. Així doncs, es valora necessària l'existència d'una bossa de diners d'empresa que permeti al professional del SASSEP utilitzar-la en situacions de carrer, a criteri tècnic, en què es valori la necessitat de fer la despesa de forma immediata per a donar una resposta a una situació puntual i urgent.

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa. En el cas de gestió inapropiada, la/el referent municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

PREVISIÓ DE NECESSITAT: 90.000 euros/ any.

6.3. Horaris de prestació, distribució del temps i ubicació del servei

Ateses les característiques dels serveis hem de distingir entre els horaris d'atenció al públic i els horaris de prestació del servei per part dels diferents professionals.

6.3.1. Horaris de l'equipament de Casp 126

L'horari d'obertura de l'equipament del carrers Casp 126 s'estableix de dilluns a divendres de 8.00 a 20.00h.

L'horari de recepció i atenció a les persones usuàries a l'equipament s'estableix de dilluns a dijous de 9.00 a 19.00 h i els divendres de 9 a 18.00 h. Dins d'aquesta franja horària es realitzaran les entrevistes individuals i les sessions grupals planificades, i totes aquelles atencions que es generin en els espais destinats a les permanències dels professionals de l'equip d'intervenció social i dels serveis de suport.

6.3.2. Horaris dels professionals

S'estableixen **dues franges horàries** per als professionals:

- Horari diürn: de dilluns a divendres de 8.00 a 22.00 h.
- Horari nocturn: de dilluns a divendres de 6.00 a 8.00 h. (matinal) i de dilluns a dijous de 22.00 a 03.00 h del dia següent (nit).

La dedicació prevista és de 38 hores setmanals efectives en còmput de cinc dies laborables. Addicionalment, podran produir-se hores incidentals derivades de situacions imprevistes que requereixin atenció immediata i ineludible i que comportin la prolongació de la jornada inicialment prevista. Aquestes hores es regularan d'acord amb el que estableix l'article 35 del capítol 8 del Conveni Col·lectiu aplicable.

Els horaris de les diferents unitats del SASSEP s'apliquen d'acord amb les funcions definides, i estan subjectes als canvis que es considerin pertinents per part del DSSIEP, atenent la normativa aplicable i les condicions recollides en el present PPTP:

- **Horari de la Direcció i la Sots-direcció:** de dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes) amb flexibilitat i disponibilitat en horari nocturn i caps de setmana, per si es requereix coordinar actuacions no previstes o dispositius planificats.
- **Horari de la Coordinació:** de dilluns a divendres en horari diürn (mínim de dues tardes) amb flexibilitat i disponibilitat en horari nocturn i caps de setmana, per si es requereix d'una intervenció per coordinar actuacions no previstes o dispositius planificats.
- **Horari dels Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària (ETASC):** de dilluns a divendres, horari diürn (60% de la jornada) i horari nocturn (40% de la jornada). S'estableix un mínim d'una nit i d'una matinal a la setmana per a cada professional. També han d'estar disponibles, per torns, les nits de divendres i els caps de setmana i festius, per si es requereix d'una intervenció en actuacions no previstes o dispositius planificats. S'estimen es següents percentatges de dedicació:
 - 30% hores de prospecció i vinculació.
 - 30% hores d'atenció social individual i grupal (al lloc on viuen i pernocten les persones i/o a l'equipament). Inclou els acompanyaments com a part del Pla de millora.
 - 10% treball comunitari.
 - 15% hores de documentació (enregistrament, informes, traspàs informació a l'Oficina Tècnica).
 - 15% hores de reunions i coordinacions.

La planificació dels horaris i itineraris correspon als coordinadors/es, que incorporaran les permanències del cap de setmana i les comunicaran mensualment. Qualsevol necessitat o situació emergent produirà una replanificació que es comunicarà amb la major antelació possible als equips d'intervenció corresponents.

- **Horari de l'Equip d'Aeroport i Intercanviadors:** de dilluns a divendres, horari diürn (60% de la jornada) i horari nocturn (40% de la jornada). També han d'estar disponibles en torns

de caps de setmana i festius, per si es requereix d'una intervenció en actuacions no previstes o dispositius planificats. S'estimen es següents percentatges de dedicació:

- 30% hores de prospecció i vinculació.
- 30% hores d'atenció social individual i grupal (al lloc on viuen i pernocten les persones i/o a l'equipament). Inclou els acompanyaments com a part del Pla de millora.
- 10% hores de treball comunitari.
- 15% hores de documentació (enregistrament, informes, traspàs informació a l'Oficina Tècnica).
- 15% hores de reunions i coordinacions.

La planificació dels horaris i itineraris correspon als Coordinadors/es, que incorporaran les permanències del cap de setmana i les comunicaran mensualment. Qualsevol necessitat o situació emergent produirà una replanificació que es comunicarà amb la major antelació possible als equips d'intervenció corresponents.

- **Horari de l'Equip de diagnòstic i suport a dispositius específics de ciutat (EDIS):** de dilluns a divendres, horari diürn (60% de la jornada) i horari nocturn (40% de la jornada). També han d'estar disponibles en torns de caps de setmana i festius, per si es requereix d'una intervenció en actuacions no previstes o dispositius planificats. S'estimen es següents percentatges de dedicació:

- 50% hores de prospecció, actuació en dispositius especials i informació dels serveis socials municipals per a l'atenció al sensellarisme .
- 25% hores d'atenció social individual i grupal (al lloc on viuen i pernocten les persones). Inclou els acompanyaments derivats dels dispositius.
- 15% hores de documentació (enregistrament, informes, traspàs informació a l'Oficina Tècnica).
- 10% hores de reunions i coordinacions.

La planificació dels horaris i itineraris correspon als Coordinadors/es, que incorporaran els dispositius especials, localització de les persones per dur a terme l'operativa d'actuació sobre ICR, permanències del cap de setmana i les comunicaran mensualment. Qualsevol necessitat o situació emergent produirà una replanificació que es comunicarà amb la major antelació possible als equips d'intervenció corresponents.

- **Horari de l'Oficina Tècnica:** de dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes) i amb flexibilitat i disponibilitat en horari nocturn i caps de setmana, per si es requereix.
- **Horari del Cos Administratiu:** de dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes).
- **Horari del Suport Jurídic:** de dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes). S'estimen es següents percentatges de dedicació:
 - 50% hores d'atenció a les persones (Individual i grupal).
 - 30% hores de gestions.
 - 10% hores de documentació.
 - 10% hores de reunions i coordinacions.

- **Horari del Suport Educatiu:** de dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes) i amb flexibilitat i disponibilitat en horari nocturn i caps de setmana, per si es requereix d'una intervenció. S'estimen es següents percentatges de dedicació:
 - 80% hores d'atenció a les persones.
 - 10% hores de documentació
 - 10% hores de reunions i coordinacions
- **Horari de l'Auxiliar de la Unitat Mòbil:** de dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes) amb flexibilitat i disponibilitat en horari nocturn i caps de setmana, per si es requereix d'una intervenció.
- **Horari del Servei de Seguretat de l'Equipament de Casp 126:** els horaris que es preveuen per a les dues persones professionals requerides són els següents:

	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
Professional 1	08 a 18h	8 a 18h	08 a 18h	8 a 18h	08 a 14h
Professional 2	11 a 20h	11 a 20h	10:30 a 20h	10:30 a 20h	11 a 20h

Aquests horaris dels professionals de seguretat es podran modificar en funció de les necessitats del servei.

A mode de resum , la següent taula mostra els percentatges estimats de dedicació en horari nocturn i disponibilitat per a les figures professionals que apliquen.

SASSEP	NOCTURNITAT	DISPONIBILITAT
Director/a	50%	50%
Sots-director/a	50%	50%
Coordinadors/es	40%	50%
Intervenció social (ETASC, Aeroport i Intercanviadors i EDIS)	23%	20%
Oficina Tècnica	10%	10%
Suport Educatiu	15%	10%
Auxiliar de la Unitat Mòbil	10%	10%

Així, doncs, a banda dels horaris d'obertura de l'equipament, els professionals realitzaran la seva intervenció social en les diferents dimensions del servei en els indrets on viuen i pernocten les persones. Això inclou també part de l'atenció social a aquelles persones que per la seva situació i problemàtica, difícilment accediran per iniciativa pròpia a l'equipament.

6.4. Organització territorial dels Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària i de l'Equip d'Aeroport i Intercanviadors

El SASSEP, per poder abastar la intervenció social s'organitza territorialment en sis zones de la ciutat, amb Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària homogenis en perfils i número de professionals en cadascuna de les zones i amb una figura de coordinació pels equips corresponents. Els equips d'Aeroport i d'Intercanviadors s'integren al districte que els correspon segons la seva ubicació (l'aeroport s'assigna al districte de Ciutat Vella. El dimensionament actual dels equips territorials inclou professionals amb dedicació específica als principals intercanviadors de la ciutat — Estació del Nord, Estació de Sants i Estacions de Sant Andreu — per donar resposta a les dinàmiques de sensellarisme i trànsit de persones vulnerables que es concentren en aquests espais. Tanmateix, l'evolució de les infraestructures de mobilitat de la ciutat —i en particular el desenvolupament de nous nodes de transport de gran capacitat, com el futur intercanviador de La Sagrera— pot generar noves necessitats d'intervenció que requereixin reforçar la presència del servei en aquests punts. En aquest supòsit, l'adjudicatària haurà de respondre al requeriment del DSSIIEP d'incorporació de professionals addicionals als equips territorials corresponents, prèvia valoració de les necessitats reals.

Els equips de cada zona s'estructuren en subequips pels diferents territoris de la zona, d'acord amb les necessitats tant per l'impacte de les persones sense sostre a l'espai públic com per l'impacte dels assentaments i dels d'altres espais amb dinàmica d'assentament amb impacte a l'espai públic que es puguin produir en diferents formats.

Els subequips han d'estar conformat per un mínim de 6 professionals, atenent les diferents franges horàries d'intervenció.

Els equips d'Aeroport i d'Intercanviadors han d'organitzar-se amb 2 professionals en cadascun dels indrets. En aquells territoris on estan ubicats els intercanviadors més importants de la ciutat (Estació del Nord, Estació de Sants i Estacions de Sant Andreu), cal tenir en compte la convivència en el territori i la intervenció coordinada entre els dos Equips Territorials d'Atenció Social i Acció Comunitària: el subequip d'Intervenció Social i el subequip d'Aeroport i Intercanviadors. La presència dels dos equips també s'ha de tenir en compte a l'hora de dimensionar el número de professionals adequats per la intervenció social en el territori, ja que hauran de treballar coordinadament.

Les dades d'activitat del SASSEP corresponents al maig de 2026 figuren a l'**ANNEX 4**.

Per l'experiència acumulada en la gestió del servei s'anota l'atenció mitjana que haurien de prestar els professionals en cadascuna de les zones de la ciutat:

- Equip d'Intervenció Social: ràtio de 50 usuaris/ professional.
- Equip d'Aeroport i Intercanviadors: ràtio de 50 usuaris/ professional.
- Serveis de suport educatiu: ràtio de 30 usuaris/professional.
- Serveis de suport psicològic: ràtio de 80 usuaris/professional.

- Serveis de suport jurídic: ràtio de 60 usuaris/professional.

No obstant, aquestes dades no tenen caràcter determinant i, per tant, l'atenció dels professionals s'haurà d'adaptar a les necessitats del servei.

6.5. Supervisió, reciclatge i formació permanent

L'adjudicatària garantirà la **supervisió, el reciclatge, la formació permanent, i el suport tècnic del seu personal** per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.

S'entén que aquestes activitats ara esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats i en aquest sentit, l'adjudicatària les preveurà i executarà per a tots els professionals del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades, sense que unes puguin ser substitutives de les altres.

L'adjudicatària garantirà, mitjançant la proposta de formació, una metodologia comuna a tots els equips de treball que integren el Servei. Igualment, l'adjudicatària comunicarà al Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic els plans formatius realitzats adreçats al reciclatge i la formació contínua dels professionals.

Els treballadors/es hauran de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació contínua) que es contempli en el conveni corresponent (30 hores en el cas del Conveni d'Acció Social), sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.

Per al cas de noves incorporacions de professionals al servei, l'adjudicatària realitzarà un pla d'acollida que garantirà que totes aquelles persones que s'incorporin a l'execució del contracte, a més de comptar amb la titulació requerida i la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions, coneixen abastament el servei, els seus objectius, destinataris, flux, estructura, metodologia, coordinació amb els ens municipals i d'altres administracions, així com les característiques i eines del seu lloc de treball, i l'entorn que emmarca l'activitat del servei.

D'altra banda, la supervisió constitueix un espai per millorar les capacitats i habilitats professionals mitjançant la reflexió, el pensament compartit i l'autocura. La supervisió permet als professionals abordar les situacions i vivències pròpies derivades de la intervenció social que realitzen i compartir casos, per la qual cosa millora l'eficàcia dels equips professionals a l'hora d'atendre situacions complexes. L'adjudicatària realitzarà un mínim de 12 sessions anuals de dues hores de durada de supervisió amb els professionals del servei.

6.6. Altres serveis en coordinació amb el SASSEP

A banda de l'equip de treball propi del SASSEP, la intervenció social compta amb la col·laboració i treball en xarxa amb tota una sèrie de recursos propis dels serveis socials.

Pel perfil poblacional atès, en estadis consolidats de sensellarisme i, per tant, amb baixa adherència al servei, l'activació de recursos i/o serveis relacionats amb l'allitament i/o la cobertura de necessitats bàsiques seran els de baixa exigència:

- Per a la cobertura de les necessitats bàsiques: serveis d'atenció diürna.
- Per a la pernoctació, però no per com a espai de residència temporal (CPA, CANE)
- Activació d'allotjament temporal urgent (ATU) per situació urgent d'alta vulnerabilitat subjecte al corresponent protocol de l'IMSS. Serà un recurs de temporalitat finita vinculada a la recuperació de la situació temporal urgent.

D'altra banda, també és possible activar Habitatges definitius amb acompanyament social:

- Primer la Llar.
- Llar Rosario Endrinal (Communal Housing First).

L'activació d'uns serveis o altres dependrà també de les característiques del perfil poblacional atès que valora el Servei d'Accés d'Allotjaments de Sensellarisme (SAAS), al qual el SASSEP fa la proposta i que assigna el recurs més adequat.

En tots els casos la referència del cas restarà al SASSEP, que serà el servei que desenvoluparà el Pla de millora. Només en el cas dels programes d'Habitatges definitius amb acompanyament social (Housing First i Communal housing first) es traslladarà la referència a l'equip social del Programa de destí. La persona professional del SASSEP passarà a ser la correferent del cas, amb un paper secundari en la definició i seguiment del Pla de millora, i esdevenint principalment una font de consulta i/o contrast.

L'adjudicatària garantirà l'adequada coordinació i comunicació amb els referents d'altres serveis, recursos municipals i/o entitats.

Així mateix, en col·laboració amb altres organismes i entitats, el SASSEP coordina també l'accés i acompanyament dels usuaris a altres recursos.

A més, el SASSEP treballa coordinadament amb altres serveis, administracions i entitats, com ara:

- **Districtes** de l'Ajuntament de Barcelona.
- **Cossos de Seguretat:** Guàrdia Urbana, Mossos d'Esquadra, etc.
- **SGC** (Servei de Gestió de Conflictes: Actua a nivell comunitari per prevenir i abordar situacions que generen alarma social o incideixen en la convivència, entre elles les associades a la presència de col·lectius d'exclusió a l'espai públic.
- **SDI** (Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrants sols): intervé socialment amb jovent migrant sol sense referents adults al territori i en situació d'elevada vulnerabilitat social, i aborda els impactes associats a l'espai públic.
- **SOASS:** Actua per facilitar la inclusió en entorns d'estabilitat econòmica, habitacional i emocional a les persones i col·lectius en dinàmiques d'exclusió social que pernocten a l'espai públic de la ciutat o en situació d'allotjament a precari crònic i que no tenen cap vinculació amb els serveis socials bàsics territorialitzats (centres de serveis socials).

- **Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar i Serveis i Programes d'Allotjaments individuals:** serveis de cobertura de necessitats bàsiques i residencials temporals per a persones sense llar: Centres de Dia, menjadors, serveis d'higiene, CPA, CRAB, CRI, Housing First, Pisos d'inclusió, etc.
- **SAAS:** Servei d'Accés d'Allotjaments de Sensellarisme
- **Serveis Socials Bàsics** de l'IMSS i d'altres municipis, si escau.
- **SAIER** (Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats): serveis municipals generalistes d'atenció a població adulta (i famílies), entre els quals hi ha nouvinguts i extutelats majors de 18 anys que es troben en situació de vulnerabilitat.
- **Barcelona Activa** (Ajuntament de Barcelona).
- **ASPB** (Agència de Salut Pública de Barcelona).
- **Consolats.**
- **Serveis de Salut.**
- **Entitats socials** del tercer sector de la XAPSLL i altres.
- **Altres** ens relacionats amb la intervenció del SASSEP.

CLÀUSULA 7. LOT 1 SASSEP. UNITATS MÒBILS

L'adjudicatària haurà de proporcionar els vehicles necessaris per a la correcta execució del contracte i complir la normativa vigent en quant a sostenibilitat en els vehicles (Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles).

El vehicle ha de ser conduït per un empleat de l'adjudicatària. L'IMSS no tindrà responsabilitat.

L'IMSS, seguint les línies que estableix el Compromís ciutadà per la sostenibilitat 2012-2022, al Pla d'autosuficiència energètica i al Pla de millora de la qualitat de l'aire de Barcelona, treballa per minimitzar els impactes ambientals del transport generat pels serveis municipals. Per aquests motius l'adjudicatària haurà d'acomplir amb els requeriments de la "Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles" (**ANNEX 5**).

L'adjudicatària haurà de comptar amb quatre vehicles adscrits al servei. Els vehicles estaran a disposició de la Coordinació/Direcció/Sots-direcció del servei i dels tècnics del mateix i s'utilitzaran per al trasllat i desplaçament ràpid dels professionals als llocs d'actuació.

Els vehicles tindran les següents característiques:

- 1 Vehicle tipus furgoneta de color blanc (per incorporar la imatge corporativa del servei), adaptada per a persones amb mobilitat reduïda amb doble porta lateral (apte per a cadires de rodes elèctriques, plegables i fixes) i capacitat de 5 places.
- 1 Vehicle tipus turisme de color blanc (per incorporar la imatge corporativa del servei), de 5 places i amb 5 portes.

- 2 Vehicles tipus turisme de color blanc (per incorporar la imatge corporativa del servei), de 2/4 places, de grandària reduïda que faciliti la mobilitat a la ciutat.

Tots els vehicles disposaran de navegador GPS incorporat al vehicle per tal de planificar la ruta òptima a seguir, amb informació del trànsit i propostes de rutes alternatives. L'adjudicatària haurà d'actualitzar amb la periodicitat adequada (com a mínim 2 vegades a l'any) els mapes del dispositiu i fer la formació corresponent a tots els professionals per a la correcta utilització de l'aparell.

Disposaran també de sistema de mans lliures via *bluetooth* per telefonia mòbil.

Els vehicles s'adequaran a la imatge corporativa d'acord amb el següent:

- El logotip de l'Ajuntament anirà a les portes davanteres del vehicle (conductor i copilot) i a sota el logotip de l'adjudicatària
- En color negre, sempre a 1 tinta. Logotip per descarregar a una tinta a <https://ajuntament.barcelona.cat/normativagrafica/ca>
- L'adjudicatària farà arribar a l'IMSS una prova de disseny i simulació de col·locació per a la seva aprovació, prèvia a l'aplicació definitiva de la imatge corporativa.

L'adjudicatària serà responsable de comptar amb les autoritzacions legals pertinents per desenvolupar l'activitat amb els vehicles prevista en aquest PPTP, així com de que l'empleat/da que els ha de conduir tingui en vigor el carnet que legalment correspongui, i per ambdós requeriments en tot moment durant la vigència del contracte.

Els vehicles estaran operatius per a la seva utilització durant el temps de prestació del servei, establint els mecanismes adequats per tal de substituir-los immediatament en cas d'avaria.

L'adjudicatària haurà de reparar immediatament els desperfectes de pintura i planxa que malmetin la imatge del servei.

L'adjudicatària serà responsable d'efectuar les revisions de manteniment preceptives i de mantenir els vehicles en estat d'higiene i netedat, amb un mínim de dues neteges setmanals, amb totes les despeses associades a càrrec de l'adjudicatària.

El manteniment dels vehicles (reparacions, revisions, substitucions, netedat, aparcament, consumibles, assegurances necessàries) seran a càrrec de l'adjudicatària així com les sancions de trànsit i les oportunes inspeccions tècniques dels vehicles.

A banda de l'Auxiliar de la Unitat Mòbil, tot el personal amb funcions en medi obert o bé el 50% dels integrants dels equips que realitzen les seves tasques en medi obert (integrants dels equips territorials, Aeroport i EDIS), així com el director i sots-director del servei i els coordinadors hauran de disposar de carnet de conduir tipus B i estar inclosos a l'assegurança dels vehicles com a conductors. El requeriment d'estar inclosos a l'assegurança inclou aquelles corresponents a vehicles de substitució, en cas de reparacions o manteniment dels vehicles del servei. L'adjudicatària està obligada a revisar la vigència dels carnets de conduir per garantir que se'n disposa al llarg de tota la durada del contracte.

→ MARC ESPECÍFIC PER A CADA LOT: LOT 2 SDI

CLÀUSULA 8. LOT 2 SDI. OBJECTIUS DEL SERVEI

1. L'**objectiu general** del servei és **identificar i oferir alternatives als infants, adolescents i joves migrats sols que es troben al carrer, en situació de risc i desemparament, l'edat dels quals és inferior als 25 anys, facilitant l'accés als recursos de la xarxa de serveis de protecció i d'atenció social**. Es tracta d'infants, adolescents i joves d'origen estranger, procedents de països i cultures diferents, que generalment han emigrat sols, i que han fet de la ciutat de Barcelona el seu lloc de residència habitual o temporal, i no disposen de recursos propis ni vinculacions familiars.

Des d'aquest objectiu general i amb **objectius específics** i concrets, l'SDI desenvolupa la seva activitat en els **eixos**:

- 1.1. Adquirir coneixement que ha de permetre, mitjançant la recollida de dades i informació de diferents fonts i el seu anàlisi, **detectar tendències, diagnosticar situacions, fer difusió del coneixement** assolit i articular estratègies d'intervenció, esdevenint Observatori del fenomen.
- 1.2. Desplegar la **intervenció social, individual i grupal**, amb els destinataris del servei coordinada amb d'altres serveis i agents, cercant la vinculació que permeti l'acompanyament, tot respectant l'autonomia i les decisions de les persones usuàries del servei, per aconseguir l'afavoriment i la millora de la situació individual de les persones i l'accés i establiment de xarxes de suport.
- 1.3. Desplegar el **treball comunitari** amb els actors i actius dels diferents territoris, impulsant la inclusió social, la convivència i la cohesió social, tot detectant impactes que la població destinatària del servei pugui generar a l'espai públic, i participant activament en la cerca de les mesures apropiades per a border-los, de forma conjunta i coordinada mb la resta d'agents implicats.

CLÀUSULA 9. LOT 2 SDI. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

9.1. Definició general del servei

L'SDI detecta mitjançant prospeccions, identifica i atén als infants, adolescents i joves migrats sols a la ciutat de Barcelona que es troben en situació de risc social i alta vulnerabilitat per tal de garantir l'accés als recursos socials que correspongui en cada cas i fer el seguiment a peu de carrer al llarg del temps que són atesos. Fa l'acompanyament als recursos indicats segons el diagnòstic de cada situació, realitza el seguiment en medi obert, intervé directament per treballar conductes i dinàmiques, diagnostica indicis d'alarma social i valora l'impacte al

territori envers d'aquests grups, intervén en l'àmbit comunitari i es coordina amb els referents municipals per possibilitar el traspàs d'informació.

L'equip de l'SDI està integrat per professionals de l'àmbit de la intervenció social que actuen en coordinació amb els serveis, recursos i entitats implicats amb **sistemes de treball i protocols establerts**.

Així doncs, l'SDI específicament:

- Realitza funcions d'Observatori.
- Treballa en la detecció i acompanyament de menors al sistema de protecció. També a joves ex-tutelats a Catalunya o a la resta de l'estat espanyol i joves no tutelats, de fins a 25 anys.
- S'activa directament quan localitza un menor o jove a l'espai públic, a petició d'altres serveis municipals o no (entre d'altres APC, SAIER, SASSEP, entitats), i per iniciativa del menor o jove.
- Desenvolupa projectes amb els joves per potenciar la vinculació amb el servei i afavorir la seva vinculació al territori, i a la vegada millorar la percepció de la comunitat amb relació als joves, i a la inversa.
- Desenvolupa treball comunitari tant als entorns dels centres de menors de la DGPPIA, com als espais d'estada i pernocta.
- Participa a diverses taules de coordinació amb participació d'altres agents públics, i del tercer sector: altres Serveis Socials municipals, Districtes, GUB, CME, Consorci de Serveis Socials de Barcelona, DGPPIA, Oficina d'Atenció al Menor (OAM), Justícia Juvenil, Centres Penitenciaris, Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), etc.

9.2. Destinataris del Servei

Els destinataris del servei que presta l'SDI són **infants, adolescents i joves migrants sols (amb manca de vincles familiars al territori d'acollida o sense referents adults) que viuen o fan estada als carrers, espais públics o infrahabitatges** de la ciutat de Barcelona, i que es troben en situació de vulnerabilitat i/o risc social, generant impacte generat els usos a l'espai públic, concretament:

- **Menors d'edat migrants sols nouvinguts** que accedeixen al circuit de protecció.
- **Menors d'edat migrants que han accedit al sistema de protecció que romanen escapolits** dels centres de protecció assignat per la DGPPIA.
- **Adolescents i joves migrants sols de 18 i fins a 25 anys d'edat**, independentment del seu pas o no pel sistema de tutela català o d'una altra comunitat de l'Estat. Es tracta de joves que han estat atesos i tutelats a Catalunya i/o a la resta de l'estat espanyol, que en assolir la majoria d'edat surten del sistema de protecció sense haver assolit els objectius previstos, ni tenir recursos o capacitats per desenvolupar un procés personal autònom. O bé joves que no han estat atesos o tutelats, que han arribat a Espanya amb els 18 anys fets i que es troben en situació de vulnerabilitat i/o risc social.

- De forma excepcional, **altres joves** que, tot i no reunir les característiques pròpies de la població amb què intervé l'SDI, per als quals es consideri adequat dur a terme un acompanyament per part de l'SDI per presentar problemàtiques anàlogues a les que presenta la població diana del servei, previ coneixement i aprovació del DSSIIEP.

Els infants, adolescents i joves migrants sols destinataris del servei presenten **característiques de vulnerabilitat i indicadors de risc** que sovint conflueixen, fent evident un quadre **multifactorial amb diferents graus d'afectació**. Així, a nivell general:

- Són joves, amb les dificultats associades a aquesta etapa vital.
- El procés migratori realitzat els genera dol migratori, i es troben en un entorn cultural diferent al propi d'origen i desconegut.
- Els manquen recursos personals per afrontar la seva situació.
- No compten amb referents positius al seu voltant.
- Es troben en situació de carrer o infrahabitatge.
- Tenen una dèbil vinculació als recursos i entitats del territori, sovint amb una pluralitat de referents professionals.
- Pateixen deteriorament físic, malalties i/o infeccions greus.
- Presenten deteriorament psicològic i/o consum de tòxics.
- Tenen una situació administrativa i jurídica no regular.
- I de vegades, no s'adeqüen als recursos d'atenció generalistes existents.

Per tal de desenvolupar les actuacions a portar a terme en cada cas, caldrà tenir en consideració que els destinataris d'aquest servei poden trobar-se en les diferents situacions abans esmentades, i per tant és imprescindible la valoració i diagnòstic de cada cas, amb les seves característiques de vulnerabilitat diverses i amb diferents graus d'afectació que determinen protocols i circuits d'atenció diferents, per la qual cosa, s'activaran els recursos corresponents de forma individualitzada a cada cas.

En aquest sentit, el servei farà ús de les eines diagnòstiques a proposta del DSSIIEP per tal d'acabar de definir quin dels serveis socials existents és el millor posicionat per atendre la persona, en base a les seves circumstàncies concretes. Entre aquestes eines, n'hi ha algunes ja operatives a nivell de l'IMSS, com l'SSM-CAT (*Self Sufficiency Matrix*) o l'Eina Diagnòstica de la Fase de Recuperació. A demanda del DSSIIEP s'hi podran afegir altres eines que es puguin habilitar durant el període d'execució del contracte, per a completar la valoració diagnòstica o per a millorar-ne el funcionament.

Durant 2025, l'SDI ha atès un total de 595 infants, adolescents i joves. Com la resta d'anys anteriors, el país d'origen majoritari és el Marroc, amb 252 infants i joves (42,35%). No obstant això, el percentatge d'atesos d'aquest país ha disminuït en relació al 2024, que al seu torn ja havia disminuït en relació al 2023 (49'53% l'any passat i 56'5% al 2023). Aquest fet es deu, sobretot, per l'augment d'infants i joves procedents d'Algèria (143 individus, el què suposa un

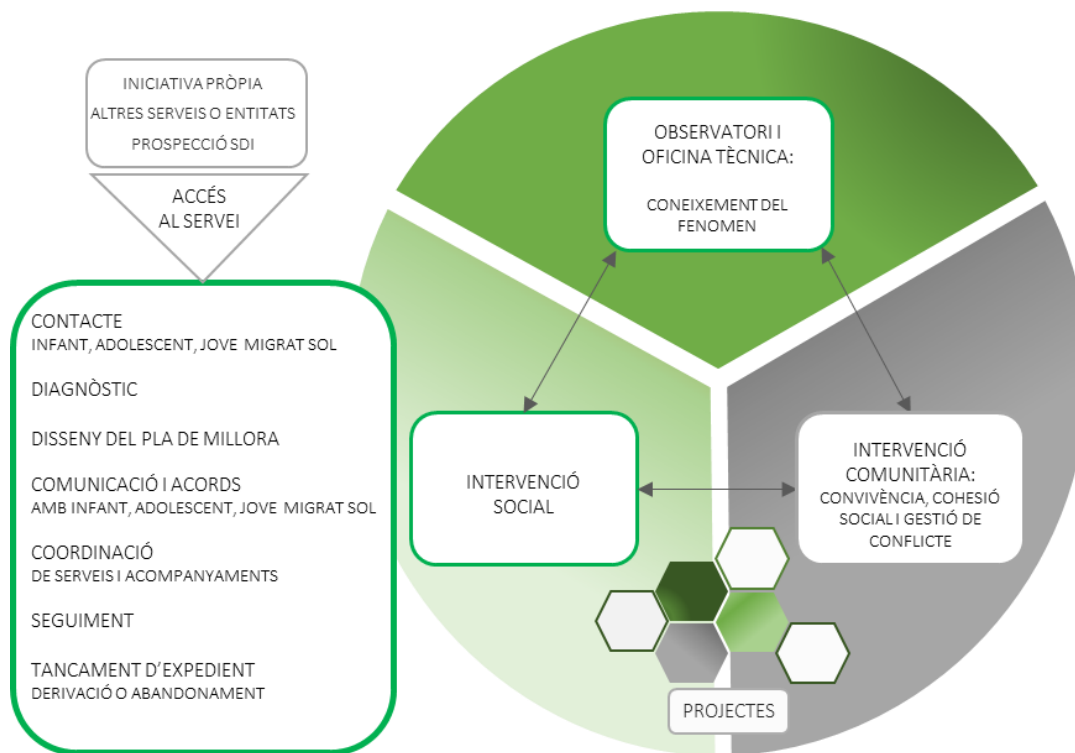
24% aquest 2025, a diferència dels 76 algerians atesos el 2024, que suposaven un 12'5% de les atencions).

La tendència a l'alça detectada anys anteriors en el percentatge d'atencions a joves procedents de països d'Àfrica Occidental (15,6% el 2021, 19,8% el 2022, 26,3% el 2023, 35% el 2024) s'ha vist una mica reduïda, ja que enguany s'ha atès a un 28'1% d'infants i joves atesos d'aquesta regió, sobretot de Gàmbia i, en menor mesura, de Senegal i de Guinea). Convé destacar que al llarg de l'any 2025 s'ha atès joves originaris de 21 països diferents.

L'**ANNEX 6** mostra dades d'atenció de l'SDI corresponents al mes de maig de 2026.

9.3. Activitats i metodologia del servei

Per a dur a terme la intervenció social, l'SDI requereix d'un disseny del servei que estableixi el flux de les diferents fases i la dimensió que componen el servei, i ha de disposar i treballar d'acord amb diverses metodologies que l'equip del servei aplicarà a l'activitat del servei. El servei compta amb una estructura organitzativa amb perfils i funcions que respon al diagrama del servei i que treballa d'acord amb aquestes metodologies en l'execució. Aquesta organització del servei es detalla a la clàusula 6 d'aquest PPTP. A la figura a continuació s'explicita de manera gràfica el disseny i flux del servei:



Partint de l'accés dels usuaris al servei, es posa en funcionament un procediment, les fites del qual són les següents:

- **Accés al servei:** L'SDI té entre les seves funcions la prospecció i detecció dels destinataris del servei, de manera que els contacta en medi obert i els ofereix i motiva per tal que

acceptin alternatives per facilitar-los l'accés als recursos d'atenció adients. L'accés a l'SDI també pot produir-se per iniciativa pròpia o per derivació d'altres serveis o recursos, o d'entitats que són referència i a les quals s'adrecen, prèvia valoració tècnica per part del servei.

- **Contacte amb l'infant, adolescent o jove migrat sol:** Suposa establir contacte amb els infants, adolescents o joves que accedeixen al servei i recollir la informació pertinent a través del mateix contacte o bé d'observació. La informació es refereix a la seva situació sociofamiliar, procedència, edat, genograma, procés migratori realitzat, nivell d'escolarització, hàbits, actituds i habilitats socials, grups de relació, etc. Tanmateix, es detectaran les situacions d'especial risc o vulnerabilitat amb que els infants, adolescents o joves puguin trobar-se, com ara pernocta al carrer o infrahabitatges, abandonament de recursos residencials i centres d'acollida, desvinculació de possibles referents familiars, consum de tòxics, pràctica de la mendicitat, etc. En aquesta fase és crític l'establiment de vincles i un entorn de confiança adequat amb l'infant, adolescent o jove per a la progressió en tot el procés de treball.
- **Diagnòstic:** la informació recollida al contacte amb l'infant, adolescent o jove permetrà determinar si es tracta de menors nouvinguts sense vincles familiars o referents adults en situació de vulnerabilitat, menors acollits escapolits, joves que accedeixen al circuit de protecció de manera provisional, o bé joves que anteriorment han estat menors atesos a l'SDI. L'abordatge del cas específic és diferent segons la tipologia de destinatari i requereix un seguit d'actuacions i/o aplicació de protocols diferenciats per part dels professionals, i una derivació i coordinació amb els diferents serveis i recursos existents. I en cas necessari informe de risc per posar en coneixement de la situació a la DGPPIA
- **Disseny del pla de millora:** aquest pla d'atenció estableix els objectius concrets, les actuacions a dur a terme amb una temporalitat definida, la identificació de recursos a activar i coordinar, i la confirmació del professional referent assignat. En el cas dels menors migrats sols que rebutgen la vinculació amb els sistema de protecció, les accions d'aquest pla d'entrada o retorn al sistema es consensuarà amb la DGPPIA. Periòdicament es realitzarà la valoració del desenvolupament del pla de millora.
- **Comunicació i acords amb l'infant, adolescent o jove migrat sol:** suposa la informació als infants, adolescents o joves dels requeriments de la xarxa d'atenció de les característiques del serveis, així com de les accions que impliquen. En la mesura del possible, les intervencions en el procés d'inserció socioeducatiu s'hauran de fer amb la participació de l'infant, adolescent o jove, tenint en compte les seves necessitats i expectatives, i amb una vessant de contraprestació, demanant-li que progressivament adquireixi compromisos i participació en el seu projecte d'atenció individualitzada.
- **Coordinació de serveis i acompanyaments:** s'elaboraran els informes pertinents sobre la situació del menor, es gestionaran les derivacions de l'infant, adolescent o jove cap als serveis de protecció o de la xarxa d'atenció i s'elaborarà la corresponent documentació. Es realitzaran els acompanyaments dels infants, adolescents i joves en l'ús dels recursos socioeducatius i en les situacions de derivació i compareixença als serveis que

correspongui. Es comunicarà a la DGPIIA la detecció dels menors contactats que rebutgen la vinculació i en situació de greu vulnerabilitat. S'establiran els mecanismes de coordinació amb la resta de serveis i equipaments que formen part del circuit d'atenció a l'infant, adolescent o jove, i del circuit específic d'atenció als menors (centres d'acollida, recursos residencials, centres de dia i altres recursos socioeducatius...) i altres agents que puguin estar implicats en la intervenció (serveis de Justícia, Mossos d'Esquadra, Guardia Urbana...).

- **Seguiment:** durant aquesta fase, s'establiran contactes periòdics amb l'infant, adolescent o jove per tal de valorar la seva evolució, se li faran propostes de treball, es realitzaran els acompanyaments necessaris i les coordinacions amb els serveis de referència de cada cas. En el cas de menors d'edat es faran actualitzacions periòdiques del seu estat i es comunicaran a la DGPIIA.
- **Tancament d'expedient:** es produirà per derivació a altres serveis que resultin els indicats al cas concret, o bé per abandonament del destinatari del servei.
- **Intervenció en situacions de conflicte o risc al territori:** Atenció i assessorament a les demandes dels equips professionals i intervenció en situacions de conflicte i/o de risc en el territori, a nivell social i veïnal, en medi obert i en l'àmbit comunitari, en coordinació amb els serveis i agents corresponents que hi estiguin implicats. Es tracta d'un treball que serà coordinat amb altres serveis, a definir segons sigui el grau de complexitat de la situació, entre d'altres els serveis propis de l'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant IMSS), com ara el Servei de Gestió de Conflictes o Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme, entre d'altres, i amb abast des del disseny d'actuacions comunitàries, fins a la intervenció a l'espai públic en situacions de conflicte.

Atenent aquest disseny amb relació a les fases d'intervenció, les funcions que du a terme l'SDI són les que es relacionen i desenvolupen tot seguit:

- Prospecció i detecció.
- Intervenció social individual i grupal.
- Intervenció social comunitària.
- Sistemàtica de registre i avaluació.
- Observatori.
- Recomptes de persones en situació de sensellarisme.
- Participació en dispositius específics.
- Operativa d'ICR.

9.3.1. Prospecció i detecció

La **prospecció** consisteix en la **observació planificada, sistemàtica i periòdica** del territori i la **detecció**, de forma proactiva o bé a través d'alguna de les entitats que són referència i a les quals s'adrecen, d'infants, adolescents i joves d'origen estranger migrats sols, localitzats als

carrers i espais públics de la ciutat, així com el flux d'arribada i moviment al territori mitjançant l'observació sistemàtica i periòdica i la recerca d'informació d'altres agents.

L'observació planificada, sistemàtica i periòdica del territori de la ciutat de Barcelona és font de dades pròpies per a l'Observatori del servei i fa possible analitzar la presència d'infants, adolescents i joves, observar les seves dinàmiques, identificar els fluxos i concentracions, identificar canvis i tendències, recollir dades de l'entorn i fer-ne valoració per a l'elaboració dels informes i mapes de prospecció pertinents, així com detectar dinàmiques que puguin requerir la intervenció d'altres recursos especialitzats.

La **detecció** d'infants, adolescents i joves migrats sols, sense vincles familiars o referents adults, en situació de risc i vulnerabilitat que es troben als carrers i espais públics o infrahabitatges de la ciutat ha de permetre el seu abordatge i accés al servei. A la vegada, la prospecció detecta **zones d'especial actuació** que, per les característiques específiques dels espais i dels equipaments que s'hi ubiquen, les fan ser punts de confluència i concentració del fenomen.

Així doncs, els punts actualment detectats com a zones d'especial actuació es troben al voltant de centres, tant de **DGPPIA** com de **CSSB** i centres d'atenció a persones en situació de sensellarisme de la ciutat i als **espais de relació i pernocta**, així com als **espais d'alta mobilitat** relacionada amb transport nacional i internacional com ara l'Estació de Sants, l'Estació del Nord i l'Estació de França.

El servei planificarà setmanalment els itineraris i els enregistrarà amb la freqüència i els horaris de les prospeccions dels serveis dedicats a aquestes activitats. La informació observada a les prospeccions es recollirà mitjançant els dispositius mòbils o d'altres mitjans similars dels que disposarà el servei i s'agregarà a la base de dades de l'adjudicatària per al seu anàlisi, seguiment i valoració.

Les actuacions a l'espai públic s'abordaran **sempre com a mínim per 2 professionals** (en parella, de manera rotatòria), per tal d'augmentar la qualitat de la intervenció en permetre detectar i valorar més elements, assumir diferents rols en la comunicació, i també superar situacions de rebuig. Cal tenir en compte que, en moltes ocasions, els professionals intervenen en medi obert sense partir d'una demanda de les persones susceptibles d'atenció i entren a l'espai relacional d'aquests interlocutors per modificar dinàmiques que no sempre volen tractar.

A valoració i per indicació del Departament, els professionals de l'SDI podran fer intervenció social en espais privats d'ús públic o espai privatius, com aparcaments, escales de veïns, terrats, instal·lacions de TMB, etc. Quan això succeeixi, la intervenció es farà, si escau, comptant amb l'acompanyament de la persona o persones responsables de l'espai.

Finalment, les xarxes socials, els mitjans digitals i les plataformes de missatgeria s'han convertit en un àmbit on es generen i amplifiquen continguts rellevants sobre les dinàmiques del sensellarisme i la presència de joves migrats sols a l'espai públic, però també en un espai on proliferen actituds de rebuig i estigmatització envers les persones en situació de vulnerabilitat extrema, sovint amb caràcter aporofòbic. En aquest context, l'SDI incorporarà la prospecció digital com una activitat sistemàtica i complementària a la prospecció presencial, per tal de

millorar la detecció primerenca del fenomen, contribuir a l'observatori, donar suport a la vinculació amb les persones destinatàries del servei i identificar i respondre als discursos de rebuig i estigmatització que circulen en l'entorn digital.

9.3.2. Intervenció social individual i grupal

L'adjudicatària orientarà la seva tasca fent ús de la metodologia pròpia de la intervenció social. Així, els principis generals i criteris d'actuació del servei són els propis del camp social i s'orienten a:

- L'estimulació del diàleg, la negociació, la generació de corresponsabilitat i l'assoliment d'acords que produeixin canvis en la trajectòria dels infants, adolescents i joves migrats sols.
- L'educació social basada en valors per tal de reconduir comportaments, limitar conductes i fomentar l'aprenentatge dels models socials acceptables.
- El treball social per reconduir situacions de vulnerabilitat i fragilitat social cap a processos i serveis normalitzats.
- El treball de proximitat, el contacte directe i continuat que facilita la generació de confiança.
- L'arbitratge multicultural i social, per estimular el diàleg i la confluència entre cultures i pràctiques socials.
- La flexibilitat que permeti la reformulació d'objectius davant de realitats socials canviants.
- La transversalitat.

Concretament, l'SDI actuarà de forma proactiva, detectant situacions de risc i intervenint amb els infants, adolescents i joves que es troben al carrer en situació de risc social, migrats sols i amb manca de vincles familiars o referents adults, contactant amb ells i fent propostes d'intervenció, derivació i seguiment vers els diferents recursos de la xarxa de serveis.

La metodologia d'intervenció s'adequarà a la realitat dels infants, adolescents i joves en la que està molt present el dol migratori que es produeix pel canvi de país, pel fet de fer-ho tot sol (sense referents adults), per les experiències del trajecte que moltes vegades són traumàtiques i se suporten per unes expectatives que topen amb la realitat del país d'arribada. Es tracta de joves que no tenen referents adults o vincles familiars ni relacions sòlides que els proporcionin una xarxa de suport durant l'etapa de creixement en què es troben i, alhora, travessen una situació de vulnerabilitat i risc social, sense habitatge i moltes vegades amb problemàtiques de salut i administratives associades.

La intervenció social haurà d'estar basada en la persona des d'una mirada integral i, per tant, adaptar-se a les característiques, situació i circumstàncies de cadascuna amb un acompanyament individualitzat que respongui al seu itinerari personal canviant. Es tracta d'una intervenció integral que abasta diferents àrees de la persona i modularà la seva intensitat des de la cobertura de necessitats bàsiques, la reducció de danys i evitar el deteriorament de la persona, fins a intervencions ja més properes a la recuperació i l'autonomia de la persona. D'acord amb la *Mesura de govern per la prevenció del sensellarisme femení*, la intervenció amb

infants, adolescents i joves incorporarà a la metodologia la mirada específica per donar resposta adequada a la vulnerabilitat del gènere femení.

L'SDI treballarà amb els infants, adolescents i joves incidint en els diferents factors que han afavorit la situació de vulnerabilitat, permetent-los acceptar el procés de transformació que es planteja i potenciant, amb el seguiment, la implicació personal per assolir el procés d'autonomia. Treballar la confiança, el contacte positiu i el coneixement de la situació dels infants, adolescents i joves, són factors clau en el desenvolupament de les tasques del servei.

La intervenció bàsica del servei es realitza en medi obert amb contacte in situ amb els infants, adolescents i joves, en els seus llocs de trobada i també en contacte i coordinació amb professionals dels diferents serveis i recursos socials.

L'SDI abordarà els nivells d'intervenció social individual i grupal. Caldrà treballar des de la prevenció, garantint que els infants, adolescents i joves disposen de la màxima informació de recursos i serveis a l'abast, i fent activitat grupal de difusió i formació als centres. Igualment, l'SDI plantejarà altres activitats grupals als joves com ara els projectes, activitats d'estiu o de caire esportiu que els permetin afavorir la seva capacitat relacional en un entorn de relació positiu. L'SDI actuarà en coordinació amb aquests serveis i recursos existents, acostant els infants, adolescents i joves als diferents recursos mitjançant l'acompanyament social i la seva actuació com a facilitador en el procés.

Amb aquesta mirada, pren especial rellevància el **foment i l'impuls d'accions i mesures adequades de la participació dels infants, adolescents i joves atesos**, perquè suposa un instrument que els apodera i posa en valor les capacitats individuals, i repercuteix de forma positiva en el propi procés d'evolució personal. I perquè, a més, enriqueix la intervenció social i esdevé una font de coneixement i aprenentatge per a la millora contínua de la pràctica professional.

L'activitat del servei serà generadora de coneixement i propiciarà l'evolució de la metodologia utilitzada, tal com s'apuntarà en l'apartat 9.3.5. de més avall dedicat a l'Observatori. Així, l'activitat d'Observatori té objectius que van més enllà de la metodologia del servei, però també hi té impacte. L'adjudicatària haurà de vetllar per una correcta gestió del coneixement del servei establint procediments formals que permetin identificar, capturar, organitzar, compartir i difondre aquest coneixement i informació.

Així doncs, caldrà una estructura organitzativa interna que garanteixi la fluïdesa dels fluxos d'informació, que els professionals aportin coneixement per compartir-lo col·lectivament mitjançant processos intuïtius i de fàcil ús, i amb un paper rellevant de la tecnologia, que permet una fàcil actualització, estructuració de la informació i accés de manera no presencial, atribut significatiu en l'activitat en medi obert.

A partir de la detecció en medi obert, l'SDI contacta amb els destinataris del servei, recull la informació pertinent per al diagnòstic i treballa per aconseguir que acceptin les alternatives d'acollida i inserció que se'ls ofereixin.

Cal doncs, **establir contacte positiu** amb els infants i joves i conèixer la seva situació, necessitats i expectatives, en el seu lloc de trobada, al carrer i espais públics de la ciutat. Aquest

contacte i coneixement inicial permet **oferir-los alternatives** a la vida que fan al carrer que els faciliti l'accés immediat o progressiu a la xarxa de serveis normalitzada de serveis socials (atenció primària i/o especialitzada) i de protecció a la infància.

L'SDI realitza un **pla de millora individualitzat**, a partir del diagnòstic de la situació de l'infant, adolescent o jove i el seu entorn, que orienti l'actuació i s'integri en la posterior derivació cap a recursos socioeducatius, fent el seguiment i l'acompanyament als menors o joves en el seu procés d'inserció. També per aquells menors que havent arribat a la majoria d'edat requereixen seguiment o derivació cap a serveis específics. En tot cas, els destinataris són informats dels requeriments de la xarxa d'atenció i de les característiques del servei, així com de les accions que implica el pla de millora que se'ls proposa.

El servei **actua com a punt de referència** respecte de l'infant, adolescent o jove en el procés d'inserció i derivació cap a serveis d'atenció, centres socioeducatius i/o serveis de protecció de la DGPPIA. Així, l'SDI realitza **l'acompanyament a les compareixences corresponents, si escau**, i als recursos en les situacions de derivació, així com el **seguiment en medi obert del cas, especialment amb els menors que rebutgen la vinculació al centres de protecció de la DGPPIA** amb una atenció orientada a la reducció de danys.

Igualment, l'SDI realitza la **coordinació amb els serveis i equipaments** que formen part de la xarxa de serveis socials i del circuit d'atenció als menors (centres d'acollida, recursos residencials, centres de dia, altres recursos socioeducatius, etc.) i altres agents que puguin estar implicats en la intervenció amb infants, adolescents i joves migrats sols, sense vincles o referents familiars (Serveis de Justícia, Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana...).

9.3.3. Intervenció social comunitària

L'SDI estableix relacions amb els diferents agents, actors i teixit associatiu del territori així com els serveis i taules de coordinació. Mitjançant aliances amb aquests agents fa d'interlocutor i impulsa **projectes** que, per una banda, permeten integrar el col·lectiu d'infants, adolescents i joves migrats sols a la comunitat facilitant la interacció, i per l'altra, faciliten la comprensió comunitària del fenomen, normalitzar la seva presència al barri i evitar l'estigmatització. L'SDI actua en col·laboració i/o colideratge amb els agents del territori per dissenyar, implementar i fer el seguiment dels projectes i dels destinataris del servei que hi participen, fent diagnosi i avaluació de seguiment.

L'SDI proporciona atenció i assessorament a les demandes dels equips professionals i intervenció en situacions de conflicte o de risc en el territori, a nivell social i veïnal, en medi obert i en l'àmbit comunitari, en coordinació amb els serveis i agents corresponents que hi estiguin implicats, per tal d'actuar davant les situacions de risc detectades en les que es trobin implicats infants, adolescents i joves migrats sols.

Així doncs, l'SDI atén les demandes i **intervé en les situacions de conflicte o de risc** que puguin donar-se en els diferents territoris de la ciutat, en les que es puguin trobar implicats infants, adolescents i joves migrats sols, en coordinació amb els serveis i agents que correspongui.

9.3.4. Sistemàtica de registre i avaluació

La intervenció social de l'SDI ha d'enregistrar-se de manera sistemàtica en els aplicatius destinats a tals efectes.

L'SDI compta amb els recursos d'intervenció social i també amb els serveis de suport jurídic, d'interpretació i atenció a les necessitats peremptòries immediates de les persones ateses. Els casos en els que intervenen els diferents recursos que integren l'organització de l'SDI, així com els plans de treball individualitzats i les tasques que es realitzen, s'incorporen pel servei a la plataforma d'informació municipal de l'àmbit social (SIAS).

Els professionals de l'Equip d'Intervenció treballaran amb dispositius que els permetin introduir dades des del mateix lloc de prospecció i d'atenció social a l'espai públic.

Així mateix, dins de les seves funcions, han de dedicar un percentatge de la seva jornada laboral a enregistrar la informació que obtenen de la prospecció i l'atenció social. Aquesta dedicació queda especificada a la clàusula 10.2. d'aquest PPTP.

9.3.5. Observatori

El servei ha de ser observatori, referent i font d'informació de les dinàmiques del fenomen dels infants, adolescents i joves migrats sols sense vincles familiars o referents adults que es troben al carrer o infrahabitatges, en situació de risc i desemparament, i el seu impacte al propi espai públic i a la convivència.

És a dir, farà:

- Recollida i anàlisi de dades pròpies (a partir de la prospecció i de la intervenció social amb els infants, adolescents i joves migrats sols) i d'altres serveis i entitats.
- Detecció de tendències.
- Diagnòstic de situació del fenomen i generació d'alertes.
- Difusió del coneixement assolit i formació a altres serveis i/o entitats.
- Propostes d'actuació sobre aquestes dinàmiques socials al territori.

Amb l'activitat diària, el servei disposa de visió integral del fenomen del jovent migrat sol a la nostra ciutat. Disposa d'informació sobre el flux migratori, els projectes migratoris dels infants, adolescents i joves, les seves circumstàncies en origen i les expectatives a l'arribada, el trànsit, la perspectiva de gènere, les respostes dels infants, adolescents i joves a la intervenció social i al grau d'intensitat d'aquesta, els recursos a l'abast del fenomen de diferents serveis i entitats i les possibilitats d'accés als mateixos, els instruments necessaris per aconseguir arrelament i el seu impacte en diferents estadis del procés dels infants, adolescents i joves, la percepció subjectiva de benestar dels infants, adolescents i joves, l'entorn i les respostes comunitàries al fenomen, els actors i actius presents al territori, i d'altres informacions que l'evolució canviant d'aquest fenomen va generant.

És necessari recollir i sistematitzar aquesta informació i també la que estigui a l'abast de fonts externes al servei, en forma de dades i treballar indicadors de situació, expectatives, respostes i resultats que permetin evolucionar cap a trajectòries cada vegada més positives i segures.

La recollida i sistematització de les dades cal que estigui estructurada, amb capacitat d'innovació i solidesa tecnològica, de manera que garanteixi la seva fiabilitat i poder detectar biaixos, per realitzar anàlisi i interpretacions de tendències i reflexions objectives del fenomen que millorin la qualitat del servei en termes d'estratègies de prevenció i metodologia d'intervenció amb destinataris, agents i actors del territori i altres serveis.

El coneixement del fenomen ha de garantir l'articulació de la intervenció social adequada amb els destinataris del servei a nivell individual, grupal i comunitari que millori la resposta social al fenomen i impulsi l'estratègia integral i transversal i coordinada amb altres serveis i agents d'inclusió i cohesió social.

La complexitat de l'anàlisi de dades i detecció de tendències que correspon a l'Observatori del servei podrà comptar amb la col·laboració d'experts professionals externs al servei per a la millor comprensió dels fenòmens que aborda el servei i la seva translació a l'atenció social que presta. L'adjudicatària consensuarà amb el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic els àmbits d'expertesa i les persones professionals amb les que es plantegi realitzar aquesta col·laboració.

En aquest context, sens dubte cal fer una referència expressa a la intel·ligència artificial (IA). Aquesta tecnologia està suposant una de les revolucions tecnològiques més grans atès el seu potencial innovador. El seu ús pot resultar de gran utilitat també per al treball amb els sistemes d'informació amb què treballen els Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic en l'àmbit del sensellarisme, amb l'objectiu de detectar tendències i modelitzar dinàmiques i intervencions. Així doncs, l'adjudicatària podrà participar, a iniciativa pròpia o de l'IMSS, en estudis, proves pilot i/o projectes de recerca que incorporin l'ús de la IA, atenent en qualsevol cas les directrius fixades per l'Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia (BIT), o qui sigui escaient, en el seu rol transversal en el disseny i el desplegament de l'arquitectura tecnològica municipal.

9.3.6. Recomptes de persones en situació de sensellarisme

El coneixement actualitzat i sistemàtic del fenomen del sensellarisme a l'espai públic és una condició necessària per a la qualitat de la intervenció social. Amb aquesta finalitat, l'SDI i el SASSEP realitzaran conjuntament un recompte nocturn de persones en situació de pernocta a l'espai públic amb periodicitat trimestral, coincidint amb els canvis estacionals.

Aquest recompte respon a la necessitat de disposar d'un seguiment acurat i continuat de l'evolució del fenomen al llarg de l'any, que permeti detectar tendències, identificar variacions estacionals, localitzar zones de concentració i caracteritzar els perfils de les persones presents a l'espai públic en cada moment. La freqüència trimestral garantirà una visió dinàmica i permetrà ajustar les estratègies d'intervenció de manera àgil i fonamentada. Aquest recompte trimestral serà independent del recompte anual que el SASSEP realitza en el marc de la Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar (XAPSLL).

9.3.7. Participació en dispositius específics

L'SDI podrà formar part de dispositius específics preventius que s'impulsin de forma conjunta i coordinada amb altres serveis municipals, atenent en tot moment les indicacions i/o protocols subministrats pel DSSIIEP.

En aquest sentit, en cas de necessitat, el servei podrà ser part integrant dels dispositius per atendre situacions derivades de circumstàncies climatològiques adverses per a les persones. Es tracta de procediments preventius per donar protecció, entre d'altres, a les persones sense sostre que pernocten a la via pública per prevenir les conseqüències que una baixada de les temperatures o una onada de calor pot comportar.

Igualment, l'SDI podrà participar en dispositius habilitats davant de l'obertura d'equipaments sensibles que prestin atenció a jovent migrat sol o altres en què es consideri convenient per part del Departament. S'entén per equipament sensible aquell recurs o servei públic que, per la tipologia de població a la qual s'adreça o per les funcions que desenvolupa, té una elevada capacitat de generar percepcions de risc, incertesa o rebuig en l'entorn veïnal immediat. Es tracta, habitualment, d'equipaments vinculats a l'atenció de persones en situació de vulnerabilitat, com ara persones migrades, en situació de sensellarisme i/o amb consums problemàtics de substàncies.

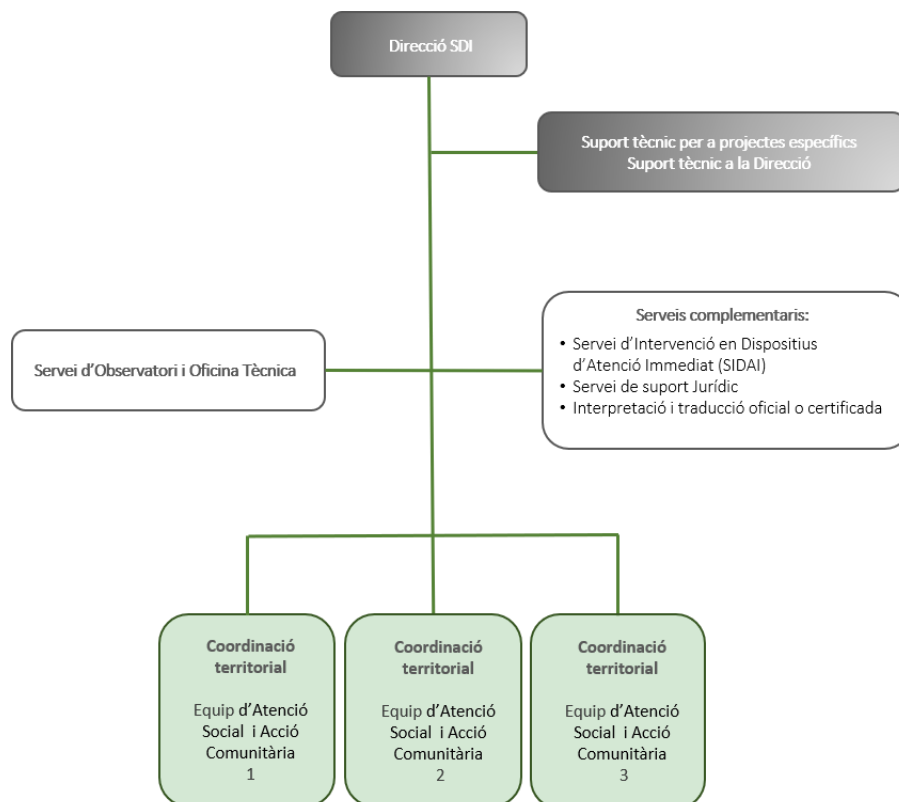
9.3.8. Operativa d'ICR

L'SDI assumeix l'encàrrec d'emetre els Informes de Coneixement de Residència (ICR), si escau, de les persones que té vinculades i d'altres atenent les indicacions del DSSIIEP, per a facilitar-los l'empadronament en la modalitat de sense domicili fix. El DSSIIEP proporcionarà al servei els protocols i guies establerts a l'efecte.

CLÀUSULA 10. LOT 2 SDI. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

10.1. Perfils professionals i funcions

Organitzativament, **l'SDI estarà integrat pels serveis habituals i complementaris següents:**



Els **serveis habituals** estan integrats per:

- **Direcció del servei:** El dimensionament de recursos plantejat és de 3 professionals:
 - Direcció del servei.
 - Coordinadors territorials
 - Suport tècnic per a projectes específics.
 - Suport tècnic a la Direcció.
- **Servei de Prospecció i Intervenció Social:** aquest servei desenvolupa les activitats de Prospecció i Intervenció Social, tant amb els destinataris del servei, com en l'entorn comunitari. El dimensionament de recursos plantejats és de 21 professionals i respon a l'actual situació del fenomen a la ciutat, d'acord amb una ràtio estimada d'atenció social màxima de 30 usuaris per professional. L'evolució constant pot portar a requerir nous plantejaments per part de l'adjudicatària, que en tot cas hauran de ser proposats al/la referent municipal responsable del servei i aprovats per l'IMSS.

El servei estarà territorialitzat i l'adjudicatària plantejarà la proposta d'organització i distribució dels 3 equips que s'adeqüi a la realitat del fenomen a la ciutat, que haurà de ser validada per l'IMSS i haurà de respondre als següents requeriments:

- El servei disposarà de la figura de 3 coordinadors/es (pertanyents a la Direcció del Servei), 1 per a cadascun dels 3 Equips d'Atenció Social i Acció Comunitària.

- El servei disposarà d'un total de 12 tècnics/ques d'intervenció social i 6 tècnics/ques amb titulació de psicologia, que es distribuïran en 4 i 2, respectivament, en cadascun dels 3 equips territorials.
- Tots els integrants dels equips realitzaran prospeccions, inclosos els que realitzin les funcions de coordinació dels equips, que seran responsables d'aglutinar la informació del territori assignat.

Sens perjudici del dimensionament de professionals establert en aquesta clàusula, el servei podrà incorporar en el futur la figura professional de **treballador/a parell** (professional amb experiència viscuda) com a perfil complementari als Equips d'Atenció Social i Acció Comunitària. Aquesta figura aporta un coneixement experiencial reflexiu que facilita el vincle amb les persones ateses, redueix les barreres d'accés al servei i contribueix a una perspectiva desestigmatitzadora del sensellarisme i de les situacions de vulnerabilitat que aborden els serveis.

La incorporació d'aquest perfil estarà supeditada al desplegament previ d'una estratègia institucional de l'IMSS en matèria de participació i treball parell, i a l'existència d'un programa de formació i certificació reconegut que capaciti adequadament la persona en intervenció social i en el coneixement del sistema de serveis socials. En cap cas aquesta figura podrà substituir cap dels perfils professionals establerts en aquest plec, sinó que s'hi afegirà com a complement.

Quan es donin les condicions esmentades, l'adjudicatària podrà proposar la incorporació d'un o més professionals de treballador/a parell, d'acord amb el procediment de modificació del contracte previst a la memòria justificativa.

- **Servei d'Observatori:** aquest servei desenvolupa les activitats d'Observatori i incorpora una **Oficina Tècnica** dotada amb 2 professionals dedicats a la gestió de dades recollides pel servei, la funció d'Observatori i el seguiment de les Xarxes Socials. Realitza l'anàlisi i sistematització de la informació i de l'elaboració dels informes del servei, tant aquells que es lliuren de manera sistemàtica com els informes que es generin a demanda de l'IMSS.
- **Serveis complementaris** estan integrats per:
 - Servei d'Intervenció en Dispositius d'Atenció Immediata (SIDAI).
 - Servei de Suport Jurídic
 - Servei d'Interpretació i traducció jurada oficial o certificada de documents.

10.1.1. Equip directiu

A) DIRECTOR/A DEL SERVEI

És responsable de liderar el servei, de dirigir els equips d'intervenció, de la organització i coordinació de les actuacions d'aquests segons les condicions tècniques establertes en aquest plec i del compliment dels objectius del servei.

Titulació: Diplomatura o Grau en Treball Social o Educació Social (Treballador Social o Educador Social o equivalent o superior) amb perfil professional de l'àmbit dels serveis

socials i experiència provada de 5 anys o més en serveis d'atenció en medi obert d'infants, adolescents i joves migrants sols.

Dedicació horària de 1.701 hores efectives. Un/a dels coordinadors/es substituirà a la Direcció del servei en els casos de permisos, vacances, baixes.... d'aquesta, rebent la corresponent remuneració pel període en que realitzi aquesta substitució.

Conveni: Acció social. Grup I. Punt 1.1. Direcció de centre, servei o programa.

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 50%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 50%

Perfil competencial:

- Visió estratègica i global del servei, per assolir els objectius establerts.
- Capacitat de lideratge, analítica, i d'organització, gestió i coordinació d'equips.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Experiència en la intervenció social i en la gestió de polítiques públiques.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació, empatia i d'atenció multicultural.
- Coneixement del fenomen migratori.
- Capacitat per identificar les dinàmiques comunitàries del territori assignat, proposar accions concretes de convivència i cohesió social i liderar-ne la implementació en col·laboració amb els actors locals (veïns, entitats, comerços, serveis i altres agents) i en coordinació amb la Direcció del servei.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.

Funcions principals:

- Valoració i diagnòstic social dels infants, adolescents i joves atesos pel servei, si és pertinent.
- Liderar i coordinar els equips que integren l'SDI, assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Dirigir i supervisar els serveis dels equips i activitats d'aquests.
- Dirigir els equips de treball de l'SDI amb l'assignació de càrregues de treball i supervisió.

- Coordinar la flexibilitat dels equips, supervisada i autoritzada pel Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, per adaptar els recursos dels esmentats equips a les necessitats reals del territori.
- Garantir la implementació de les directrius establertes des de la Direcció del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic corresponents.
- Planificar les rutes per fer la prospecció.
- Dirigir i supervisar l'atenció integral i de qualitat als usuaris.
- Dirigir i supervisar l'orientació correcta dels casos dels usuaris.
- Controlar les justificacions de les despeses d'atenció urgent i altres prestacions i fer el seguiment i control de la gestió econòmica de les despeses d'atenció urgent.
- Fer el seguiment i control de la gestió econòmica de les despeses per activitats socioeducatives.
- Vetllar pel desenvolupament, coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Coordinar els equips de treball i establir la sistemàtica de comunicació per assolir el treball en xarxa i el coneixement en comú dels casos.
- Coordinació amb referents d'altres serveis, recursos municipals i/o entitats, i garantir-ne una estreta col·laboració.
- Elaborar i fer el seguiment i avaluació dels protocols de derivació als recursos existents.
- Organitzar i controlar l'adequada utilització dels recursos i equipaments del servei (Control pressupostari, de personal i equipaments).
- Garantir la fiabilitat de les dades del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
- Elaborar i supervisar l'elaboració per altres dels informes del servei.
- Avaluar i valorar l'impacte comunitari i a l'espai públic a partir de la informació recollida, directrius i supervisió en l'elaboració dels informes i projectes d'intervenció pertinents.
- Establir els criteris generals per a les intervencions socials comunitàries i a l'espai públic.
- Avaluar el funcionament del servei i plantejar propostes de millora del mateix.
- Assistir a les reunions de seguiment del servei amb el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic i participar en aquelles comissions, taules i reunions de coordinació tècnica i amb operadors i el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.
- Acompanyar els professionals de l'equip en qüestions de l'àmbit laboral (com ara l'organització dels horaris, les condicions retributives o altres aspectes del dia a dia), actuant com a primer interlocutor per resoldre dubtes, facilitar informació contrastada i canalitzar les inquietuds cap als canals adequats de l'adjudicatària de manera àgil i oportuna.
- Participar en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les modalitats que s'estableixin, atenent a les directrius del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.

- Atendre les queixes i suggeriments d'usuaris i emprendre les accions correctives oportunes.
- Fomentar la mediació en els conflictes que es puguin produir i establir comunicació amb els Cossos de Seguretat, si escau.
- Atendre les demandes d'atenció al servei rebudes a través de l'IRIS, Síndic de Greuges, Síndica de Greuges de Barcelona, entre d'altres.

B) COORDINADOR/A TERRITORIAL

Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (o titulació equivalent o superior en qualsevol de les disciplines socials), amb experiència professional d'un mínim d'un any en la direcció de persones i de coordinació d'equips i de gestió de serveis d'àmbit social.

Conveni: Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sots direcció de centre, servei o programa.

Dedicació horària: 5.103 hores efectives anuals de servei. Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 25%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 28%

Perfil competencial:

- Visió estratègica i global del servei, per assolir els objectius establerts.
- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió. Autonomia i pro activitat.
- Capacitat de lideratge, analítica, i d'organització, gestió i coordinació dels equips.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixements del funcionament dels sistemes de protecció d'infants i joves, així com de temes d'immigració i legislació vigent.
- Coneixement del fenomen migratori.
- Capacitat per identificar les dinàmiques comunitàries del territori assignat, proposar accions concretes de convivència i cohesió social i liderar-ne la implementació en col·laboració amb els actors locals (veïns, entitats, comerços, serveis i altres agents) i en coordinació amb la Direcció del servei.
- Empatia, habilitats de relació social, comunicació i per a l'escolta activa.
- Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.
- Habilitats de mediació i negociació.

- Capacitat d'atenció multicultural.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors, redacció d'informes, així com manteniment i gestió de bases de dades.

Funcions principals:

- Valoració i diagnòstic social dels infants, adolescents i joves atesos pel servei.
- Liderar i coordinar tots els processos i tasques relacionats amb la gestió de l'equip de l'SDI del territori assignat, assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Direcció i supervisió dels serveis de l'equip assignat i activitats d'aquest.
- Dirigir l'equip de treball amb l'assignació de càrregues de treball, planificació de torns, organització de vacances i supervisió. Quan s'estimi necessari per requeriments del servei, podran participar als torns de prospeccions.
- Garantir la implementació de les directrius establertes des de la Direcció del servei corresponents.
- Direcció i supervisió de l'atenció integral i de qualitat als usuaris del servei.
- Direcció i supervisió de la orientació correcta dels casos dels usuaris del servei.
- Proporcionar suport i orientació a professionals dels equips assignats en els casos complexos i incidències.
- Vetllar pel desenvolupament, coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Coordinar l'equip de treball i establir la sistemàtica de comunicació per assolir el treball en xarxa i el coneixement en comú dels casos.
- Coordinació i assistència a les reunions establertes amb referents dels districtes, d'altres serveis, recursos municipals i/o entitats, i garantir-ne una estreta col·laboració.
- Elaborar i fer el seguiment i avaluació dels protocols de derivació als recursos existents.
- Supervisar la fiabilitat de les dades del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents (consulta i introducció de dades al SIAS).
- Col·laborar en l'elaboració per altres dels informes del servei.
- Impulsar l'ampliació del mapa d'actors al territori, donant a conèixer el servei i establint relacions duradores amb contacte habitual que els permetin treballar proactivament.
- Avaluar el funcionament del servei i plantejar propostes de millora del mateix.
- Assistir, quan correspongui, a les reunions de seguiment del servei amb el Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic i participar en aquelles comissions, taules i reunions de coordinació tècnica i amb operadors i el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud del Departament de Serveis socials d'Intervenció Social a l'Espai Públic.
- Participar en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les modalitats que s'estableixin, atenent a les directrius del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.

- Atendre les queixes i suggeriments d'usuaris i emprendre les accions correctives oportunes.
- Atendre les demandes d'atenció al servei rebudes a través de l'IRIS, Síndic de Greuges, Síndica de Greuges de Barcelona, entre d'altres.
- Assumir les tasques que corresponen a la Direcció del servei quan aquesta no es trobi en situació operativa (vacances, baixes, permisos i altres supòsits).
- Proporcionar cobertura d'urgències fora del seu horari habitual mitjançant l'establiment de torns amb la Direcció i altre Coordinador/a Territorial.

C) SUPORT TÈCNIC PER A PROJECTES ESPECÍFICS

És responsable del disseny, implementació i seguiment dels projectes ja en funcionament i d'altres que es proposin i s'impulsin en coordinació, si escau, amb altres recursos, associacions, serveis i altres similars del territori, així com del seguiment i avaluació dels infants, adolescents i joves que hi participin.

Titulació: Diplomatura o Grau en Treball Social/Educació Social o equivalent o superior en qualsevol de les disciplines socials.

Dedicació horària: 1.701 hores efectives. Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat.

Perfil competencial:

- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió. Autonomia i pro activitat.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixements del funcionament dels sistemes de protecció d'infants i joves, així com de temes d'immigració i legislació vigent.
- Empatia, habilitats de relació social, comunicació i per a l'escolta activa.
- Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Capacitat d'atenció multicultural.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors, redacció d'informes, així com manteniment i gestió de bases de dades.

Funcions principals:

- Contacte i interlocució amb els actors del territori per a la generació de propostes, la seva valoració i posada en marxa de projectes comunitaris en els que participin les persones destinatàries del servei.
- Disseny dels projectes i implementació.
- Seguiment dels projectes amb avaluació del seu impacte mitjançant la generació d'indicadors específics a cada cas.

- Contacte amb la població objecte d'intervenció tant a nivell individual com grupal.
- Valoració i diagnòstic social dels infants, adolescents i joves atesos pel servei, i valorar la idoneïtat i encaix de la seva participació al projecte.
- Seguiment dels infants, adolescents i joves participants al projecte, fent valoració i diagnòstic per avaluar l'impacte en el seu itinerari de recuperació.
- Realització d'acompanyaments i gestions amb infants, adolescents i joves.
- Fer les propostes d'activació de recursos/serveis necessàries.
- Realitzar les actuacions de coordinació necessàries amb els recursos/serveis activats.
- Registre de l'evolució qualitativa i quantitativa de la població objecte d'intervenció participants als projectes.
- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts (consulta i introducció de dades al SIAS) i elaborar els informes socials necessaris.
- Atenció immediata en situacions d'urgència.
- Mantenir i alimentar les bases de dades que contenen la informació i els indicadors del servei en tots els nivells d'intervenció.
- Elaborar els mapes del servei (actors, actius al territori...).
- Conèixer i complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tinguin assignats i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Fer les propostes de millora del servei que estimi convenientes.

D) SUPORT TÈCNIC A LA DIRECCIÓ

El Suport tècnic a la Direcció és responsable de la gestió de les activitats delegades per la Direcció del servei. Proporciona primera atenció als destinataris del servei que s'apropen a la seva ubicació, suport en l'actualització i manteniment dels indicadors del servei i les bases de dades, elaboració d'informes d'activitat del servei, informes per altres serveis i recursos en coordinació, atenció i proposta de respostes de queixes i suggeriments, registre i seguiment d'incidències d'activitat i de manteniment, i d'altres que se li deleguin.

Titulació: Diplomatura o Grau en Treball Social/Educació Social o equivalent o superior en qualsevol de les disciplines socials.

Dedicació horària: 1.701 hores efectives. Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat.

Perfil competencial:

- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió. Autonomia i proactivitat.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.

- Coneixements del funcionament dels sistemes de protecció d'infants i joves, així com de temes d'immigració i legislació vigent.
- Empatia, habilitats de relació social, comunicació i per a l'escolta activa.
- Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Capacitat d'atenció multicultural.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors, redacció d'informes, així com manteniment i gestió de bases de dades.

Funcions principals:

- Valoració i diagnòstic social dels infants, adolescents i joves atesos pel servei, i primera atenció a aquells que s'adrecen a les instal·lacions del servei.
- Suport en l'activació de mòduls de serveis complementaris.
- Realitzar informes i actuacions de coordinació delegades amb altres serveis i recursos en coordinació.
- Suport en el control de les justificacions de les despeses d'atenció urgent i en el seguiment i control de la gestió econòmica de les despeses d'atenció urgent i de les despeses d'accions socioeducatives.
- Responsable del registre de queixes i suggeriments i de l'elaboració de propostes de respostes.
- Suport en la gestió de les incidències d'activitat del servei i del registre de comunicació d'amenaques i/o agressions als professionals dels Serveis Socials.
- Suport en la gestió d'incidències de manteniment de les instal·lacions i coordinació amb DSSIEP.
- Suport en l'actualització i manteniment dels indicadors del servei.
- Elaboració d'informes d'activitat del servei.
- Conèixer i complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tingui assignats com a referent i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Fer les propostes de millora del servei que estimi convenientes.

10.1.2. Servei de Prospecció i Intervenció Social

És el responsable de l'execució de les tasques de prospecció i de detecció, així com d'intervenció d'àmbit social tant en els casos detectats i assignats, com a nivell comunitari a l'espai públic. Cada equip del Servei de Prospecció i Intervenció Social comptarà amb un coordinador/a que el liderarà i coordinarà.

Titulació: Diplomatura o Grau en Treball Social/Educació Social o equivalent o superior en qualsevol de les disciplines socials. Com a mínim quatre dels/les integrants del servei seran Graduat/Tècnic superior en Psicologia.

Dedicació horària:

- **De Tècnics d'intervenció social:** 20.412 hores efectives.
- **De Tècnics en psicologia:** 10.206 hores efectives.

S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat.

Nocturnitat i Disponibilitat: degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions, i s'estimen els següents percentatges de realització de la jornada en horari nocturn i de disponibilitat en què haurà d'estar disponible, per si cal l'activació del seu servei:

- Estimació del percentatge de nocturnitat: 23%
- Estimació del percentatge de disponibilitat: 20%

Perfil competencial:

- Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió. Autonomia i pro activitat.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixements del funcionament dels sistemes de protecció d'infants i joves, així com de temes d'immigració i legislació vigent.
- Empatia, habilitats de relació social, comunicació i per a l'escolta activa.
- Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Capacitat d'atenció multicultural.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors, redacció d'informes, així com manteniment i gestió de bases de dades.

Funcions principals:

- Valoració i diagnòstic social dels infants, adolescents i joves atesos pel servei.
- Realitzar les tasques de prospecció i detecció d'infants, adolescents i joves a l'espai públic.
- Anàlisi de les demandes d'actuació i elaboració de les propostes d'intervenció.
- Contacte amb la població objecte d'intervenció tant a nivell individual com grupal.
- Anàlisi diagnòstic i disseny de plans de treball amb els infants, adolescents i joves.
- Realització del seguiment dels infants, adolescents i joves i elaboració de sistemes d'avaluació.
- Realització d'acompanyaments i gestions amb infants, adolescents i joves.
- Fer les propostes d'activació de recursos/serveis necessàries.
- Realitzar les actuacions de coordinació necessàries amb els recursos/serveis activats.
- Coordinació amb la xarxa de serveis per tal de: intercanviar informació, acords sobre pautes d'acció educativa, terminis temporals, etc.
- Recollida sistematitzada d'informació sobre les persones i grups contactats, així com de l'entorn territorial en què es desenvolupa la seva activitat.

- Mediació en situació de conflictes, negociació comunitària, arribada a acords entre grups i seguiment de l'evolució d'aquests.
- Disseny d'accions comunitàries en situació de crisi i alarma social.
- Registre de l'evolució qualitativa i quantitativa de la població objecte d'intervenció i de les situacions d'emergència que cal prevenir en el conjunt dels territoris en els que s'ha actuat.
- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts (consulta i introducció de dades al SIAS) i elaborar els informes socials necessaris.
- Atenció immediata en situacions d'urgència.
- Tramitar i controlar les justificacions de les despeses d'atenció urgent i altres prestacions, un cop realitzat el diagnòstic, i introduir-les a l'aplicació corresponent.
- Mantenir i alimentar les bases de dades que contenen la informació i els indicadors del servei en tots els nivells d'intervenció.
- Elaborar els mapes del servei (actors, actius al territori...).
- Analitzar tota la informació rebuda per valorar dinàmiques, tendències i altres fenòmens emergents.
- Conèixer i complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tingui assignats com a referent i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Fer les propostes de millora del servei que estimi convenients.
- Participar activament en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les modalitats que s'estableixin.

Les **funcions addicionals dels tècnics/ques en psicologia** són les següents:

- Aportar el coneixement específic en l'àmbit de la psicologia per a detectar i valorar possibles malestars i/o afectacions psicològics de les persones usuàries del servei
- Proposar i desenvolupar accions encaminades al seu abordatge conjuntament amb la resta d'integrants del servei, si escau.
- Assessorar i orientar la resta de tècnics/ques integrants dels equips.

10.1.3. Oficina Tècnica

Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (o equivalent o superior), Tècnic en Gestió Administrativa (o equivalent o superior) o amb experiència demostrable d'un mínim de 2 anys en tasques de suport a la gestió.

Dedicació horària: 3.402 hores efectives anuals de servei. Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

Conveni: Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat.

Perfil competencial:

- Capacitat d'anàlisi de dades.
- Capacitat de gestió.
- Coneixement del tractament de les bases de dades.
- Coneixement de les eines d'ofimàtica i de mapificació.

- Coneixement d'elaboració i seguiment de projectes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast
- Capacitat per a la redacció d'informes en diferents formats.
- Capacitat de prioritzar les dades clau i informacions determinants.
- Capacitat per formular i analitzar indicadors de gestió, de resultats i d'impacte.
- Capacitat d'organització i d'innovació.
- Capacitat per treballar en equip i col·laboració amb altres professionals, tan interns del servei com externs.
- Coneixement de tècniques de gestió de documents i d'arxiu.

Funcions principals:

- Gestionar les dades sobre situacions de joves migrants sols que es recepcionen per part dels diferents canals d'entrada: el propi Equip d'Intervenció Social de l'SDI, altres serveis del Departament o de l'IMSS, els Districtes, la GUB, la ciutadania, etc.
- Recollir dades i informacions publicades als entorns digitals: xarxes socials, notícies a mitjans d'informació, articles, etc. amb relació a l'encàrrec del servei.
- Valorar i fer diagnòstic social dels usuaris i situacions, i orientar la intervenció social adequada.
- Analitzar les dades obtingudes per a aportar elements claus per a la intervenció social: planificació de les rutes de prospecció, zones especials, intervencions prioritàries.
- Analitzar la informació per valorar dinàmiques, tendències i altres fenòmens emergents.
- Realitzar mapes d'actors, de fluxos, de concentració...
- Elaborar els informes de gestió periòdics que han d'englobar les diferents situacions de joves migrants sols, tan a nivell de les persones com de l'entorn on viuen aquestes i de l'impacte que generen.
- Elaborar informes específics a demanda del Departament, amb les dades quantitatives i les valoracions qualitatives corresponents.
- Contrastar periòdicament les dades amb les resultants dels espais de coordinació amb els Districtes on es troben els fenòmens objecte d'observació.
- Contrastar les dades de que es disposa fent visites en medi obert, de manera puntual, i a petició de la Direcció del servei.
- Dissenyar i fer suport a la Direcció del servei en la implementació dels projectes.
- Col·laborar tècnicament amb els òrgans, serveis i administracions que correspongui.
- Coordinar-se estretament amb les altres unitats de l'SDI.
- Preparar i participar en comissions de seguiment de projectes.
- Impulsar l'ús de les xarxes socials com a via de comunicació amb la població atesa per l'SDI.
- Avaluar els resultats dels projectes i elaborar informes.
- Elaborar i gestionar les respostes a les queixes i demandes dels ciutadans en matèria de l'objecte del contracte.

10.2. Serveis i recursos complementaris de l'SDI

L'SDI compta amb uns recursos propis per a la intervenció social, que detallem a continuació:

10.2.1. Servei d'Intervenció en Dispositius d'Atenció Immediata (SIDAI)

A banda de l'anterior servei, permanent i habitual, es preveu per si cal que s'activin **serveis complementaris** quan circumstàncies excepcionals ho requereixin, de manera temporal i només a requeriment del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.

Es tracta del **Servei d'Intervenció de Dispositius d'Atenció Immediata (SIDAI)** com a servei no permanent per atendre demandes d'intervenció amb una temporalitat definida i a activar de manera suplementària als serveis permanents, **sense detreure'n recursos**.

Aquest servei es defineix com a una **actuació complementària** a les actuacions ordinàries de l'SDI i per a actuacions en intervencions dissenyades fruit de **situacions excepcionals**. S'entén per situació excepcional aquella que pel seu abast i impacte requereix d'un **augment d'intensitat d'intervenció** per atendre als destinataris del servei i l'entorn comunitari en el que es troben, que l'actuació ordinària de l'SDI no està en disposició de proporcionar de manera suficient. Serien situacions excepcionals:

- La **concentració sobrevinguda i localitzada en alguna zona de destinataris del servei i l'augment en l'ús intensiu de l'espai públic** que altera així la convivència i la cohesió social de l'entorn comunitari, **que necessita atenció immediata**.
- Un **flux anormalment elevat de destinataris del servei a l'espai públic** (menors nouvinguts, escapolits de centres i/o joves sense vincles familiars o referents adults) que requereixi fer intervenció d'alta intensitat.

L'activació del servei es realitzarà des de la direcció municipal i atenent al caràcter d'excepcionalitat de la situació. El servei complementarà l'actuació de l'SDI i serà planificat, coordinat i avaluat per la Direcció de l'equip de l'SDI. Com a tal servei complementari, el SIDAI comptarà amb una qualificació i estructura organitzativa igual que els serveis permanents ordinaris, i també els integrants dels equips hauran de tenir com a mínim la mateixa titulació, habilitats, capacitats i coneixements que els del servei permanent i ordinari.

L'activació de professionals per a la realització de aquest servei es farà per mòduls horaris un cop valorades les necessitats reals. El **mòdul de referència mínim serà de 8 hores de professional**. Serà responsabilitat de la direcció municipal la valoració de l'activació d'aquests professionals. Per tant, cal considerar que independentment del personal establert per a la prestació del servei habitual, es podran activar en funció de les necessitats una i més unitats del mòdul següents:

PREVISIÓ DE NECESSITAT: 350 mòduls anuals (un mòdul equival a 8 hores efectives de servei).

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats, tot indicant les unitats de despesa, completes o fraccionades, executades en el període. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, s'afegiran a la facturació

mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa. En el cas de gestió inapropiada, la/el referent municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

10.2.2. Servei de suport jurídic

El servei de suport jurídic és responsable de l'assessorament jurídic en la orientació i evolució dels casos i plans de treball definits per l'SDI per als usuaris i de l'atenció jurídica directa de les persones usuàries del servei, específicament en els àmbits d'estrangeria i penal.

Titulació: Llicenciatura o Grau en Dret o equivalent.

Perfil competencial:

- Capacitat per a les relacions interpersonals i generació de vinculació.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Experiència en els àmbits d'estrangeria, penal i laboral.
- Capacitat per treballar en equip i per cooperar amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació, empatia i d'atenció multicultural.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.
- Capacitat pedagògica.
- Disposició per atendre en medi obert, si és necessari.

Funcions principals:

- Assessorar jurídicament als usuaris.
- Participar en la part amb vessant jurídica dels plans de treball socioeducatius, orientant a la resta de membres de l'equip en la intervenció individual.
- Tramitar de manera integral els processos d'estrangeria i penals, incloent acompanyaments i fer seguiment dels processos.
- Orientar, assessorar i acompanyar jurídicament els procediments jurídics de les empreses i entitats que gestionen recursos d'inserció per a usuaris del servei.
- Impartir formació i elaborar documents de divulgació de normativa i procediments d'estrangeria i/o penal a petició de la Direcció corresponent de l'IMSS.
- Fer seguiment documental de totes les actuacions i gestions realitzades a les corresponents aplicacions informàtiques.
- Proposar millores a la direcció del servei.
- Participar activament a les reunions d'equip i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.

L'activació de professionals per a la realització d'aquest servei es farà per mòduls horaris un cop valorades les necessitats reals. El **mòdul de referència mínim serà de 2 hores de professional**. Serà responsabilitat de la direcció municipal la valoració de l'activació d'aquests professionals. Per tant, cal considerar que independentment del personal establert per la prestació del servei habitual, es podran activar en funció de les necessitats una i més unitats del mòdul següents:

PREVISIÓ DE NECESSITAT: 1.500 mòduls anuals (un mòdul equival a 2 hores efectives de servei).

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats, tot indicant les unitats de despesa, completes o fraccionades, executades en el període. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa. En el cas de gestió inapropiada, la/el referent municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

10.2.3. Serveis d'interpretació presencial i de regularització oficial certificada de documents en llengua estrangera

És el recurs per fer el suport en tasques d'interpretació i de regularització oficial de documents en el marc de la intervenció amb persones i col·lectius d'origen estranger, en qualsevol de les dimensions d'intervenció del servei.

Els destinataris seran les persones ateses per l'SDI i les persones ateses per altres serveis del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, amb petició a la Direcció de l'SDI, com el servei que pot activar el recurs i qui exerceix el control de la gestió del servei d'interpretació i regularització. Es distingeixen dos tipus de serveis:

- **Interpretació presencial** adreçat a les persones que no parlen cap de les llengües oficials a Catalunya.
- **Regularització oficial certificada de documents en llengua estrangera** que siguin imprescindibles per al desenvolupament del pla de millora de la persona atesa.

A) INTERPRETACIÓ PRESENCIAL

La interpretació presencial proporciona eines i recursos de treball intercultural als professionals del servei per facilitar la comunicació i les relacions amb persones i col·lectius atesos amb diferents cultures d'origen.

Les dificultats de comunicació pel desconeixement de les llengües oficials a Catalunya d'algunes de les persones ateses pel servei fa difícil l'atenció social per part dels professionals del servei, i per això cal disposar del servei d'interpretació de la llengua de la persona usuària, amb la finalitat de poder comprendre i ser compresos per les persones usuàries del servei. El servei d'interpretació ha d'incloure la interpretació en llenguatge de signes.

El servei consisteix en l'activitat d'intèrpret a l'entrevista del professional amb la persona atesa. Aquesta activitat es durà a terme de forma prioritària en medi obert a l'espai on es trobi la persona amb la qual es vol interlocutar. La interpretació també es podrà dur a terme en accions grupals i en acompanyaments als professionals amb la persona usuària en gestions imprescindibles. A fi de generar un clima de confiança, en cas que sigui necessària la realització de diverses entrevistes amb la mateixa persona o grup de persones, en la mesura del possible es requerirà que el servei el realitzi el/la mateix/a intèrpret que l'ha fet en les ocasions anteriors.

L'intèrpret ha de realitzar la seva feina respectant tots els principis deontològics de la seva professió i de l'exercici d'un servei públic, tenint en compte que el responsable de la intervenció és el professional que ha sol·licitat el servei. Realitzarà per tant una traducció fidedigna dels missatges, tant en sentit professional-usuari com a la inversa. En cap cas pot emetre opinions o judicis de valor respecte dels continguts.

El servei d'interpretació es podrà sol·licitar en un termini de 24 hores i, en casos d'urgència, en un termini de 3 hores. El servei es durà a terme en el mateix horari que el de l'SDI. La validació per activar el servei correspondrà a la Direcció del servei, que haurà de garantir la distribució de recursos durant tot el període de vigència del contracte.

S'estableixen tres durades de servei d'interpretació en funció del temps efectiu d'intervenció: fins a 30', fins a 45' i fins a 60'. Es passarà a la durada immediatament superior a partir del sisè minut addicional. S'hauran de tenir en compte aquestes durades, que inclouen el desplaçament i la coordinació amb els professionals, així com els corresponents als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei. El màxim previst per a les atencions és de 120 minuts. En cas de necessitat d'una intervenció de durada superior, es programarà i s'activarà un altre dia. En el cas de tallers de grup, la durada màxima serà de dues hores.

Únicament es podrà computar el temps d'espera quan l'intèrpret hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari o del professional sol·licitant. S'estableix un temps límit d'espera de 30'. Si passat aquest període no han arribat l'usuari i el professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al professional o, en absència d'aquest, un tècnic del servei, que signi la fitxa de confirmació de presència de l'intèrpret, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. Es tornarà a programar la entrevista si cal.

Es registrarà el número d'entrevistes previstes i no realitzades per aquest o altres motius i s'arxivaran les fitxes de confirmació corresponents. Les entrevistes no realitzades per causes no imputables a l'intèrpret i que no s'hagin anul·lat prèviament pel/per la professional sol·licitant, es facturaran com una intervenció de 30 minuts independentment de quin sigui el mòdul horari previst. Les entrevistes no realitzades per causes imputables a l'intèrpret no es podran comptabilitzar en cap cas.

Quan el professional sol·licitant de la interpretació ho necessiti, es podrà dedicar una part del temps de la interpretació abans i/o després de l'atenció amb la persona usuària com espai d'intercanvi d'informació entre el professional sol·licitant i l'intèrpret amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient. El/la professional sol·licitant de la interpretació, haurà de signar el full de realització del servei i en la factura s'inclourà una relació annexa de les intervencions realitzades durant el període facturat i la durada d'aquestes.

L'adjudicatària podrà subcontractar el servei d'interpretació i haurà de garantir un equip d'intèrprets per la cobertura del servei. També garantirà la confidencialitat i el compliment de la normativa de protecció de dades per part dels intèrprets.

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats, tot indicant les unitats de despesa, ja siguin completes o bé fraccionades atenent les durades de la intervenció esmentades anteriorment, executades en el període. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa. En el cas de gestió inapropiada, la/el referent municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

PREVISIÓ DE NECESSITAT: **220 mòduls anuals de servei d'interpretació** (un mòdul equival a una hora efectiva d'interpretació).

C) REGULARITZACIÓ OFICIAL CERTIFICADA DE DOCUMENTACIÓ EN LLENGUA ESTRANGERA

Comprèn la traducció jurada en català o castellà dels documents que siguin imprescindibles per a la correcta resolució de les gestions de la persona usuària dins del pla de millora establert, sempre i quan l'organisme o institució a fer les gestions, no ofereixi aquest servei. El servei de regularització es podrà sol·licitar en un termini de 48 hores i, en casos d'urgència, en un termini de 6 hores.

L'adjudicatària podrà subcontractar el servei de regularització oficial de documentació en llengua estrangera i haurà de garantir un equip de professionals per la cobertura del servei. També garantirà la confidencialitat i el compliment de la normativa de protecció de dades per part d'aquests professionals.

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats, tot indicant les unitats de despesa executades en el període. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa. En el cas de gestió inapropiada, la/el referent municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

PREVISIÓ DE NECESSITAT: **300 mòduls anuals de servei de traducció jurada oficial o certificada** (un mòdul equival a un full traduït).

Els requeriments descrits anteriorment del servei **d'interpretació presencial**, pel que fa a l'espai habitual d'atenció a l'espai públic, els horaris, la immediatesa i el context de complexitat social i que, si escau, pot requerir actuacions d'urgència, així com els vinculats al servei de **regularització oficial de documentació en llengua estrangera** en relació amb la traducció jurada, impossibiliten l'adscripció a l'[Acord Marc de Serveis de Traducció i Mediació Intercultural de l'Ajuntament de Barcelona](#).

10.2.4. Suports a accions socioeducatives

Els suports a accions socioeducatives van destinades a facilitar i oferir suport al desenvolupament de l'encàrrec dels equips de l'SDI. Sota aquesta denominació, es contemplen dos tipus de suports. D'una banda, aquells destinats a la realització d'accions grupals i comunitàries. I de l'altra, aquells destinats a accions comunicatives.

A) SUPORTS A ACCIONS SOCIOEDUCATIVES DE CARÀCTER GRUPAL I COMUNITARI

En el marc de la metodologia d'intervenció del servei, les **accions grupals i comunitàries** constitueixen una de les formes d'intervenció habituals en la gestió dels conflictes a l'espai públic.

Aquestes accions es tradueixen en la realització de tallers entesos com activitats on abordar les problemàtiques socials des d'un context col·lectiu, a partir de la definició de propostes que donin resposta als processos de millora i al benestar social de la població atesa. A partir d'aquestes activitats es pretén facilitar el desenvolupament de dinàmiques participatives, activitats de mediació comunitària o accions de sensibilització i treball col·lectiu amb la població, reforçar les potencialitats individuals, afavorir la millora de les habilitats socials i l'intercanvi intercultural, treballar i acompanyar en la gestió de les emocions, afavorir les relacions i vincles entre les persones participants i entre aquestes i els professionals de l'SDI, així com amb la vinculació a la xarxa del territori de referència.

L'adjudicatària, doncs, durà a terme accions orientades a l'apoderament, la inclusió i cura, així com al foment de la formació i inserció laboral, per a grups de 10 a 20 participants. A tal efecte, la realització dels tallers comptarà amb la conducció per part de persones expertes en la temàtica del taller, que utilitzaran tècniques i metodologies específiques. L'expertesa de la persona tallerista haurà d'estar acreditada mitjançant titulació formativa relacionada amb la temàtica del taller. També haurà de justificar una experiència laboral, relacionada amb l'especialitat mínima de 2 anys, a través de vida laboral o declaració jurada.

PREVISIÓ DE NECESSITAT: s'estima una necessitat anual de 20 unitats (la unitat equival a un taller d'acció grupal o comunitària de dues hores de durada).

B) SUPORTS A ACCIONS SOCIOEDUCATIVES DE CARÀCTER COMUNICATIU

La disponibilitat de materials i eines de comunicació facilita la relació amb la població destinatària, així com la coordinació amb altres serveis i actors presents a l'espai públic. Atès que una part significativa de les interaccions amb la població es produeix a través de dispositius mòbils i canals digitals, l'ús d'aquests suports permet reforçar la immediatesa en la comunicació, la difusió del servei i l'accessibilitat a la informació.

En aquest sentit, el servei prestarà, amb mitjans propis o bé amb serveis externs, l'elaboració de presentacions en format digital i en els programaris adequats, incloent el disseny original i exclusiu, i adaptat específicament al contingut de la temàtica exposada sobre la qual versa la presentació, i adaptada també a la finalitat i a la perfil poblacional destinatari de la presentació, amb possibilitat si escau de generar una versió impresa, i donant compliment a la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona, que serà facilitada pel DSSIIEP.

Les presentacions estaran relacionades amb l'objecte de l'encàrrec de l'SDI, concretament entorn el funcionament i la metodologia del servei, programes d'intervenció desenvolupats, memòries i informes d'activitat o bé sobre temàtiques a demanda del DSSIIEP. L'extensió mitjana de la presentació serà de 30 diapositives.

PREVISIÓ DE NECESSITAT: s'estima una necessitat anual de 10 unitats (la unitat equival a una presentació digital).

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats, tot indicant les unitats de despesa, completes o fraccionades, executades en el període. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa. En el cas de gestió inapropiada, la/el referent municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

10.2.5. Material de suport a la intervenció

Els professionals dels equips operatius del SASSEP desenvolupen bona part de la jornada laboral en medi obert, en horari diürn o nocturn. A més, intervenen amb persones que viuen i pernocten a la intempèrie, amb una elevada exposició a les condicions meteorològiques del moment, i que en les èpoques de l'any amb fred o calor intensos poden repercutir negativament en la seva salut.

Aquestes condicions justifiquen la necessitat que els equips que treballen a peu de carrer disposin de materials de suport diversos amb l'objectiu, d'una banda, de facilitar-los la tasca que tenen encomanada i, de l'altra, de mitigar els efectes adversos que el fred o calor intensos ocasionen a les persones que atenen.

A tal efecte, l'adjudicatària proporcionarà els materials de suport que s'indiquen tot seguit per a la intervenció en medi obert i per a l'atenció a les persones durant l'Operació Fred i el Pla Calor. Tots els materials han de ser lliures de logotips comercials o institucionals.

Els requeriments són els següents:

- Llanternes: el servei ha de disposar d'una llanterna per cada dos professionals dels equips nocturns, més dues unitats de reserva permanents.
- Materials disponibles durant la temporada d'hivern (a partir de l'1 d'octubre):
 - Mantes isotèrmiques: 250 unitats/any.
 - Mantes tèrmiques: 250 unitats/any.
 - Ampolles d'aigua: 1.000 ampolles de 500 ml/any.
- Materials disponibles durant la temporada d'estiu (a partir de l'1 de maig):
 - Gorres amb protecció per a coll i clatell: 250 unitats/any.
 - Cantimplores metàl·liques de 250 ml amb el missatge "reomple'm a la font": 250 unitats/any.
 - Crema de protecció solar 50+ de 50 ml: 250 unitats/any.
 - Ampolles d'aigua: 2.000 ampolles de 500 ml/any.

Els materials necessaris els poden dur els professionals tot considerant la normativa relativa a la prevenció de riscos laborals, o es poden repartir a les dependències de l'equipament de Casp 126, on es farà l'estoc dels material indicat.

10.2.6. Despeses singulars d'atenció urgent

Seguint els protocols establerts, i amb l'autorització del/la referent municipal, l'adjudicatari facilitarà suport per a despeses d'atenció urgent en l'atenció de reducció de danys i programa d'autonomia personal en conceptes com ara acolliment habitacional puntual, desplaçament, alimentació, adquisició de medicació urgent i altres que es puguin considerar imprescindibles.

Tenint en compte el perfil de les persones que atén l'SDI, les circumstàncies que travessen fan que tot sovint no expressin una demanda de necessitat concreta, ni estiguin en disposició de custodiar degudament una targeta moneder així com els comprovants de compra fins a lliurar-los al professional, ni puguin assumir i programar la gestió d'una quantitat de diners atenent les seves necessitats. Així doncs, es valora necessària l'existència d'una bossa de diners d'empresa que permeti al professional de l'SDI utilitzar-la en situacions de carrer, a criteri tècnic, en què es valori la necessitat de fer la despesa de forma immediata per a donar una resposta a una situació puntual i urgent.

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats. Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, s'afegiran a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa. En el cas de gestió inapropiada, la/el referent municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

PREVISIÓ DE NECESSITAT: 30.000 euros/ any.

10.3. Horaris de prestació i distribució del temps de servei

S'estableixen **dues franges horàries** per als professionals:

- Horari diürn: de 8.00 a 22.00 h.
- Horari nocturn: de 22.00 a 03.00 h.

La dedicació prevista és de 38 hores setmanals efectives en còmput de cinc dies laborables. Addicionalment, podran produir-se hores incidentals derivades de situacions imprevistes que requereixin atenció immediata i ineludible i que comportin la prolongació de la jornada inicialment prevista. Aquestes hores es regularan d'acord amb el que estableix l'article 35 del capítol 8 del Conveni Col·lectiu aplicable.

Els horaris de les diferents unitats del SASSEP s'apliquen d'acord amb les funcions definides, i estan subjectes als canvis que es considerin pertinents per part del DSSIEP, atenent la normativa aplicable i les condicions recollides en el present PPTP:

- **Horari de la Direcció i la Coordinació del Servei:** de dilluns a divendres, en horari diürn (inclou un mínim de dues tardes), amb flexibilitat i disponibilitat en horari nocturn i de caps de setmana, per si es requereix una intervenció d'urgència.
- **Horari dels equips d'Intervenció Social:** de dilluns a divendres, en horari diürn (77% de la jornada) i horari nocturn (23% de la jornada). També han d'estar disponibles en torns de caps de setmana i festius, per si es requereix d'una intervenció d'urgència (20% de disponibilitat). S'estimen els següents percentatges de dedicació:

- 30% hores d'observatori, prospecció i vinculació.
- 35% hores d'atenció social individual i grupal (en medi obert i/o equipament). Inclou els acompanyaments com a part del Pla de treball.
- 15% treball comunitari.
- 10% hores de documentació (enregistrament, informes i traspàs d'informació).
- 10% hores de reunions i coordinacions.

La **planificació dels horaris** i itineraris correspon a la Coordinació del Servei, que incorporarà les permanències del cap de setmana i les comunicarà mensualment. Qualsevol necessitat o situació emergent produirà una replanificació, que es comunicarà amb la major antelació possible als equips d'intervenció corresponents.

A mode de resum, la següent taula mostra els percentatges estimats de dedicació en horari nocturn i disponibilitat per a les figures professionals que apliquen.

SASSEP	NOCTURNITAT	DISPONIBILITAT
Director/a	50%	50%
Coordinador/a	25%	28%
Equip de prospecció i intervenció social	23%	20%

10.4. Supervisió, reciclatge i formació permanent

L'adjudicatària garantirà la **supervisió, el reciclatge, la formació permanent, i el suport tècnic del seu personal** per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.

S'entén que aquestes activitats ara esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats i en aquest sentit, l'adjudicatària les preveurà i executarà per a tots els professionals del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades, sense que unes puguin ser substitutives de les altres.

L'adjudicatària garantirà, mitjançant la proposta de formació, una metodologia comuna a tots els equips de treball que integren el Servei. Igualment, l'adjudicatària comunicarà al Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic els plans formatius realitzats adreçats al reciclatge i la formació contínua dels professionals.

Els treballadors/es hauran de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació contínua) que es contempli en el conveni corresponent (30 hores en el cas del Conveni d'Acció Social), sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.

Per al cas de noves incorporacions de professionals al servei, l'adjudicatària realitzarà un pla d'acollida que garantirà que totes aquelles persones que s'incorporin a l'execució del contracte, a més de comptar amb la titulació requerida i la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions, coneixen abastament el servei, els seus objectius, destinataris, flux, estructura, metodologia, coordinació amb els ens municipals i d'altres

administracions, així com les característiques i eines del seu lloc de treball, i l'entorn que emmarca l'activitat del servei.

D'altra banda, la supervisió constitueix un espai per millorar les capacitats i habilitats professionals mitjançant la reflexió, el pensament compartit i l'autocura. La supervisió permet als professionals abordar les situacions i vivències pròpies derivades de la intervenció social que realitzen i compartir casos, per la qual cosa millora l'eficàcia dels equips professionals a l'hora d'atendre situacions complexes. L'adjudicatària realitzarà un mínim de 12 sessions de dues hores de durada de supervisió amb els professionals del servei.

10.5. Altres serveis en coordinació amb l'SDI

L'SDI treballa coordinadament amb altres serveis, administracions i entitats, com ara:

- **DGPPIA**, amb un protocol de presentació d'informes de derivació i, en casos específics, d'informes de situació.
- **Fiscalia de menors, Oficina d'Atenció al Menor**, amb un protocol de compareixença dels menors nouvinguts detectats i de traspàs d'informació en casos d'elevat risc social.
- Serveis de **Justícia Juvenil**.
- **Cossos de Seguretat**: Guàrdia Urbana, Mossos d'Esquadra, etc.
- **Consorci de Serveis Socials de Barcelona**, els centres d'acollida del circuit de protecció, els centres de Justícia juvenil i els recursos i entitats de formació, per tal de fer el seguiment individualitzat dels casos en medi obert.
- **Dar Chabab**: Centre de Dia per a joves majors de 18 anys, ex-tutelats o no gestionat pel Consorci de Serveis Socials de Barcelona.
- **Districtes, Àrees i Serveis** de l'Ajuntament de Barcelona.
- **SASSEP** (Serveis d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic), **SOASS** (Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme) i **SAIER** (Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats): serveis municipals generalistes d'atenció a població adulta (i famílies), entre els quals hi ha nouvinguts i ex-tutelats majors de 18 anys que es troben en situació de vulnerabilitat.
- **SGC** (Servei de Gestió de Conflictes: Actua a nivell comunitari per prevenir i abordar situacions que generen alarma social o incideixen en la convivència, entre elles les associades a la presència de col·lectius d'exclusió a l'espai públic).
- **Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar i Serveis i Programes d'Allotjaments individuals**: serveis de cobertura de necessitats bàsiques i residencials temporals per a persones sense llar: Centres de Dia, menjadors, serveis d'higiene, CPA, CRAB, CRI, Housing First, Pisos d'inclusió, etc.
- **SAAS**: Servei d'Accés d'Allotjaments de Sensellarisme

- **Serveis Socials Bàsics** de l'IMSS (APC, centres de Serveis Socials...) i d'altres municipis, si escau.
- **Barcelona Activa** (Ajuntament de Barcelona).
- **ASPB** (Agència de Salut Pública de Barcelona).
- **Consolats**.
- **Serveis de Salut**.
- **Centres educatius i universitaris**.
- **Entitats socials** del tercer sector de la XAPSLL i altres.
- **Altres** ens, serveis, recursos, xarxes, etc., existents o que es puguin crear en el futur, relacionats amb la intervenció de l'SDI.

→ MARC COMÚ PER AMBDÓS LOTS

CLÀUSULA 11. INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS

11.1. Infraestructura

La prestació de serveis objecte d'aquest contracte es farà majoritàriament en medi obert donada la seva naturalesa i, per a les tasques de coordinació dels serveis i de realització d'informes, en local de titularitat municipal. El Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic aportarà per a l'execució d'aquest contracte el mobiliari, així com els equipaments i materials d'ofimàtica que es relacionen a l'**ANNEX 7** d'aquest plec, que s'utilitzaran al local de titularitat municipal situat al carrer Casp 126 de Barcelona.

En relació a la infraestructura i recursos materials:

- Són atribució, responsabilitat i competència de l'Àrea de Drets Socials, Promoció econòmica, Treball, Feminismes i Memòria democràtica, el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu, de les instal·lacions dels aparells elevadors, els mitjans contra incendis i les instal·lacions d'alarma i seguretat, així com el procediment de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament.
- 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 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. Així com, retornar, en el termini de la vigència del contracte, el material i els aparells en bon estat i segons el inventari realitzat, la revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària.

11.2. Sistemes d'informació i transmissió

Amb l'objectiu de tenir un coneixement àgil de l'activitat del servei, poder realitzar una gestió eficient i una avaluació sistematitzada, l'IMSS posarà a disposició de l'adjudicatària l'equipament informàtic necessari, així com els protocols, aplicacions i software municipals que l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar.

Però a més l'empresa haurà de disposar del següent:

- Un **Software propi o contractat a un tercer que garanteixi l'emmagatzematge de la informació de l'activitat**, la consulta i anàlisi de la mateixa i la generació d'informes mapificats i altres informes tipus sobre l'activitat del servei. Aquest sistema d'informació haurà d'estar a ple rendiment dins dels tres primers mesos a comptar des de la data d'inici d'execució del contracte. Mentre aquest sistema no estigui en funcionament, la informació mínima que es generi fruit de l'activitat del servei i que indiqui el DSSIEP generada per l'activitat del servei es recollirà en un suport alternatiu, provisional i adequat.

L'empresa adjudicatària assumirà els costos econòmics de desenvolupament (o d'adaptació) i explotació del sistema d'informació, i garantirà les evolucions necessàries del mateix per tal de donar resposta a les necessitats o canvis que es puguin produir durant la prestació del servei.

L'aplicació informàtica haurà de centralitzar la informació més rellevant que afecti no només la gestió quotidiana del servei sinó la totalitat de llur concessió. Serà l'eina de control de la coordinació del servei i per tant haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real, d'una banda, als professionals de l'empresa adjudicatària i, de l'altra, al personal designat per l'IMSS (referent tècnic del contracte, cap i/o altres professionals del DSSIEP) i disposar de les següents funcionalitats:

- Emmagatzematge i consulta de la informació recollida i de l'activitat del servei.
- Enregistrament de les dades relatives a la població atesa.
- Generació d'indicadors, informes i cartografia temàtica.
- Aquest software es complementarà amb **dispositius mòbils fàcilment transportables i lleugers**, equipats amb un sistema de posicionament global assistit (GPS) que tinguin una capacitat de processament i emmagatzematge adequats. Aquests dispositius hauran de permetre l'enregistrament de dades en l'aplicació de l'adjudicatària, l'elaboració d'informes "in situ" i disposar d'una resolució suficient per treballar adequadament amb mapes i eines cartogràfiques. Així mateix, hauran de permetre navegar per internet, realitzar/rebre trucades i disposar de càmera per a generar arxius d'imatge (fotos i vídeos) de qualitat adequada, inclòs en zones amb poca il·luminació. La seva bateria haurà de tenir una autonomia mínima de 24 hores.

El requeriment inicial és que cada professional del servei disposi d'un dispositiu mòbil. En cas de produir-se un increment de personal adscrit al Servei, caldrà adaptar la quantitat de dispositius mòbils al nou nombre de professionals. 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.

11.2.1. Requisits funcionals del sistema d'informació

L'aplicació informàtica de gestió de l'adjudicatària contindrà tota la informació (alfanumèrica però també arxius inclosos els arxius d'imatge) relativa a l'encàrrec del Servei, tant pel que fa a l'atenció individual, com a la grupal i la comunitària. Igualment, incorporarà la informació, quantitativa i qualitativa, relacionada amb els espais d'intervenció, les coordinacions realitzades amb el mapa d'actors, les rutes de prospecció realitzades, les queixes i els suggeriments rebuts, les incidències que es puguin produir, etc. Aquesta informació haurà de ser suficient, com a mínim, per a donar compliment als requeriments que es desprenen de l'objecte del contracte amb relació a l'elaboració dels indicadors de prospecció i d'activitat, tant pel que fa a la intervenció social com a la tasca d'observatori.

11.2.2. Requisits d'accés i disponibilitat

L'adjudicatària haurà de garantir l'accés online i la disponibilitat de l'aplicació informàtica per a la gestió del servei, almenys, en l'horari d'atenció del servei. Caldrà que l'adjudicatària disposi d'un pla de contingències, que garanteixi que en cas d'incidències informàtiques i d'usabilitat per part dels professionals, es pugui realitzar l'enviament de les dades mitjançant un sistema alternatiu.

11.2.3. Requisits de formació, suport i gestió d'usuaris

L'adjudicatària haurà de garantir:

- Un sistema de suport i gestió d'incidències del sistema d'informació per als professionals usuaris de l'aplicació.
- La **formació per utilitzar l'aplicació** s'haurà de proporcionar durant el primer mes de posada en marxa del contracte a tot el personal que hagi de fer ús de l'aplicació (inclòs personal municipal referent del servei). L'IMSS podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant al servei i nou personal municipal. Així mateix, si l'adjudicatària detecta poc coneixement de l'aplicació o incidències derivades d'un ús incorrecte de la mateixa, haurà de comunicar-ho al responsable del contracte de l'IMSS i proposar accions formatives per revertir aquesta situació.
- En cas de baixa d'un professional o canvi de referència professional, l'adjudicatària haurà de garantir que al sistema d'informació es produeixi el traspàs de casos al nou professional.

A requeriment del DSSIEP, l'adjudicatària elaborarà un tutorial per explicar el funcionament de la seva aplicació, que posarà a disposició de l'IMSS. Cal lliurar aquest tutorial durant el primer mes de contracte, i s'haurà d'anar actualitzant quan es realitzin modificacions en el sistema d'informació.

11.2.4. Requisits d'integració i model de relació

Al llarg de l'execució del contracte, l'IMSS podria requerir a l'adjudicatària la integració bidireccional de la seva aplicació amb els sistemes corporatius. En tot cas, i des de l'inici del contracte, el servei ha de registrar, a banda de a l'aplicació pròpia de l'adjudicatària, al sistema municipal propi dels serveis socials (SIAS o altres que es puguin desenvolupar en el futur), almenys, la informació individual de les persones majors d'edat ateses sempre i quan es disposi de la informació suficient i s'hagi iniciat una referència social.

Per tal de possibilitar la correcta integració de les dades entre els sistemes corporatius i l'aplicació de gestió de serveis, caldrà que l'empresa adjudicatària utilitzi en el seu sistema d'informació i guardi les relacions amb les codificacions establertes per l'IMSS de, com a mínim i si escau, el codi SIAS de l'usuari i el codi intern del servei.

Aquestes integracions podrien ser directes entre les dues aplicacions a través de serveis web o una integració a nivell de dades mitjançant processos periòdics de regularització. Amb aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària haurà d'assignar una persona responsable de l'àmbit tecnològic com a interlocutor per al procés d'integració i per a la gestió de les adaptacions necessàries a l'aplicació, així com el contacte (telefònic i/o per e-correu) per a la gestió de les incidències que es puguin produir en aquest procés d'integració.

Mentre no es disposi d'aquesta integració dels sistemes d'informació o de les dades del servei, l'empresa adjudicatària haurà de proveir la informació necessària per a la correcta gestió del servei i la comprovació de la qualitat.

L'Ajuntament considera adient que els sistemes informàtics de l'adjudicatària es connectin directament amb els sistemes municipals per millorar la eficàcia de la transferència de la informació i la prestació del servei. En aquest cas, l'Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia (en endavant BIT), prestador del servei informàtic a l'Ajuntament, establirà els mitjans de connexió, que podran ser els següents:

- A través d'una connexió *lan to lan* entre xarxes. En aquest cas, l'adjudicatària ha de disposar d'un equip enrutador amb capacitats d'establir un túnel *ipsec* amb un concentrador de la marca Cisco ASA 5510 o equivalent.
- A través d'Internet amb comunicacions segures entre web servers.
- A través de connexions privades per operadors (*macrolans*, punt a punt, etc.).

Tant el software propi com les passarel·les i connexions informàtiques caldrà que es construeixin tenint en compte els requeriments de seguretat que dictamini BIT.

Entre els tècnics de l'adjudicatària i els tècnics de BIT es definirà la connectivitat més òptima per a la prestació del servei. Les adaptacions necessàries al sistema d'informació en aquest sentit aniran a càrrec de l'adjudicatària.

Durant l'execució del contracte l'IMSS té previst interioritzar en l'aplicació municipal una part de la funcionalitat que inicialment és responsabilitat de l'aplicació de gestió. L'IMSS podrà requerir a l'empresa adjudicatària que realitzi les adaptacions necessàries en la seva aplicació de gestió i en les integracions entre ambdues aplicacions per tal d'adequar-se a aquest nou escenari. Els tècnics de l'adjudicatària i els tècnics de BIT definiran conjuntament el canvi a realitzar i es construïran tenint en compte els requeriments que dictamiï BIT. Les adaptacions necessàries en aquest sentit sobre l'aplicació de gestió aniran a càrrec de l'adjudicatària.

El sistema d'informació (software) propi del que disposarà l'adjudicatària assumirà la recollida de totes les dades del servei i proporcionarà les que es considerin necessàries a les aplicacions municipals amb una periodicitat mínima mensual. S'entén que el registre, l'actualització i la sincronització amb periodicitat mensual suposa que com a màxim el dia 10 de cada mes estigui disponible tota la informació del mes immediatament anterior.

11.3. 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 llei de transparència i bon govern i reutilització de la informació del sector públic. L'adjudicatària es compromet a col·laborar amb l'IMSS 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'IMSS 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 de l'adjudicatària, 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.

Totes les dades cedides, recollides o generades per l'adjudicatària, amb motiu de la prestació del servei objecte del contracte, són propietat de l'Ajuntament de Barcelona. Les dades emmagatzemades, accedides i/o tractades –o que siguin susceptibles de tractament– propietat de l'Ajuntament, tenen delegada la responsabilitat executiva en l'organisme establert internament en l'Ajuntament de Barcelona, com a òrgan responsable del tractament.

No està permès disposar d'aquesta informació, duplicar-la, replicar-la o fer-ne una explotació no prevista en els tractaments establerts o amb finalitats diferents a les contemplades en aquest plec, ni, evidentment, finalitats privades. Qualsevol excepció als tractaments establerts requerirà del consentiment explícit de BIT i del propietari executiu de la Informació dins l'Ajuntament de Barcelona (l'IMSS).

D'igual manera, l'adjudicatària té l'obligació d'informar i demanar autorització de l'Ajuntament de Barcelona, de propostes de noves subcontractacions o modificacions de les subcontractacions existents, que suposin tractament i/o ubicació física dels servidors i les

dades, addicionals a les que s'expliciten en el plec. Si una subcontractació suposa un canvi en la ubicació física dels servidors i/o dades, ja sigui un canvi territorial (nou país) o un canvi tecnològic (traspàs a serveis al núvol), s'haurà de requerir l'autorització prèvia de l'Ajuntament ja que pot afectar les condicions de seguretat i de protecció de dades establertes.

Els sistemes d'informació de l'adjudicatària 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.

L'adjudicatària 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 BIT.

L'adjudicatària 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. 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'adjudicatària es compromet a entregar a l'Ajuntament, en un període no superior a dos mesos després de la finalització, aquelles Dades dels Serveis que encara no estiguin a disposició municipal i de destruir les seves còpies amb les garanties de seguretat suficients.

En compliment del principi d'actuació de l'Administració pública de transparència en virtut del qual l'Administració ha de difondre o permetre l'accés a la informació pública, és a dir, a les dades i documents en mans de l'Administració perquè els ciutadans puguin conèixer i avaluar l'exercici de les potestats i polítiques públiques, l'adjudicatària es compromet a facilitar en el temps i en les condicions que l'Ajuntament estableixi en cada moment, aquella informació i dades necessàries per a fer efectiu el dret exercit pels ciutadans d'accés a la informació del sector públic en relació amb la prestació contractada.

Les Dades dels Serveis s'han de posar a disposició de l'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'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'Ajuntament les dades requerides en formats reutilitzables conforme als estàndards oberts establerts per BIT i/o l'IMSS.

En el cas que l'adjudicatària utilitzi algoritmes i sistemes d'Intel·ligència Artificial ("IA") durant l'execució del servei, haurà de mantenir a la disposició de l'Ajuntament els conjunts de dades utilitzades per a l'entrenament, validació, prova i execució del sistema d'IA, així com la descripció general del sistema i les especificacions de disseny del mateix, a saber, la lògica general del sistema i dels algorismes. L'adjudicatària es compromet que els conjunts de dades d'entrenament, validació i prova seran pertinents i representatius, mancaran d'errors i estaran complets; i que el sistema IA funciona amb un nivell de transparència suficient perquè els usuaris interpretin i usin correctament la seva informació de sortida.

CLÀUSULA 12. 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 PPTP.

Igualment, l'adjudicatària haurà de disposar a la seva pròpia estructura organitzativa, d'una persona referent de tecnologia per donar resposta a les necessitats tecnològiques plantejades pel Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic a la informació i dades del servei i els sistemes tecnològics per a la seva gestió, així com per al desenvolupament de projectes d'innovació.

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 de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, sense perjudici de la relació i contacte habitual per temes puntuals que requereixin atenció immediata.

La persona referent designada de l'adjudicatària i el/la director/a del servei assistiran a totes les reunions de coordinació i seguiment, i també a aquelles que determini l'IMSS per a la bona marxa del servei. Així mateix, els coordinadors i coordinadores dels equips assistiran a les reunions convocades per l'IMSS en què la seva participació sigui requerida, ja sigui per la naturalesa dels temes a tractar, per la necessitat de coordinar actuacions sobre el territori o per qualsevol altra circumstància que faci aconsellable la seva presència.

CLÀUSULA 13. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

13.1. Infraestructura

Pel que fa a la infraestructura i el manteniment del local, totes les despeses de manteniment correran a càrrec de l'IMSS des de l'inici del contracte.

L'adjudicatària es compromet a:

- Efectuar un ús correcte i diligent dels espais i dels materials d'acord amb el pactat o el que correspongui, en el seu defecte, a la pròpia naturalesa dels mateixos.
- L'adjudicatària assumirà el manteniment, reparació i reposició del material informàtic, excepte l'inventariat per l'Ajuntament, tant de hardware com de software.
- Tanmateix, l'adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part del seu personal, i serà responsable de satisfer la indemnització corresponent per les pèrdues que es produeixin.
- L'adjudicatària es farà càrrec del material d'oficina (excepte el paper per imprimir, material amb logos municipals i el tòner per les impressores).
- L'IMSS assumirà les despeses dels subministraments d'aigua, electricitat, neteja, manteniment, telefonia fixa.
- L'adjudicatària és responsable de l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball i de tenir al dia i en normativa totes les condicions tècniques del centre.
- L'adjudicatària haurà d'informar en tot moment de manera correcta i puntual, de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint les pautes establertes per l'IMSS, en el protocol de comunicació. A tal efecte l'IMSS, podrà dur a terme els controls i la petició de compliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'adjudicatària. 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.
- L'adjudicatària està obligada a efectuar un ús diligent dels béns i no utilitzar-los ni destinar-los a finalitats altres 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 escau, tinguin lloc en el servei i equipament, incloent-hi els

causats pels professionals de l'equipament durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

13.2. Personal

- Aportar tot el personal per a la realització de tots els treballs detallats, i es compromet a substituir les absències per vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars, en 72 hores, excepte pel que fa a la Direcció del Servei, tasca que s'assumirà en el cas del SASSEP per part de la Sots-direcció i en el cas de l'SDI per part d'un dels coordinadors/es. Els períodes de vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatària. Les substitucions per suplència o necessitats del servei, no eximeixen de la realització de les prestacions encomanades.
- Els períodes de vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatària. Les substitucions per suplència o necessitats del servei, no eximeixen de la realització de les prestacions encomanades.
- Els professionals que prestin els serveis, aportats per l'adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquells i l'IMSS existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.
- L'adjudicatària, definirà equips interdisciplinaris, i vetllarà per la homogeneïtat en els horaris, condicions d'execució de les seves tasques i responsabilitats per tal d'afavorir el treball interdisciplinari i igualitari.
- Garantirà la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.
- El personal haurà de gaudir a l'inici de la gestió de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions. L'adjudicatària garantirà l'acompliment de les habilitats, capacitats i coneixements que s'estableixen en aquest plec per a cadascun dels serveis integrants del SASSEP i de l'SDI.
- El personal del servei haurà d'acreditar a l'inici del contracte un nivell elemental (certificat B1 o equivalent), com a mínim, de coneixement del català, considerant que el català és la llengua vehicular pròpia de l'Ajuntament de Barcelona. En cas que un/a professional no disposi de l'esmentada acreditació s'atorgarà un període de 6 mesos per a que pugui fer-ho. La no acreditació de coneixement del català (certificat B1 o equivalent) de tot el personal, transcorregut el període de 6 mesos establert en el PPTP es considera falta lleu d'acord amb l'apartat 26.1.3. de la Memòria Justificativa.

- Almenys el 20% del personal del servei haurà d'acreditar a l'inici del contracte un nivell elemental (certificat B1 o equivalent), com a mínim, de coneixement de les llengües anglesa, francesa i/o àrab, per tal de facilitar la comunicació amb les persones objecte del servei.
- Tot el personal assignat al SASSEP i de l'SDI disposarà de la certificació negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos des de l'inici de la prestació del servei, d'acord amb el que s'estableix a la Llei Orgànica 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor. A aquests efectes, l'adjudicatària del present contracte haurà de presentar, juntament amb cada contracte de personal, el certificat d'antecedents penals i declaració jurada de no haver estat condemnat per cap dels delictes esmentats en cap altre país.
- Un cop iniciat el contracte, l'adjudicatària garantirà que totes les persones que s'incorporin a l'execució del contracte, abans de començar la seva activitat, hauran rebut la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions en el centre i per a la correcta utilització dels sistemes d'informació. S'entén que aquestes activitats ara esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats en funció del perfil i en aquest sentit, l'adjudicatària les preveurà i executarà per a tots els professionals del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades. Igualment, l'adjudicatària comunicarà a l'IMSS tots els plans formatius.
- L'adjudicatària garantirà el reciclatge, supervisió, formació permanent, i suport tècnic del seu personal per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.
- Aportar a l'IMSS la documentació relativa al personal adscrit habitualment al servei (plantilla inicial, contractes, titulacions, documents de subrogació signats si s'escau, moviment mensual d'incidències de treballadors amb relació a vacances, permisos o baixes; relació nominal de treballadors (RNT) i relació de liquidació de cotitzacions, declaració responsable de l'empresa certificant la idoneïtat del personal substituent del personal habitualment adscrit al servei en termes de adequació a llei, categoria professional ajustada a aquest plec i titulació adient). Aquesta documentació s'aportarà a l'inici del contracte o amb posterioritat atenent a la seva naturalesa. L'adjudicatària haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.
- L'adjudicatària es compromet a informar sobre les persones contractades en relació a les clàusules de persones amb discapacitat i clàusules socials, si és el cas.
- L'adjudicatària podrà establir convenis amb universitats, centres de formació professional o altres institucions formatives per a la realització de pràctiques acadèmiques, curriculars o extra curriculars relacionades amb l'objecte del contracte, amb l'autorització prèvia de l'IMSS. Els professionals en pràctiques desenvoluparan les seves activitats sota la supervisió dels professionals responsables del servei i d'acord amb el corresponent projecte formatiu. En cap cas, el personal en pràctiques computarà als efectes del compliment dels mínims de personal exigits en aquest PPTP ni podrà substituir el personal

adscriu a l'execució del contracte, limitant-se la seva participació a activitats compatibles amb els seus objectius formatius i amb les necessitats del servei.

- L'adjudicatària és la responsable del compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, seguretat i salut, i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació.
- En concret, és responsabilitat de l'adjudicatària el compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball i amb aquesta finalitat disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomunitat 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'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.
- Comunicar per escrit al DSSIEP incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis. S'adjunta el protocol de comunicació d'incidències a l'**ANNEX 8** i el protocol de Registre de comunicacions d'agressions i/o amenaces als professionals dels serveis socials a l'**ANNEX 9** i que es comunicarà al/a la referent municipal del servei segons l'annex. La comunicació mitjançant l'ús d'aquests annexos s'efectuarà per part del personal adscrit al contracte i que, tanmateix, per part del/de la referent municipal del servei es farà l'oportuna comunicació a "IMSS Prevenció de Riscos Laborals" per tal d'efectuar tota la traçabilitat del procediment.
- Amb relació al formulari d'Informe de Coneixement de Residència (ICR) de Padró Municipal, l'adjudicatària s'adequarà als models que el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic faciliti i a les seves instruccions per a la complementació i signatura.
- El personal ha de disposar d'una identificació en suport físic conforme formen part d'un servei municipal. És responsabilitat de l'adjudicatària emetre la targeta amb la que han d'anar identificats segons la normativa gràfica municipal, que facilitarà el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.

CLÀUSULA 14. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

El Responsable de l'adjudicatària mantindrà reunions de seguiment amb periodicitat mensual amb el/la Responsable Municipal designat/da per tal d'avaluar l'activitat del servei, el seu funcionament i els resultats obtinguts. Tanmateix, l'adjudicatària elaborarà i presentarà la documentació de seguiment de l'activitat del servei, indicadors i avaluació de resultats en la

forma i manera i en els terminis que determini el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.

14.1. Informes

L'adjudicatària haurà de presentar al/la Responsable Municipal designat/da, almenys en format electrònic, com a mínim:

- Amb periodicitat setmanal, un recull de l'activitat de la prospecció digital amb relació a l'objecte de l'encàrrec: publicacions a xarxes socials, articles de premsa, notícies, etc.
- Durant els primers deu dies de cada mes, i amb referència a l'activitat del mes immediatament anterior:
 - Informe de l'activitat prospecció: itineraris, freqüències, localització de persones i espais de trobada a nivell territorial (districte, barri, espais públics), identificant fluxos i concentracions, desplaçaments, i tendències detectades, nombre de persones detectades i perfil de les mateixes (sexe, franges d'edat, país d'origen, etc.), característiques de l'entorn, etc.
 - Informe mensual d'activitat del servei, amb indicadors d'activitat: demandes activades, evolució de demandes actives, demandes tancades i resultats, activitats d'assessorament a altres serveis municipals, casos oberts, casos atesos, perfil atès (distribució per sexe, franges d'edat, país d'origen, problemàtica principal detectada, etc.), accions realitzades, contactes, intervencions, recursos activats, serveis coordinats, casos tancats i motius de tancament, i observacions d'aspectes rellevants.
 - Fitxes per les taules o espais de relació del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.
 - Registre mensual d'incidències produïdes al servei.
 - Registre de queixes i suggeriments del servei (sense que aquesta presentació es pugui considerar substitutiva de la immediata comunicació a l'IMSS de fets greus).

Sempre que sigui possible la informació es presentarà estructurada de major a menor nivell d'agregació per tal de poder analitzar les dades de forma global i específica.

- Abans de la finalització del mes de febrer la Memòria anual del servei de l'any anterior, segons el guió i continguts que indiqui el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.
- Altres informes específics, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic sobre el servei objecte d'aquest contracte inclosos informes especials sobre funcionament del servei, zones de més vulnerabilitat i d'altres, d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que s'estableixin.

14.2. Indicadors

L'adjudicatària haurà de disposar d'una aplicació informàtica amb capacitat suficient per a contemplar, a títol orientatiu i com a mínim, els següents camps d'informació dels diferents tipus d'intervenció:

- **Informació de la intervenció individual:** nom i cognoms, gènere, tipus i número de document d'identitat, data de naixement, país de procedència, data d'arribada a Espanya i a Barcelona, data de detecció, dates d'alta i de baixa de la intervenció, dades de contacte (número de telèfon, e-correu...), tipus d'intervenció, nom de la persona referent del cas si escau, relació amb els sistemes espanyols de protecció a la infància i l'adolescència, número de protecció si escau, codi SIAS si escau, dades diagnòstiques i/o indicatòries de salut orgànica (núm. de targeta sanitària, CAP de referència, malalties, plans de medicació...) i salut mental, hàbits d'higiene i consum de substàncies, existència de discapacitats, situació residencial, situació jurídica i administrativa (situació documental, existència de decrets, causes i/o faltes...), relació amb altres serveis d'atenció públics i/o privats, data i descripció de les accions realitzades en el procés d'atenció (tramitacions, acompanyaments, orientacions, participació en sessions grupals i/o comunitàries, coordinacions realitzades amb altres serveis, ajuts econòmics atorgats...), documentació escanejada relacionada en el cas.
- **Informació de la intervenció grupal i comunitària:** data i hora de les sessions, tipus i descripció de la sessió, llistat de participants, llistat d'accions relacionades, data, tipus i descripció de les coordinacions relacionades amb els agents del mapa d'actors del SASSEP.
- **Informació de la intervenció territorial:** data i hora de la prospecció, nom dels professionals prospectors, llistat d'espais prospectats amb detall de zones d'especial atenció (ZEA), valoració dels impactes dels diferents espais relacionats amb la població diana, número de deteccions i contactes realitzats amb individus de la població diana i llistat d'individus detectats i/o contactats si escau, informació qualitativa pertinent si escau.

L'aplicació del servei, doncs, incorporarà la informació necessària de la qual extreure els diferents indicadors de prospecció i d'activitat que defineixi el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, que a tall d'exemple podrien ser:

- Número de persones ateses pel Servei, amb segregació de les dades per edat i/o franja d'edat, gènere, país de procedència, situació documental, de salut, jurídica i residencial, vinculació a d'altres sistemes d'atenció, ruta migratòria seguida, etc., en el període considerat.
- Número, llistat i mapificació d'espais en què intervé el Servei, amb segregació segons la tipologia de la intervenció i indicació dels tipus d'impactes que s'hi donen, en el període considerat.
- Mapificació de les rutes de prospecció efectuades pels diferents professionals del Servei, en el període considerat.

- Número i llistat de les coordinacions realitzades amb el mapa d'actors, segregades segons llur tipologia, en el període considerat.
- Número de persones del col·lectiu diana detectades i resultat de la possible intervenció desplegada amb elles durant la tasca de prospecció, en el període considerat.
- Dades dels recursos desplegats en la intervenció, resultats de la intervenció, origen de les demandes d'intervenció rebudes, treball comunitari i actors implicats.

14.3. Queixes, reclamacions i suggeriments

Les queixes, reclamacions i suggeriments són l'opinió de les persones usuàries del servei i altres actors sobre el seu funcionament. La persona que expressa la queixa espera una resposta de la Direcció del servei, i l'adjudicatària habilitarà un sistema de recollida de queixes, reclamacions i suggeriments que doni compliment als següents punts:

- Les persones usuàries podran expressar les queixes i suggeriments durant tot l'horari d'atenció.
- Totes les queixes, reclamacions i suggeriments s'han de tractar igual, independentment del seu origen.
- Les queixes, reclamacions i suggeriments podran ser rebudes per qualsevol membre de l'equip. Es derivaran a la Direcció del servei, que les atendrà personalment o derivarà a la persona en qui delegui.
- Les queixes, reclamacions i suggeriments verbals s'atendran verbalment i les escrites es respondran per escrit.
- La servei portarà el registre de les queixes i suggeriments amb les còpies de les corresponents respostes i els professionals implicats en la resposta.
- Les queixes i suggeriments es respondran en un termini màxim de 10 dies laborables.
- Les queixes, reclamacions i suggeriments enregistrades, verbals i escrites, es faran arribar al Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic com un dels indicadors mensuals. També caldrà comunicar-les a les reunions de seguiment amb la persona designada referent municipal. Es comunicaran tant les queixes i suggeriments, com la resposta a la persona usuària, que inclourà, si s'escau, les mesures que correctores que s'adoptaran.
- Els agraïments rebran el mateix procediment de registre i còpia de l'escrit.

CLÀUSULA 15. RESPONSABILITAT

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, a l'espai públic o als

locals privats en els que ocasionalment els puguin donar accés els interlocutors indicats a la intervenció, i també en el seu mobiliari, instal·lacions, i objectes, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà de contractar la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil prevista a la memòria justificativa.

CLÀUSULA 16. 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 Projecte 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 estipuli i proporcioni el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic d'acord amb la Normativa Gràfica Municipal i aquella addicional que pugui dictar l'IMSS, incloses les signatures a peu de pàgina del personal del servei. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del Projecte. S'entén que el mateix plantejament respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà (audiovisual, digital o de qualsevol altre tipus).

La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquesta s'adreci a l'IMSS per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del Projecte.

En el marc de les polítiques institucionals de comunicació, recerca i difusió dels serveis públics, l'IMSS podrà impulsar la realització de peces audiovisuals, reportatges, documentals o altres productes de divulgació relacionats amb el servei objecte del contracte, així com iniciatives d'estudi, sistematització o innovació vinculades a la seva metodologia i impacte.

En aquest context, podrà resultar d'interès la participació de professionals vinculats al servei i, si escau, de persones usuàries del servei en accions de divulgació, documentació o

enregistrament que contribueixin a explicar-ne el funcionament, la metodologia i els resultats. Amb aquesta finalitat, i sempre amb el consentiment previ de les persones implicades, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar, en la mesura del possible i sense afectar el correcte funcionament del servei, la participació de professionals del servei en aquestes iniciatives. En els casos en què sigui necessari, l'empresa adjudicatària haurà de recollir i custodiar les corresponents autoritzacions o cessions de drets d'imatge que resultin d'aplicació.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar en les iniciatives de recerca, sistematització o innovació que pugui promoure o encarregar l'IMSS en relació amb el servei. Aquesta col·laboració podrà incloure, entre d'altres, la realització d'enquestes o qüestionaris extensos a persones usuàries del servei, la participació en jornades tècniques o espais de difusió del coneixement, així com la col·laboració en projectes d'innovació, digitalització o desenvolupament tecnològic —incloent-hi iniciatives vinculades a la intel·ligència artificial— sempre en els termes que estableixi l'IMSS i garantint el respecte a la normativa vigent en matèria de protecció de dades i drets de les persones usuàries.

CLÀUSULA 17. SEGURETAT

17.1. Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu

BIT ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

BIT, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven del REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel que fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i BIT indistintament. De conformitat amb els seus estatuts s'ha d'entendre que BIT actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

17.2. Conformitat amb l'esquema nacional de seguretat

Pel que fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (en endavant ENS).

Donada la naturalesa del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de donar compliment als requeriments establerts a l'ENS pel **NIVELL MIG**.

D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les vies previstes a l'art. 38 de l'ENS, entre les que es troben les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment. L'empresa adjudicatària serà responsable de disposar d'un informe d'auditoria (en el que l'ENS formi part del seu abast) de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'empresa adjudicatària garantirà l'accés per part de BIT a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

D'igual manera, en el cas que es subcontracti, totalment o parcial, els serveis objecte del present contracte, les empreses subcontractades quedaran a totes les mesures de seguretat d'aplicació a l'empresa adjudicatària dins de l'abast dels servicis subcontractats. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària assegurar-se que l'empresa subcontractada compleix amb el nivell de l'ENS corresponent, així com amb el conjunt de mesures de seguretat determinades en aquest clausulat de seguretat.

17.3. Responsable de seguretat

L'empresa adjudicatària nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.

- Garantir que tots els serveis prestats per l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per BIT i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per BIT.
- Assegurar que tot el personal de l'empresa adjudicatària que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa adjudicatària estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- 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'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

17.4. Confidencialitat

L'empresa adjudicatària 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 i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació té designada.

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 adjudicatària 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 a 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'empresa adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

17.5. Programari i metodologia de desenvolupament

L'empresa adjudicatària, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada per BIT per al desenvolupament de les integracions amb els sistemes corporatius de l'Ajuntament requerides a la clàusula 7.3.

Si l'Administració Municipal ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'empresa adjudicatària, sempre sota la responsabilitat de l'empresa adjudicatària, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació dels serveis contractats. Les llicències de software necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'Administració Municipal continuarà essent la propietària o, en el seu cas, titular dels drets de propietat intel·lectual que el corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lat en les màquines de l'empresa contractada, sense que la corresponent llicència d'ús suposi transferència o cessió, total o parcial de la titularitat, ni autorització per la seva utilització amb una finalitat diferent a la definida en el contracte de prestació de serveis.

L'empresa adjudicatària donarà a conèixer a tot el personal adscrit a la prestació dels serveis, el contingut d'aquesta clàusula respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Administració Municipal, la seva obligació respecte a:

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.
- Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

17.6. Auditoria

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

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

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

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

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'empresa 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'empresa adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. BIT podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

17.7. Gestió d'Incidents

L'empresa adjudicatària disposarà d'un procediment de notificació i gestió d'incidents de seguretat, que contempli aquells incidents en què es vegin afectades dades de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària informará a la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per BIT.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

En cas que l'incident afecti els sistemes i els recursos propietat de l'empresa adjudicatària, serà responsabilitat d'aquest realitzar les accions de contenció i resolució necessàries per restaurar el servei.

L'empresa adjudicatària haurà de documentar els incidents de seguretat i indicar el tipus d'incidència, moment en què es produeix, moment en què s'ha detectat, persona que fa la notificació, a qui es comunica, els efectes d'aquesta, moment en què se soluciona, descripció de la solució i persona que ho realitza. A l'esmentat registre s'han d'establir, a més, els procediments realitzats de recuperació de la informació, persona que executa el procés i la informació restaurada.

La documentació d'un incident de seguretat de la informació i la investigació i resposta consegüent s'han de preparar mitjançant informes de forma cronològica i lliurar-se a la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació, en el cas que hi hagi hagut, o pugui haver, afectació al servei prestat.

17.8. Dimensionament/gestió de capacitats

L'empresa adjudicatària disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals

adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

17.9. Accés a la informació

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament de Barcelona, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per BIT.

17.10. Anàlisis forenses

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT. L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i l'empresa adjudicatària.

17.11. Control d'accés

17.11.1. Accés local

L'empresa adjudicatària haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.

17.11.2. Accés remot

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per BIT per als sistemes de l'Ajuntament.

17.12. Gestió del Personal

17.12.1. Deures i obligacions del personal

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'IMSS, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'Ajuntament que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.

L'empresa 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'Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'IMSS, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'IMSS.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

17.12.2. Formació i conscienciació

L'empresa 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'Ajuntament.
- 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'empresa adjudicatària haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.

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

17.13. Comunicacions externes

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'empresa adjudicatària serà el responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiari de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

17.14. Protecció del lloc de treball

17.14.1. Lloc de treball buit

L'empresa adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment. El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

17.14.2. Bloqueig del lloc de treball

L'empresa adjudicatària garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

17.14.3. Protecció d'equips

L'empresa adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'empresa adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de

disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a BIT.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

- Addicionalment, els equips hauran de disposar:
- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- *Firewall* habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

17.14.4. Medis alternatius

L'empresa adjudicatària garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

17.15. Protecció dels Suports Informàtics

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament seguint les següents pautes.

17.15.1. Etiquetat

L'empresa adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Les persones usuàries han d'estar capacitades per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

17.15.2. Transport

L'empresa adjudicatària garantirà que els dispositius romanen sota control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'empresa adjudicatària garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

17.15.3. Esborrat i destrucció

L'empresa adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes de BIT respecte a l'esborrat i

destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut. S'hauran de destruir de forma segura els suports en cas de que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, fent ús dels productes recomanats per BIT.

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, el identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

17.16. Protecció de la Informació

L'empresa adjudicatària disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

17.17. Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'empresa adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'IMSS, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'empresa adjudicatària.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
 - Correu no sol·licitat (*spam*).
 - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga.
 - Codi mòbil de tipus *applet*.
- L'empresa adjudicatària establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de *malware* o *phishing*.

El responsable del contracte de l'IMSS avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals, confidencial de l'IMSS o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...).

En cas afirmatiu, l'IMSS facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'IMSS.

Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'IMSS en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

17.18. Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'empresa adjudicatària hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- En cas de emmagatzemar informació de l'IMSS, disposar de les mesures de seguretat pertinents per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació.
- Garantir que la informació de l'IMSS no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

17.19. Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

17.20. Delegat de protecció de dades

Si l'adjudicatària ha anomenat un delegat de protecció de dades, procedirà a comunicar les seves dades de contacte a l'Oficina del Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament perquè es puguin establir els circuits de comunicació establerts en el Reglament General de Protecció de Dades. En cas de no haver definit aquesta figura, s'haurà de proporcionar el contacte de la persona encarregada del tractament de dades personals.

17.21. Seguretat física i de l'entorn

17.21.1. Accés físic a les instal·lacions de processament de dades

L'empresa adjudicatària garanteix que disposa de mecanismes d'autenticació i control per garantir que únicament el personal autoritzat accedeixi a les instal·lacions i a les zones de dintre les dependències.

L'empresa adjudicatària haurà de contemplar, en funció de les seves necessitats, la implantació de les mesures de seguretat següents:

- Emissió d'autoritzacions per accedir a ubicacions físiques i a les diferents dependències.
- Mesures de dissuasió i vigilància (per exemple: càmeres de videovigilància).
- Mesures de monitorització i alertes de seguretat davant d'intrusions.
- Mesures de protecció contra accessos no autoritzats físics (per exemple: panys amb clau física o digital, etc.).
- Altres mesures de seguretat (per exemple: vigilants de seguretat).

17.21.2. Accés físic a les Zones de Seguretat

L'empresa adjudicatària identificarà dins de les seves instal·lacions les zones que requereixin mesures de seguretat addicionals (per exemple: el CPD) i implementarà els controls necessaris que permetin identificar i només deixar passar les persones autoritzades. S'ha de garantir que l'accés es faci de forma individual i s'han de guardar els registres de les entrades i sortides en aquestes àrees.

17.21.3. Seguretat del cablejat

L'empresa adjudicatària implementarà mesures per garantir la seguretat del cablatge als seus centres y dependències.

17.22. Gestió d'identitats, autenticació d'usuaris

La gestió d'identitats dels usuaris del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per BIT les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'empresa adjudicatària haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que BIT posa a disposició.

17.22.1. Autenticació interna

Els usuaris interns (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per BIT basats en protocols estàndards de seguretat. L'empresa

adjudicatària haurà d'assegurar que s'utilitzi el proveïdor d'identitats corporatiu (en endavant, IDP) per a l'autenticació dels usuaris.

La integració amb la solució IDP es podrà fer mitjançant les següents opcions:

- Integració mitjançant l'estàndard OpenID Connect (OAuth 2.0), utilitzant el flux d'autenticació de codi d'autorització amb PKCE (intercanvi de clau codificada).
- En cas que l'aplicació no suporti l'ús del protocol OpenID Connect, la integració es farà mitjançant l'estàndard SAML 2.0.

17.22.2. Autenticació externa

Els usuaris externs (fora de l'àmbit municipal, empreses i altres persones físiques - clients de l'aplicació) hauran d'autenticar-se mitjançant la solució corporativa (Mòdul Comú d'Autenticació).

L'autenticació al sistema s'haurà de produir amb un segon factor d'autenticació (2FA), requerint així una verificació de la identitat de l'usuari que sol·licita accés. L'empresa adjudicatària aplicarà el mateix 2FA que sigui d'aplicació a l'Ajuntament i, en cas de no ser possible haurà de justificar aquesta impossibilitat tècnica, tot aplicant un 2FA diferent que haurà de ser validat per BIT.

17.23 Autorització dels usuaris als sistemes

BIT disposa d'un repositori centralitzat d'autoritzacions dels usuaris corporatius, basat en un directori actiu, que és d'on recull les autoritzacions el IDP corporatiu. L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en aquest repositori central d'autoritzacions.

En cas que l'empresa adjudicatària no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, com a mínim, hauran d'integrar-se amb l'eina de gestió i govern de les identitats per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els rols funcionals definits a GID (capa de negoci).

Aquesta integració podrà ser de dos tipus:

- Integració directa amb la GID, si l'aplicació pot publicar els usuaris i perfils a través d'un servei web que es pugui consumir mitjançant un connector des de l'eina de gestió d'identitats.
- En cas de no ser possible la connexió directa amb la GID, l'aplicació haurà d'enviar un fitxer diari a la GID i configurar un connector de processament de fitxers per tal de representar les autoritzacions a l'eina.

La integració d'aquest connector anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i comptarà amb el suport i la supervisió de l'equip de gestió d'identitats.

Perfilat d'usuaris

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (Role Based Access Control) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.
- Mínim privilegi, els privilegis de cada persona usuària es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.
- Necessitat de Conèixer, els privilegis es limitaran de manera que els usuaris només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
- Capacitat d'autorització, només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un usuari tenir múltiples perfils. Les persones usuàries només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant rols de seguretat, entenent com a rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'empresa adjudicatària haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'empresa adjudicatària per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

17.24. Inventari d'actius

L'adjudicatària haurà de mantenir un inventari actualitzat de tots els elements del sistema, detallant la seva naturalesa i identificant al seu responsable; és a dir, la persona que és responsable de les decisions relatives al mateix.

17.25. Configuració de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de manera que:

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.

- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":
 - El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització aconseguixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
 - No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
 - S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
- S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":
 - Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
 - Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
 - L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.

17.26. Manteniment

L'adjudicatària haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema i/o infraestructura administrada.

L'adjudicatària haurà de mantenir actualitzats els productes utilitzats en l'abast del plec d'acord a la política acordada amb BIT.

La política d'actualitzacions està basada en el nivell de criticitat de la vulnerabilitat valorada segons l'última versió publicada de l'estàndard públic CVSS (*Common Vulnerability Scoring System*), segons el nivell de CVSS les actualitzacions per la correcció de vulnerabilitats s'hauran de produir dins d'uns terminis específics (en funció del nivell d'exposició, la criticitat de la vulnerabilitat i la criticitat de l'actiu afectat), detallats en la taula següent:

		NIVELL D'EXPOSICIÓ			
		Exposat a internet		No exposat a internet	
		CRITICITAT DE L'ACTIU		CRITICITAT DE L'ACTIU	
		Crític	No crític	Crític	No crític
CRITICITAT VULNERABILITAT	CVSS ≤ 3	20 dies	40 dies	40 dies	40 dies
	3 < CVSS ≤ 6	5 dies	1 mes	20 dies	20 dies
	6 < CVSS ≤ 8	1 dia	5 dies	5 dies	5 dies
	CVSS > 8	1 dia	2 dies	1 dia	5 dies

L'empresa adjudicatària s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu del anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquest proposin per corregir-les.

17.27. Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encriptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus estableix la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT, qui ha d'assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament i custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'empresa adjudicatària haurà de presentar-les per ser validades per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT i/o seguir els estàndards i normes de BIT.

17.28. Certificats

La Direcció de Seguretat de la Informació de BIT serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert per la Direcció de Seguretat de la Informació de BIT per al seu control i gestió.

L'empresa adjudicatària haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

17.29. Antimalware

L'empresa adjudicatària serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció *antimalware* de les màquines que suporten serveis prestats a l'Ajuntament segons es recull al marc normatiu del BIT.

BIT obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions *antimalware* i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

La Direcció de Seguretat de la Informació de BIT tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris de l'empresa adjudicatària.

17.30. Còpies de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb procediments i mecanismes per fer còpies de seguretat de la informació. Aquests procediments han de tenir en compte els processos per fer les còpies de seguretat, la periodicitat, els mètodes d'emmagatzematge i custòdia, els processos de restauració, etc. de manera que garanteixin la recuperació de la informació davant d'una situació de pèrdua o destrucció d'aquesta.

L'empresa adjudicatària ha de garantir que les còpies de seguretat es facin com a mínim amb una periodicitat setmanal.

L'empresa adjudicatària ha d'emmagatzemar còpies de seguretat de la informació en una ubicació alternativa d'aquella en què es processa habitualment.

A més, l'empresa adjudicatària haurà de disposar de mecanismes per a la realització periòdica de proves de restauració de les dades i les aplicacions. Hauran de ser capaços de restaurar les dades a partir de la darrera còpia de seguretat i de fer de manera periòdica aquestes proves amb dades reals.

L'empresa adjudicatària serà responsable de realitzar còpies de seguretat als sistemes dels quals és administradora per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, segons el recollit a les guies de BIT.

El nivell de seguretat d'aquestes dades ha de ser un reflex del de les dades originals a tots els nivells (integritat, confidencialitat, autenticitat y traçabilitat). Per tal de garantir la confidencialitat, BIT es reserva el dret de demanar el xifrat de les dades. L'abast de les còpies inclou:

- Informació de treball.
- Aplicacions en explotació, incloent els sistemes operatius.
- Dades de configuració, serveis, aplicacions, equips o d'altres anàlegs.
- Claus emprades per conservar la confidencialitat de la informació.

A banda de ser responsable de la generació de les còpies de seguretat, l'empresa adjudicatària serà responsable de garantir que aquestes son perfectament funcionals, per mitjà de la realització d'exercicis periòdics de recuperació de *back ups*. Els exercicis han de poder donar cobertura a tots els actius sota el present contracte dins d'un termini màxim de 1 any.

17.31. Control d'accés

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de que el sistema de control d'accés s'organitzi de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.

En concret, se separaran almenys les següents funcions:

- Desenvolupament d'operació. Garantint, com a mínim, que els desenvolupadors únicament disposin d'accés a l'entorn de preproducció i desenvolupament. La configuració dels entorns productius l'haurà de realitzar persones o equips diferents.
- Configuració i manteniment del sistema d'operació.
- Auditoria o supervisió de qualsevol altra funció.

17.32. Explotació

17.32.1. Gestió de la configuració

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de gestionar de forma continua la configuració dels components del sistema de manera que:

- Es mantingui a tot moment la regla de "funcionalitat mínima".
- Es mantingui a tot moment la regla de "seguretat per defecte".
- El sistema s'adapti a les noves necessitats, prèviament autoritzades.
- El sistema reaccioni a vulnerabilitats reportades.
- El sistema reaccioni a incidents.

17.32.2. Gestió de canvis

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de mantenir un control continu de canvis realitzats en el sistema, de manera que:

- Tots els canvis anunciats pel fabricant o proveïdor seran analitzats per determinar la seva conveniència per ser incorporats, o no.
- Abans de posar en producció una nova versió o una versió amb un pegat, es comprovarà en un equip que no estigui en producció, que la nova instal·lació funciona correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per al treball diari. L'equip de proves serà equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.
- Els canvis es planificaran per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.
- Mitjançant anàlisi de riscos es determinarà si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Aquells canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt seran aprovats explícitament de forma prèvia a la seva implantació.

17.32.3 Protecció de claus criptogràfiques

- L'empresa adjudicatària utilitzarà programes avaluats o dispositius criptogràfics certificats.
- S'empraran algorismes acreditats pel "Centre Criptològic Nacional".

17.33. Protecció dels serveis

L'empresa adjudicatària establirà mesures preventives i reactives enfront d'atacs de denegació de servei (*DoS Denial of Service*). Per tal de garantir-ho:

- Es planificarà i dotarà al sistema de capacitat suficient per atendre a la càrrega prevista sense posar en risc la disponibilitat del sistema.
- Es desplegaran tecnologies per prevenir els atacs coneguts.

17.34. Pla de traces

Les aplicacions o productes que permeten realitzar operacions sobre les dades de negoci han de proporcionar informació sobre les accions i accessos realitzats en aquesta informació. Tant la criticitat de les dades i els criteris del negoci, com els requeriments legals, marcaran la informació que cal recollir i el temps de retenció dels logs. L'empresa adjudicatària haurà de configurar el sistema per recollir les traces necessàries en base al Document del 'Pla de Seguretat i Traces' que posarà a disposició de BIT a l'inici del contracte. Dins d'aquest registre, s'ha d'incloure:

- Qui realitza l'activitat (tant usuaris com operadors i administradors en especial), quan i el sistema en qüestió.
- Registre d'activitats realitzades amb èxit i les rebutjades.
- Les activitats concretes subjectes a ésser registrades vindran determinades per l'anàlisi de riscos del sistema.

Un cop configurades les traces s'hauran d'incorporar en els documents estàndards de seguretat: 'Pla mestre de Traces' (on s'avaluen els requeriments de les traces, el disseny i es determina l'inventari de traces necessàries) en la fase d'anàlisi i el document 'Pla de Traces' (on s'aporten detalls i mostres de cadascuna de les traces) en fase de proves i/o pas a producció.

Barcelona, en data de la signatura electrònica

Sra. Marina Mañas Vegara

Cap del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme