

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

El Centre d'Allotjaments Individuals Temporal per a famílies monoparentals amb serveis col·lectius d'Ali Bei (AB-Allotjaments), són allotjaments d'Inclusió temporals amb suport socioeducatiu formant part d'una xarxa d'equipaments i serveis que ofereix la ciutat de Barcelona a persones sense llar i/o en situació d'exclusió social greu.

Les característiques i el concepte d'aquest equipament està plantejat com a recurs pont cap a l'autonomia de les famílies, tenint com a funció bàsica garantir un millor procés d'inserció social i d'autonomia per a famílies monoparentals usuàries de l'allotjament.

La necessitat dels allotjaments temporals AB-Allotjaments ve donada per l'increment de població en situació severa d'exclusió i concretament per l'augment de les unitats de convivència monoparentals amb recursos econòmics insuficients per mantenir les despeses familiars bàsiques, amb mancances de xarxa de suport per recolzar-se i per conseqüència no disposant d'un domicili on viure o vivint en recursos habitacionals en condicions no adequades (s'inclouria una visió de l'exclusió residencial amb diferents intensitats i perspectives, segons la classificació ETHOS (European Typology of Homelessness and Housing Exclusion)).

Aquestes situacions, actualment estan essent agreujades per la situació de crisi que estem patint, i pel fet que els actuals recursos d'atenció i d'allotjament disponibles no són suficient per atendre totes les necessitats, fent que ens trobem davant un gran nombre de famílies amb menors a càrrec patint greus dificultats socioeconòmiques, amb impossibilitat de poder accedir a un habitatge. Cal proposar nous recursos que permetin garantir la seva inclusió en unes millors condicions.

La pèrdua d'ingressos de les famílies monoparentals i els alts costos de l'habitatge caracteritzen una part important dels processos d'exclusió social de les llars monoparentals. No es tracta només de no disposar d'un habitatge, sinó que sovint els habitatges als quals viuen són poc adequats condicionant el benestar relacional entre els membres de la família.

El centre d'allotjament temporal AB-Allotjaments està pensat per donar un temps d'estada a les famílies monoparentals que per les seves característiques necessiten fer un procés més intensiu, amb més hores de professional i amb més temps d'intervenció, donant així més garanties de sortida amb autonomia.

Es tracta de famílies monoparentals que presenten simultàniament manca de recursos econòmics per accedir a un habitatge adequat alhora que requereixen suport socioeducatiu per tal d'assolir les habilitats necessàries per emprendre una vida més autònoma.



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial
Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
València, 344
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la gestió d'un Centre amb 10 allotjaments d'inclusió adreçat a famílies monoparentals en situació de greu vulnerabilitat afectades per la pèrdua o manca d'habitatge que presenten necessitats socioeducatives.

Aquest centre està ubicat al carrer de Ali Bei núm.100 de Barcelona.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST

L'equipament objecte del present contracte de serveis, consta de 10 allotjaments amb estances d'ús comú com cuina, menjador, 2 sales polivalents i despatxos de professionals, que ofereix un servei d'allotjament i atenció socioeducativa a famílies monoparentals afectades per manca d'habitatge o vivint en habitatge inadequat i en situació d'exclusió social els 365 dies de l'any.

En aquest sentit, és un equipament d'àmbit de ciutat al qual es poden acollir famílies monoparentals que estiguin en seguiment pels serveis socials bàsics de la ciutat de Barcelona.

El servei cobreix allotjament i suport de mitja - llarga estada als allotjaments, amb caràcter temporal i sempre en transició a un habitatge més estable.

D'altra banda, amb la contractació de la gestió del servei es pretén donar compliment als següents objectius, els quals estan alineats amb els objectius estratègics de l'IMSSB.

1. Oferir un allotjament temporal de mitja- llarga estada (entre 2 i 3 anys), a un màxim de 10 famílies monoparentals en situació d'exclusió social severa amb seguiment socioeducatiu, en un entorn el més normalitzat possible, a fi de preparar-les per viure de manera autònoma.
2. Donar suport a les famílies per tal d'aconseguir la màxima autonomia tant en l'àmbit laboral, relacional, així com millorar competències parentals.
3. Ajudar a les famílies a aconseguir una alternativa residencial a la sortida.

La utilització d'aquest Servei es considera com un recurs de continuïtat en la intervenció social ja iniciada en d'altres recursos d'acolliment temporal, en els quals s'haurà observat la situació i abordatge inicial de cada cas. És per això que no serà un recurs a utilitzar en un primer contacte d'atenció social iniciat a serveis socials.

CLAUSULA 4- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Centre d'Allotjament Temporal per a famílies monoparentals amb serveis col·lectius forma part d'una part d'un edifici que està ubicat al C/ Ali Bei, 100 de Barcelona.

Consta de 10 allotjaments situats a la 1a planta de l'edifici i els espais comuns situats a la planta baixa. En aquesta planta hi ha dos espais diferenciats, un de més privat per a la gestió professional que consta de tres despatxos, un bany, un petit vestidor, office, recepció i magatzem. I un per a les persones usuàries format per la cuina, el menjador, una sala de



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial

Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

València, 344

08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials

descans i jocs per als infants i una sala amb ordinadors. En aquests espais comuns s'hi realitzaran les activitats formatives i reunions de les persones usuàries dels allotjaments. La cuina està dissenyada per a què hi puguin cuinar 5 famílies a la vegada. També disposa bugaderia amb espai per entendre la roba (situats a la planta 1a).

Hi ha 3 tipus d'allotjaments:

- 1 unitat per a un màxim de dues persones, formada per a un espai estar-menjador-dormitori i una cambra higiènica. (amb una superfície aproximada de 22 m²).
- 4 unitats per a un màxim de tres persones, formada per a un espai estar-menjador-dormitori, una habitació i una cambra higiènica. (amb una superfície aproximada de 36 m²).
- 5 unitats per a un màxim de quatre persones, formada per a un espai estar-menjador-dormitori, una habitació i una cambra higiènica. (amb una superfície aproximada de 44 m²).

Tots ells estan dotats d'un espai per a l'emmagatzematge i un espai per a la manipulació i preparació d'aliments que inclou un petit frigorífic, una pica i un forn microones. Degudament equipats i moblats i amb el corresponent parament de la llar.

La superfície de la zona comuna és d'uns 550 m²

4.1- DESTINATARIS

El Servei s'adreça a famílies monoparentals:

- Mares o pares amb menors a càrrec que no disposen d'allotjament i amb manca de recursos econòmics per accedir a un habitatge adequat.
- Disposar d'uns mínims ingressos econòmics o possibilitat de tenir-los per tal que, sempre que sigui possible, les persones usuàries es facin càrrec de la seva alimentació i de les despeses quotidianes que generi la vida autònoma als allotjaments.
- Mares o pares amb fills que requereixin un acompanyament socioeducatiu alt en quan a un major temps i intensitat en el suport per poder millorar el seu procés d'inserció social i aconseguir la màxima autonomia familiar.
- Amb acceptació per part de la família de la intervenció socioeducativa assumint el compromís de coresponsabilitzar-se, des de les seves pròpies despeses fins arribar a una autosuficiència que els permeti independitzar-se.

4.2- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

- Estada temporal en allotjaments equipats fins a 2 anys i prorrogable 1 any més.



- Cobertura de necessitats bàsiques si s'escau. Hi haurà una borsa de 25000 euros per tal d'assumir aquelles despeses bàsiques de la vida quotidiana diària de les famílies que provisionalment en un inici no puguin assumir pel seu compte.

- A partir de la identificació de les necessitats familiars i socials (fase d'acollida) de cada unitat familiar i de les seves potencialitats, s'elaborarà un pla de treball familiar conjuntament amb el referent del servei derivant. Aquest pla de treball ha de ser elaborat amb la participació activa de la família per tal d'aconseguir el major grau d'implicació en les accions que s'han de dur a terme.

- Suport socioeducatiu orientat a:
 - ✓ L'acompanyament socioeducatiu s'adapta a cada família en funció de les necessitats de cada unitat familiar membre.
 - ✓ Consolidar les actituds, habilitats i coneixements de les famílies per viure de manera autònoma, posant èmfasi en el Pla de Treball Familiar l'estalvi econòmic durant l'estada al servei per tal de garantir una sortida del mateix amb les majors garanties d'autonomia i autosuficiència.
 - ✓ En el treball familiar serà necessari incidir prioritàriament, sempre que calgui, en les relacions pare-mare/fills per tal que puguin construir una dinàmica familiar satisfactòria.
 - ✓ Oferir suport *per* generar dinàmiques d'autonomia responsable en l'ús comunitari de cuines i espais col·lectius.
 - ✓ Garantir una relació de convivència positiva entre les famílies allotjades i la xarxa veïnal i de l'entorn social.
 - ✓ Facilitar l'accés als recursos de la xarxa pública i cívica de la ciutat.

- Suport i acompanyament en la cerca d'alternativa residencial.

- Acompanyament i supervisió per a un any de durada, en la sortida del centre de manera coordinada amb els serveis socials de territori on la família anirà a viure.

- El Centre AB-Allotjaments, comptarà amb un servei d'atenció psicològica. Atendrà aquells usuaris que facin la demanda voluntàriament o bé es detecti que ho necessitin, per tal de poder treballar en base a la perspectiva de gènere, perspectiva de trauma i successos vitals, per la consciència de malaltia i la vinculació a la xarxa de salut mental territorial quan es requereixi.



4.3- CARACTERÍSTIQUES DEL SUPORT SOCIOEDUCATIU

L'objectiu de la intervenció socioeducativa és atendre a nivell relacional, educatiu i sociolaboral a les famílies per tal capacitar-les per caminar cap a una autonomia creixent estable.

Es tracta de donar suport a les necessitats bàsiques de les famílies, al seu entorn emocional i en l'estructura familiar que les envolta a través d'un acompanyament que motivi una transformació positiva i de millora familiar capacitant-les per millorar les competències emocionals i relacionals.

Aquest suport es durà a terme en base als àmbits d'intervenció establerts (clàusula 5.5).

Els professionals d'àmbit socioeducatiu, actuaran com a **Referents socials** de les famílies del servei, a partir dels 3 mesos de l'entrada de la unitat familiar. Durant aquest període de tota l'atenció en el servei, caldrà coordinar amb el servei derivant (que continuarà com a coreferent) el pla de treball familiar.

Els referents socials s'hauran de coordinar amb els serveis complementaris, tant socials, sanitaris, educatius, culturals,..

A la sortida (alta) de l'allotjament AB–Allotjaments, els professionals faran un acompanyament a l'allotjament nou perquè es pugui garantir una plena autonomia de les persones que hagin passat pel servei. S'haurà de donar suport per tal que la família es presenti a la nova comunitat proporcionant informació i si ho requereix acompanyament inicial, de tots aquells serveis comunitaris adreçats a les persones: CAP, CSS, escoles, Centres Cívics, biblioteques del barri,... Aquest suport es farà de manera coordinada amb els serveis socials de territori on estigui el nou allotjament, sempre que sigui possible. Aquest servei de coordinació i intervenció conjunta entre els serveis del centre i els serveis socials del territori on s'ubiqui la família, es realitzarà durant un any màxim i caldrà elaborar un informe final de la situació de la família.

5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

5.1. CRITERIS D'ACCÉS

Es determinen els següents criteris d'accés als Allotjaments que, en qualsevol cas, hauran de reunir totes les persones que hi accedeixin:

- ✓ Famílies monoparentals amb menors a càrrec.
- ✓ Haver superat una primera fase d'acollida i tractament (tres mesos) per part del servei que deriva, i haver assolit uns nivells mínims d'hàbits i autonomia personal per poder responsabilitzar-se de les tasques quotidianes, així com del seu propi procés d'inclusió.
- ✓ Requerir d'un nivell d'acompanyament socioeducatiu alt en el barem d'accés.



- ✓ Disposar d'uns mínims ingressos econòmics o possibilitat de tenir-los en breu per tal que, sempre que sigui possible, les persones usuàries es facin càrrec de la seva alimentació i de les despeses quotidianes que generi la vida autònoma als allotjaments d'inclusió .
- ✓ Acceptació voluntària i signatura d'un Acord d'estada i un pla d'inserció, que inclourà l'estada en un allotjament temporal, limitat en el temps, amb compromís per part de la persona o família de complir els acords i amb la voluntat de millorar la seva situació. La família signarà el Reglament de règim intern, i acceptarà la intervenció i seguiment educatiu. Acceptació del pagament d'aportacions amb caràcter educatiu per part dels usuaris en relació als seus ingressos, d'acord amb el següent barem i en base a una mitjana de 3 membres per família:
 - Si no hi ha ingressos, no es realitzarà cap aportació econòmica amb caràcter educatiu.
 - Si l'usuari percep uns ingressos per sota 0,93 l'IRSC, abonarà una aportació educativa d'1 €/dia per allotjament.
 - Si l'usuari rep uns ingressos del 0,93 IRSC o superiors, abonarà una aportació educativa de 2,5 €/dia per allotjament.
- ✓ En cas de patir algun tipus d'addicció, cal que la persona es trobi fent un tractament de desintoxicació de drogues (inclosa la metadona), es mantingui en abstinència i accepti les analítiques de control.
- ✓ En cas de patir algun tipus de trastorn mental, cal que la persona es trobi fent tractament, la seva situació estigui compensada clínicament i la gravetat de la malaltia no requereixi d'un altre tipus de centre sanitari més especialitzat.

5.2 CIRCUIT D'ENTRADA I SORTIDA

Cal que el professional derivant conegui les característiques i condicions d'AB-Allotjaments abans de fer la derivació.

- ✓ Aquests allotjaments es plantegen com a temporals per a famílies monoparentals amb menors.
- ✓ Per poder accedir al recurs, caldrà omplir una sol·licitud d'accés que comporta un barem automàtic consensuat des dels Serveis Socials Municipals i que estableix una puntuació en base a la intensitat de la intervenció que requereix cada unitat familiar. A menys puntuació la família monoparental tindrà més preferència a l'entrada del servei, aquesta puntuació tindrà un factor corrector de 3 punts en funció del temps d'espera, aquests 3 punts és descomptaran del la puntuació del barem a partir d'un any d'estada a la llista d'espera.



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial

Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

València, 344

08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials

- ✓ Les places s'adjudicaran segons els criteris d'accés establerts pel Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial de la Direcció de Serveis d'Intervenció Social de l'IMSSB.
- ✓ La distribució de les famílies en els allotjaments es realitzarà en base a les seves necessitats i característiques de la unitat familiar.
- ✓ La sortida del Servei serà decidida pel referent social responsable del servei i si la sortida es porta a terme durant els sis primers mesos d'estada, mentre encara hi ha la coreferència social, haurà de ser acordada amb el/la referent derivant.
- ✓ Les sortides hauran de ser consensuades amb les unitats familiars usuàries del Servei amb la comunicació pertinent del Departament d'Atenció a Persones Sense Llar de la Direcció de Serveis d'Intervenció Social.
- ✓ L'adjudicatari s'haurà d'ajustar als criteris i circuits d'ingrés i sortida establerts pel Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial.

L'accés a aquest servei serà sempre derivat:

- Pels Serveis del Programa adreçats a persones sense llar i els Serveis Socials bàsics de Territori quan es tracti d'unitats de convivència sense habitatge propi i en situació d'exclusió social severa.
- Les unitats de convivència han de necessitar suport socioeducatiu i se'ls hi facilitarà acompanyament per fer les gestions necessàries per garantir alternativa residencial en la sortida.

Temps d'estada al Servei:

Les unitats de convivència allotjades al servei podran romandre al centre A-B Allotjaments durant un període de 2 anys prorrogable fins a 1 un any més.

El Reglament de Règim Intern i els models d'acord d'estada i d'utilització del servei es lliuraran a l'adjudicatari en el moment de la formalització del contracte d'estada. Cal que estiguin tots els documents signats per l'adult familiar com a compromís d'acceptació.

La finalització de l'estada es produirà per:

- Augment de recursos econòmics familiars.
- Accés a un habitatge social.
- Obtenció d'un habitatge en qualsevol altra modalitat (privat, compartit, ...).
- Abandonament.
- Expulsió/incompliment.
- Derivació a un altre recurs de la Xarxa d'atenció a persones sense llar.

Aquelles famílies que, per raons excepcionals, hagin superat el període establert en el pla de treball familiar i no puguin ser donades d'alta de l'allotjament, caldrà comunicar-ho al referent



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial

Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

València, 344

08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials

municipal del Departament d'Atenció a Persones Sense Llar, a fi de valorar conjuntament la seva permanència **excepcional** a l'equipament.

5.3 PLA DE TREBALL PERSONALITZAT/FAMILIAR

S'establirà un Pla de treball personalitzat per a cada família usuària durant la seva estada al Servei A-B Allotjaments, segons el diagnòstic fet entre referent i coreferent del cas.

Aquest Pla de treball serà elaborat inicialment entre el referent de serveis socials derivador i el nou referent del cas i tindrà l'acceptació i implicació de cada unitat familiar objecte de treball.

El Pla de treball serà signat per a les tres parts implicades: referent derivador, referent del servei AB-Allotjaments i la persona principal de la unitat familiar atesa.

A partir dels tres mesos d'estada, el servei AB-Allotjaments passarà a ser el referent de la unitat familiar. El centre derivant, serà coreferent mentre la família estigui allotjada a AB-Allotjaments.

A partir de la identificació de les necessitats personals i socials de cada persona i de les seves potencialitats s'elaborarà un Pla de Treball Personal/familiar.

L'estructura del **Pla de Treball** contemplarà com a mínim els següents elements:

- Dades personals i familiars de l'usuari.
- Diagnòstic inicial.
- Demandes, problemàtiques i potencialitats.
- Objectius a treballar.
- Activitats i accions específiques.
- Quins suport i recursos es proporcionaran.
- Temporització de la intervenció.
- Avaluació: indicadors de procés i de resultat.
- Compromisos de les parts.
- Moments de la revisió i sortida prevista.

Aquest Pla de treball es revisarà trimestralment per part del referent d'AB-Allotjaments.

Cal entendre, en tot moment, que el Pla de treball formarà part i entroncarà amb l'itinerari del procés d'inserció que buscarà l'autonomia de la unitat familiar atesa.

Els usuaris del Centre, en funció dels seus ingressos, hauran de realitzar petites aportacions de caràcter educatiu per contribuir al manteniment i us del centre. Serà una aportació econòmica mensual a nivell educatiu.

Els usuaris hauran de cobrir, sempre que sigui viable, les despeses de sosteniment bàsic (alimentació, neteja, transport, vestimenta,...).



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial
Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
València, 344
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

5.4 FASES D'INTERVENCIÓ I TEMPORALITZACIÓ

Tenint en compte que el contracte d'estada es fa inicialment per a 3 mesos, renovable cada 3 mesos, i fins a un màxim de 3 anys, es contemplaran aquestes tres fases d'intervenció amb una temporalitat orientativa i flexible que s'haurà d'ajustar a les necessitats de cada usuari/a:

- ✓ **Acollida:** És la fase on es fa el procés de valoració, acompanyament i adaptació. S'elabora d'un Pla de treball conjunt amb el referent derivador del cas: 3 mesos.

- ✓ **Estada:** atenció integral i seguiment del pla de treball familiar.

Serà graduable en funció de les necessitats de cada cas, amb els terminis anteriorment establerts pel que fa a les revisions, fins al 1er any abans de passar la referència total al servei AB-Allotjaments. A partir dels sis mesos d'estada, el servei decidirà conjuntament amb la família el Pla de Treball a desenvolupar fins a 2 anys més, amb possibilitat de pròrroga d'un altre any (total 3 anys), si així ho autoritza el Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial de la Direcció de Serveis d'Intervenció Social de l'IMSSB.

- ✓ **Sortida:** Recuperació de l'autonomia familiar i desvinculació.
És la fase de la preparació de la sortida gradual com a mínim 6 mesos abans de la data provisional (revisable) d'alta del servei.
Aconseguir l'apoderament de les famílies per emprendre el seu camí de manera estable i autònoma i afavorir una desvinculació progressiva del servei en el menor temps possible.

5.5 METODOLOGIA I ÀMBITS D'INTERVENCIÓ

Els diferents equips del servei hauran de fer servir tècniques i metodologies pròpies de la intervenció social, l'educació social i el treball social.

S'oferirà un acompanyament centrat en la persona des d'una vessant integral, comunitària i de treball en xarxa, donant el protagonisme a les persones i famílies allotjades.

Introducció de la perspectiva de gènere en l'atenció a les dones sense llar

D'acord amb la Mesura de govern per la prevenció del sensellarisme femení, aprovada el 20 de gener de 2020, i la introducció de la perspectiva de gènere en l'atenció a les persones sense llar a Barcelona s'han de desenvolupar les següents accions:

- Establir un protocol específic d'acollida i grups d'atenció per dones. Així mateix, incloure una perspectiva de gènere en totes les activitats i usos dels espais per tal d'evitar la discriminació de les dones usuàries.
- Creació de grups de dones ateses en el centre.
- Incorporar la perspectiva de gènere de manera transversal i que a més adaptin la seva temporalitat d'estada a les necessitats de les dones ateses. També, es tindran en compte les necessitats específiques de les dones lesbianes i transsexuals.



- Es crearan espais per recollir de forma sistemàtica les demandes i necessitats de les pròpies dones. Es treballarà per vincular aquestes grups a altres espais i a iniciatives comunitàries per promoure la participació de les dones fora de l'àmbit de l'equipament.

La metodologia d'intervenció haurà d'estar centrada en El pla de treball individual/familiar, les accions grupal i les comunitàries que es desenvolupin segons els **següents àmbits d'intervenció:**

✓ **Cobertura de necessitats bàsiques**

Cobertura de les necessitats nutritives, higiene, vestimenta, les derivades de l'us de la llar, transport, medicaments, ...

✓ **Suport socioeducatiu en aspectes de cura personal/familiar** i de la llar.

Atenció en la capacitació a través del quotidià i a través de la intervenció directe des de la proximitat amb l'objectiu d'impulsar la incorporació i o recuperació d'habilitats de cura personal i familiar incrementant el seu grau de responsabilització al llarg del temps. Capacitar les famílies per tenir competències parental (tenir cura, protegir, educar i socialitzar). Garantir mantenir un bon us de l'allotjament familiar i dels espais comuns.

✓ **Econòmic**

Donar suport en millorar la seva situació econòmica: facilitant l'accés a les prestacions econòmiques que puguin gaudir, donant suport en fomentar un pla d'estalvi. Suport en la gestió de l'economia domèstica.

✓ **Laboral-formatiu**

Es vetllarà i es farà el seguiment dels aspectes destinats a aconseguir el millor procés de capacitació laboral i d'inserció al mercat laboral i formació dels adults familiars i de l'escolarització dels infants.

✓ **Habitatge de sortida**

Es potenciarà i donarà suport al procés de cerca d'alternativa residencial familiar.

✓ **Higiènic-sanitari**

Suport socioeducatiu en aspectes higiènics- sanitaris familiars i la vinculació a la xarxa sanitària pública.

Es farà suport per tal que la persona incorpori o recuperi les habilitats bàsiques de cura personal/familiar i de la llar, incrementant el seu grau de responsabilització al llarg del temps.

✓ **Suport en aspectes relacionals/participatius**

Es tindrà cura en millorar les relacions socioafectives amb les altres persones acollides als allotjaments, per tal d'afavorir la creació de suport mutu entre elles. Potenciar el fet dels espais col·lectius per crear inèrcies entre famílies per compartir i aprendre del suport entre elles.



Fer dels espais comuns, espais participatius articulants la implicació de les persones ateses en el centre en la dinàmica del mateix, cal plantejar estratègies i activitats a partir de les quals es pugui aconseguir generar vincles, seguretat i participació en el bon funcionament del centre, tant en les activitats que es programin com en la participació en el manteniment del bon estat de les instal·lacions.

En la intervenció social (individual, grupal i comunitària) caldrà incorporar la perspectiva de gènere de manera transversal per tal de contribuir a la igualtat entre homes i dones, afavorint l'autonomia de les dones en aquelles situacions de més desprotecció.

Aquest objectiu caldrà treballar-lo també en espais i activitats de participació estable de les persones usuàries del tipus assemblea de centre, sistemes de recollida de queixes i suggeriment, seguiment del reglament de règim intern,...

✓ **Vinculació territorial**

Treballar la integració i socialització i reforçar els sistemes de recolzament social.

Es treballarà la inserció en l'entorn més immediat on està ubicat el centre AB-Allotjaments. En aquest sentit, caldrà atendre especialment una triple vessant referida, d'una banda, a la intervenció amb les persones usuàries del servei; d'altra banda, amb el veïnatge més immediat al centre tant pel que fa als residents del barri com a les institucions i entitats; i finalment, els recursos comunitaris municipals que incideixen en la vinculació familiar de xarxa propera: escola d'adults, biblioteca, centres cívics, centres esportius, entitats i equipaments de barri, cossos de seguretat, casals, recursos d'inserció laboral,....

5.6 PROGRAMACIÓ D'ACTIVITATS

La programació d'activitats haurà d'incloure les activitats concretes que s'hi desenvoluparan, amb la seva temporització, recursos, indicadors, i avaluació de les mateixes.

Les activitats hauran de ser, tant de caire individual amb les persones residents a l'equipament i així ho contempli al seu corresponent Pla de treball familiar, com també activitats de caire grupal i comunitari segons objectiu a tractar tenint en compte els àmbits d'intervenció a intervenir.

5.7 REGLAMENT DE RÈGIM INTERN

El Reglament de règim intern és la normativa d'ús que regeix i regula el funcionament de cada allotjament del Servei, i les condicions que les persones que hi accedeixen han de conèixer i acceptar a l'entrada al mateix, signant el seu compromís de compliment.

Aquest Reglament serà facilitat a l'adjudicatari per l'Ajuntament a l'inici del contracte i s'entregarà als usuaris en el moment d'accés al servei.

Aquest Reglament romandrà a l'abast de les persones acollides en el Centre A-B Allotjaments.



5.8 ACORD D'ESTADA D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI I COMPROMISOS ACORDATS

És un contracte d'estada al Servei, que signen el/la responsable del Servei AB- Allotjaments, el/la referent social del cas que fa la derivació, i les persones adultes que viuran a l'habitatge.

Aquest acord es firmarà:

- ✓ abans de l'entrada al Servei,
- ✓ inclourà l'acceptació de la normativa del Reglament de règim intern, i
- ✓ l'acceptació d'una data provisional, revisable, d'abandonament del Servei.

Aquest acord (que es facilitarà a l'adjudicatari en el moment d'iniciar contracte) es complementarà amb el Pla de treball.

Amb aquest objectiu es contempla un període de prova o adaptació inicial de 3 mesos, prorrogable per períodes de 3 mesos. En funció del pla de treball, l'estada serà de dos anys amb possibilitat de ser prorrogat per un any més

Atès que es tracta d'un recurs d'allotjament temporal, s'ha de fer palès que s'ha de treballar el procés de sortida, com a mínim, 6 mesos abans de la previsió de sortida del Servei, de cara a poder beneficiar del Servei a altres persones que el necessitin.

5.9. DOCUMENTACIÓ

Des de l'inici de la prestació del servei, l'adjudicatari haurà de proporcionar i custodiar els documents següents:

- Reglament de règim intern
- Llibre de registre d'estades
- Registre amb dades socials, sanitàries i psicològiques en l'aplicació informàtica SIAS i Sense Sostre facilitada per l'Ajuntament de Barcelona i/o d'altres sistemes d'avaluació o recollida de dades que determini el Departament.
- Acord d'estada.
- Pla de treball de cada persona/família i seguiment del mateix
- Registre de incidències d'infraestructures
- Registre de incidències derivat de les persones usuàries
- Registre de visites a persones usuàries
- Llibre de reclamacions i queixes
- Bústia de suggeriments
- Arxiu de tota la documentació (correspondència, oficis, informes, entre d'altres)
- Els informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti el Departament d'Atenció a Persones Sense Llar de la Direcció de Serveis d'Intervenció Social de l'IMSS.

6.1 ACTIVITATS DEL SERVEI

Activitat: 1	Nom Activitat: Allotjament i Acolliment		
Descripció de l'activitat	Oferta de 10 allotjaments adequats i correctament dotat que permetin l'estada de durada mitja - llarga de les famílies allotjades, fins a 2-3 anys.		
Destinatari	Famílies monoparentals en situació d'exclusió social severa afectades per la manca d'habitatge o vivint en habitatge inadequat que precisin d'atenció socioeducativa. Fins a 10 unitats de convivència.		
Tasques a realitzar per l'adjudicatari	Facilitar espais adequats en el qual hi puguin viure les famílies i es pugui treballar un procés d'inserció social necessari per a la seva autonomia.		
Recursos materials necessaris per a l'execució	Allotjaments dotats amb mobiliari adequat i espais comuns que permetin l'allotjament amb el corresponent material fungible i no fungible.		
Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.		
Condicions d'inici	Accés persones usuàries a servei d'allotjament	Condicions de Fi	No aplica
Temporalització	365 dies /any		
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual		
Ubicació	Seu de l'equipament: carrer de Ali Bei núm. 100		

Activitat: 2	Nom Activitat: Activitats socioeducatives i gestió d'espais comuns		
Descripció de l'activitat	Oferta d'espais comuns adequats: una sala de descans amb TV i jocs, i una sala amb ordinadors amb accés a internet, que permetin desenvolupar diverses activitats quotidianes de les persones usuàries així com activitats grupals i accions formatives bàsiques. Gestió de la recepció i zona de pati.		
Destinatari	Famílies monoparentals en situació d'exclusió social severa afectades per la manca d'habitatge o vivint en habitatge inadequat que precisin d'atenció socioeducativa. Fins a 10 unitats de convivència		
Recursos materials necessaris per a l'execució	Espais comuns dotats amb mobiliari adequat amb el corresponent material fungible i no fungible.		
Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a les necessitats.		
Condicions d'inici	Accés persones usuàries a servei d'allotjament	Condicions de Fi	No aplica

Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial
 Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables
 Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
 València, 344
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

Temporalitat	En l'horari d'atenció de 10 a 21 h.
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual
Ubicació	Seu de l'equipament: carrer de Ali Bei, núm. 100

Activitat: 3	Nom Activitat: Gestió de l'espai col·lectiu de cuina		
Descripció de l'activitat	Gestió i organització de l'espai de cuina compartit entre les famílies allotjades per tal de garantir una adequat us de les instal·lacions de cuina comunitària i sala menjador.		
Destinatari	Famílies monoparentals en situació d'exclusió social severa afectades per la pèrdua o manca d'habitatge resident als allotjaments. Fins a 10 unitats de convivència		
Tasques a realitzar per l'adjudicatari	Gestionar l'espai compartit de cuines i menjador per tal que tingui un funcionament adequat donant resposta a les diverses incidències que es puguin produir i oferint la possibilitat d'autoorganització entre les famílies per tal de donar-se suport mutu entre elles i potenciar la seva autonomia. L'espai de cuines haurà de romandre tancat en clau quan no s'utilitzi per evitar riscos.		
Recursos materials necessaris per a l'execució	Espai col·lectiu amb cinc cuines i menjador dotat amb mobiliari adequat i amb el corresponent material fungible i no fungible.		
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.		
Condicions d'inici	Accés persones usuàries a servei d'allotjament	Condicions de Fi	No aplica
Temporalització	De 11h a 21h tots els dies de l'any		
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual		
Ubicació	Seu de l'equipament: carrer de Ali Bei, núm. 100		

Activitat: 4	Nom Activitat: Bugaderia (Allotjament)		
Descripció de l'activitat	Servei de bugaderia consistent en rentadora i assecadora que s'ofereix als residents per tal que ells mateixos puguin rentar la seva roba, l'accés seria en l'horari d'obertura del centre a concretar per la Direcció i sota la supervisió de la persona que controla els espais col·lectius.		
Destinatari	Residents de l'equipament		
Tasques a realitzar per l'adjudicatari	Supervisar i organitzar el servei de rentadora i assecadora pels residents de l'equipament.		
Recursos materials necessaris per a l'execució	Rentadora i assecadora semiindustrials.		
Procediments i	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis		

Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial
 Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables
 Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
 València, 344
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

Activitat: 4	Nom Activitat: Bugaderia (Allotjament)
protocols	que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.
Condicions d'inici	Accés persones residents en el Centre A-B Allotjaments.
Temporització	Dins l'horari d'obertura del centre, a concretar per la direcció de centre.
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual
Ubicació	Seu de l'equipament: carrer de Ali Bei, núm. 100

6.2 EQUIP DEL SERVEI

	Servei de Direcció amb tasques d'atenció social
Dedicació horària	Número d'hores anuals: 1925 hores efectives, tots els dies laborables de dilluns a divendres amb disponibilitat horària en funció de les necessitats del servei, amb suplència en període de vacances.
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> • Direcció tècnica de l'equipament, el comandament i supervisió tècnica de la resta de personal adscrit al servei. • Tasques d'atenció social compartides amb el tècnic de seguiment social. • Informar del funcionament de l'habitatge i de l'entorn. Normativa i contracte. • Valoració i diagnòstic en la primera acollida i en la sortida cercant el millor recurs possible pel perfil familiar. • Regular les situacions de conflicte que es puguin produir i prendre les mesures adients, en situacions d'urgència, conjuntament amb la resta de l'equip del servei i sempre sota la supervisió del tècnic responsable del Departament d'Atenció Social a Persones Sense Llar o en Situació d'exclusió residencial. • Assistir a les reunions convocades des del Departament d'Atenció Social a Persones Sense Llar o en situació d'exclusió residencial. • Introducció i/o actualització de les dades personals i socials als aplicatius SIAS i Sense Sostre. • Assegurar el seguiment dels acords d'estada que regulen l'ús del servei signats amb les persones usuàries. • Atendre les demandes de les famílies, en l'horari establert a l'equipament i sempre que sigui necessari per la urgència de la situació. • Intervenir en situacions de crisi (incidències, conflictes veïnals), en coordinació amb la resta de l'equip. • Atendre i donar resposta a les queixes i reclamacions de les persones usuàries. • Garantir l'acompliment del contracte, del reglament de règim intern i les obligacions de les persones usuàries.

	<ul style="list-style-type: none"> • Vetllar per la bona convivència entre les persones usuàries i pel respecte a la intimitat i a la resta de drets fonamentals de les persones. • Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent. • Seguiment i resolució d'incidències. • Durant els caps de setmana i festius restarà de guàrdia localitzable a través de mòbil en cas d'urgència i de manera combinada amb el servei de seguiment social.
Titulació	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomatura o superior en qualsevol de les disciplines socials.

	Servei d'Atenció i Seguiment Socio-educatiu amb tasques d'Inserció Sociolaboral i recerca d'alternativa residencial.
Dedicació horària	Número d'hores anuals: 1756 hores efectives, tots els dies laborables de dilluns a divendres amb disponibilitat horària en funció de les necessitats del servei i de manera puntual si s'escau en caps de setmana o festius.
<ul style="list-style-type: none"> • Tasques 	<ul style="list-style-type: none"> • Tasques de seguiment i atenció social (tasca compartida amb direcció) • Actuar com a referent familiar del cas. • Elaboració amb el referent derivador del Pla de millora familiar inicial valorant les propostes del derivant. • Tasques tècniques: tramitació de prestacions, redacció d'informes tècnics. • Observació de les habilitats parentals i posterior intervenció per a la millora de les mateixes. • Observació de les habilitats socials, laborals i de vida quotidiana, i posterior intervenció per a la millora de les mateixes. • Valoració, diagnòstic i pronòstic per al seguiment conjunt amb l'equip del servei. • Suport per a la presa de decisions. • Coordinació amb altres serveis del territori, escoles, Centre d'Atenció Primària, Casals, CAP, recursos d'inserció laboral i formació, entre d'altres. • Manteniment de la documentació actualitzada. • Introducció i/o actualització de les dades personals i socials als aplicatius SIAS i Sense Sostre. • Garantir els acompanyaments que calguin. • Organitzar activitats socioeducatives (conjuntament amb la resta de l'equip) amb les diferents famílies allotjades per tal de generar vincles afectius sans, potenciar la socialització entre elles, afavorir que

	<p>s'auto-organitzin per gestionar els espais comuns que comparteixen (cuines, menjador, sales...) creant xarxes de relacions socials per tal de donar-se suport mutu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realització d'activitats socioeducatives adreçades a les persones ateses. • Organitzar conjuntament amb el tècnic d'atenció social referent dels habitatges amb serveis de gent gran (amb qui es comparteix edifici), activitats intergeneracionals per a fomentar la convivència entre usuaris dels dos equipaments. • Vetllar i garantir la correcta organització de la vida quotidiana i la dinàmica de l'habitatge. • Gestió administrativa de les despeses ocasionades de la vida quotidiana d'acord amb les obligacions establertes a l'apartat de la clàusula 7 i) del present Plec. • Acompanyament presencial de les famílies, en especial d'aquelles que presenten més dificultats per origen, idioma i altres factors, en les gestions de la vida quotidiana. • Suport al seguiment intensiu de les famílies amb especials necessitats o dificultats i amb aquelles que no fan un ús adequat de l'equipament. • Vetllar per la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones usuàries i per l'organització de la vida quotidiana als allotjaments: alimentació, higiene, horaris, entre d'altres. • Suport en la recerca de recursos de formació laboral per millorar la inserció laboral. • Suport en la recerca activa d'habitatge per tal de facilitar la sortida del servei. Valorant la possibilitat d'habitatge compartit entre famílies usuàries que ho valorin voluntàriament com a alternativa. • Suport en la recerca de feina per als membres de les famílies que puguin treballar. Vinculació en recursos amb itineraris d'inserció laboral. • Seguiment de la família durant un any posterior a la sortida de l'equipament. • Complementar la direcció del centre en tot allò que li delegui. • Durant els caps de setmana i festius restarà de guàrdia localitzable a través de mòbil en cas d'urgència i de manera combinada amb el servei de direcció.
Titulació	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomatura o superior en qualsevol de les disciplines socials. (Treball social/ Educació social).

	Servei de dinamització i gestió dels espais comuns.
Dedicació Horària	Número d'hores anuals: 3525 hores efectives/any (Servei 365 dies any. Tots el dies laborables de dilluns a divendres, en horari de 9h a 21h i caps de setmana i festius 5h/dia segons horaris de cuina (possibilitat de reducció o ampliació d'hores de servei en funció de les necessitats).
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> • Control d'entrada al centre. • Gestió i dinamització dels espais comuns. <p>Gestionar els espais col·lectius i compartits entre les famílies allotjades: cuines, sales polivalent, pati.... per tal que tingui un funcionament adequat donant resposta a les diverses incidències que es puguin produir.</p> <p>L' espai de les cuines haurà de romandre tancat en clau quan no s'utilitzi per evitar riscos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de centraleta telefònica. • Control de la bugaderia • Control de la codificació dels allotjaments. • Gestió de les activitats programades: Programar i portar a terme activitats col·lectives. • Suport a les tasques de la direcció del Centre. • Atenció a les demandes expressades per les persones usuàries. • Comunicació de les incidències que puguin afectar tant la persona usuària com el funcionament del centre. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin. • Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús del servei. • En referència a la resta del centre, garantir la comunicació de les incidències que es produeixen en els espais comunitaris .
Titulació	<ul style="list-style-type: none"> • Tècnic en Integració Social (Grau superior de FP en integració social o equivalent)

	Servei d'atenció psicològica
<ul style="list-style-type: none"> • Dedicació horària 	<ul style="list-style-type: none"> • Número d'hores: 216 hores/any.
<ul style="list-style-type: none"> • Tasques 	<ul style="list-style-type: none"> • Donar suport i acompanyament per superar situacions de malestar emocional i psicològic dels usuaris que per situació personals requereixen d'una atenció individual psicològica. • Intervenir amb usuaris que resideixen als Allotjaments amb trets detectats de salut mental, no atesos per CSMA ni ESMESS i requereixen



	<p>d'una atenció i vinculació a la xarxa de salut mental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervenir per millorar el benestar de l'usuari i del seu procés d'estada al Centre A-B Allotjaments. • Intervenció en base a la perspectiva de gènere, perspectiva de trauma i successos vitals estressants.
<ul style="list-style-type: none"> • Titulació 	<ul style="list-style-type: none"> • Llicenciat en psicologia.

CLÀUSULA 7. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ

L'adjudicatari tindrà les següents obligacions específiques vers el present contracte:

- Sol·licitar les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies de la gestió a realitzar.
- Elaborar i custodiar la documentació pròpia dels serveis descrita a la clàusula 5.9 del present Plec.
- Comunicar per escrit al Departament d'atenció social a persones sense llar o exclusió residencial de l'Institut Municipal de Serveis Socials qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis. S'annexa protocol de comunicació d'incidències ANNEXOS 1 i 2 i qualsevol incidència d'agressió i/o amenaces al personal ANNEX 6
- Justificar la gestió dels serveis subcontractats, amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini l'Institut Municipal de Serveis Socials, davant el Departament d'atenció social a persones sense llar o en situació d'exclusió residencial, i a facilitar tota la informació que se li sol·liciti en relació a aquest contracte.
- Garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals enfront les persones usuàries i d'altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció i sota les directrius del Departament d'atenció social a persones sense llar o exclusió residencial.
- Designar un interlocutor amb l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona per a la revisió periòdica de l'execució del present contracte.
- Dotar de telèfons mòbils als professionals amb tasques de coordinació dels serveis.
- Proporcionar els comptes anuals del servei i en cas que l'Institut Municipal de Serveis Socials ho precisi l'auditoria del servei.
- Realitzar sessions de supervisió del servei, de caràcter extern, amb personal tècnic especialista, amb una periodicitat mínima de 3 vegades a l'any i una durada mínima de la sessió de dues hores.



- Els treballadors/es hauran de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació continua) que es contempli en el conveni corresponent (30 hores en el cas del Conveni d'Acció Social, per exemple), sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.
- Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti el Departament d'Atenció social a persones sense llar o exclusió residencial de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona. Així com la introducció de la informació a l'aplicació Sense Sostre/SIAS facilitada per l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- Els professionals del Servei AB-Allotjaments garantiran la suficient flexibilitat i disposició horària per atendre possibles urgències i necessitats que es puguin produir durant les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any, a través de disponibilitat telefònica.
- Es cobriran les vacances dels professionals del Servei de dinamització i gestió dels espais comuns.
- La funció de direcció quedarà coberta durant les vacances pel Servei d'Atenció i Seguiment Socio-educatiu amb el seu complement corresponent.

Altres activitats de caràcter general

En aquest apartat es descriuen les activitats que ha de realitzar l'adjudicatari i que afecten de forma global a la totalitat del contracte:

-Manteniment de la infraestructura del Centre: Full de revisions de cada allotjament. Aquest full ha de recollir la temporalitat de les revisions els desperfectes de cadascun dels allotjaments i els arranjaments fets.

-Neteja dels espais comuns del Centre: Els espais comuns d'AB- Allotjaments, uns situats a la planta baixa on hi ha dos espais diferenciats, un de més privat per a la gestió professional que consta de tres despatxos, un bany, un petit vestidor, office, recepció i magatzem. I un per a les persones usuàries format per la cuina, el menjador, una sala de descans i jocs per als infants i una sala amb ordinadors, un espai de balcó/terrasa, i un pati on la zona enjardinada anirà a càrrec de l'IMAHB. A la Primera planta es disposa de bugaderia amb espai per estendre la roba.

-Registre documental als aplicatius que estableixi el Departament d'Atenció Social a Persones sense Llar o en situació d'exclusió residencial i documentació de la totalitat dels serveis que es presten, i que com a mínim ha de contemplar:

- Llibres de registre d'usuaris/usuàries
- Arxiu de tota la documentació
- Bases de dades per registre de la població atesa en els diferents serveis.
- Acord d'estada.
- Informe de sortida amb valoració inclosa de l'estada.



- Sistema de recollida de queixes i suggeriments, i d'incidències que contempli com a mínim:

- Llibre de reclamacions
- Bústia de suggeriments
- Informació d'incidències d'activitat i infraestructures d'acord amb els protocols que estableixi el Departament d'Atenció a Persones Sense Llar. (Veure annexos 1 i 2)

- Per a la realització d'activitats formatives adequades a les famílies usuàries del Servei Allotjaments Individuals temporals AB-Allotjaments cal implementar un sistema formatiu de 100 hores/any amb els següents continguts: informàtica, capacitació laboral, capacitació parenteral i capacitat gestora. Aquests continguts s'ajustaran en temporalitat i nivell a les necessitats de les unitats familiars ateses.

Altres recursos necessaris per a la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir sempre disponible diners en efectiu per tal que els professionals puguin, atendre les necessitats derivades de la vida quotidiana per necessitats bàsiques dels usuaris, a justificar. El perfil específic de les persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat fan necessària l'activació de recursos immediats i urgents per tal de cobrir despeses que no poden esperar a ser valorades en el circuit ordinari. Seguint els protocols establerts, i amb l'autorització del/la Referent Municipal, l'adjudicatari facilitarà suport individual en concepte de desplaçament, alimentació, adquisició de medicació urgent i d'altres que es puguin considerar imprescindibles.

Per facilitar els processos de sortida del recurs es poden contemplar suports econòmics que el facilitin.

L'adjudicatari haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats. En el cas de gestió inapropiada, la/el Referent Municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, seran comunicades al referent municipal pel seu seguiment i control. Seran 25000 euros anuals dedicats a despeses de vida quotidiana.

El treball comunitari i la vinculació territorial

En el seu desenvolupament els diferents serveis de l'equipament han d'atendre aquest instrument metodològic d'intervenció garantint una correcta i efectiva inserció del centre en el seu entorn més immediat i amb els serveis i recursos comunitaris a l'abast. En aquest sentit caldrà atendre especialment un triple vessant referit, d'una banda a la intervenció amb les persones usuàries del servei; d'altra banda, amb el veïnatge més immediat al centre, ja siguin aquests ciutadans i ciutadanes o institucions i entitats; i finalment, als recursos comunitaris de titularitat pública o privada que hi puguin incidir en aquest apartat (escola d'adults, biblioteca, centres cívics, esportius, entitats i equipaments de barri, cossos de seguretat, etc



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial
Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
València, 344
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

La participació de les persones usuàries en la dinàmica del centre

L'atenció a les persones sense llar en aquest equipament té com una de les principals missions la d'aconseguir la màxima autonomia possible d'aquestes. És així que, a través de l'articulació de la implicació de les persones ateses en la dinàmica del centre, cal plantejar estratègies i activitats a partir de les quals es pugui aconseguir generar vincles, seguretat i participació en el bon funcionament del centre, en les activitats que es programin i en la participació en el manteniment del bon estat de les instal·lacions.

Aquest objectiu caldrà treballar-lo en espais i activitats de participació estable i/o cogestió, per part de les persones usuàries del servei, del tipus:

- assemblea de centre,
- tallers i activitats de manteniment,
- Gestió amb finalitat de dinamització familiar dels espais comuns de cuines.
- sistemes de recollida de queixes i suggeriments,
- seguiment del reglament de règim intern
- elaboració de normativa interna de centre, incorporant els possibles criteris d'accés d'usuaris i animals de companyia si s'escau.
- espais de gestió i resolució de conflictes i de convivència, entre d'altres.

CLÀUSULA 8. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ

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

- a) L'empresa adjudicatària es farà càrrec del cost dels subministraments (l'aigua tractada, la recollida pneumàtica, l'energia elèctrica, el gas i el telèfon, connexió a Internet, etc.) necessaris per a la realització dels serveis.

El subministrament d'aigua potable anirà càrrec de l'Ajuntament de Barcelona.

- b) L'entitat adjudicatària es farà càrrec de realitzar el manteniment correctiu i normatiu o obligatori de l'edifici interior, els elements constructius i les instal·lacions (sanejament, aigua, electricitat, telefonia, recollida pneumàtica, climatització i ventilació, telecomunicacions, alarmes, megafonia, vídeo porter electrònic), els aparells i altres elements propietat de l'Ajuntament de Barcelona segons inventari, la realització, revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària, tenint-los en tot moment en perfecte estat de conservació i funcionament.

Problemes estructurals i possibles patologies genèriques de la mateixa o qualsevol altre incidència que impliqui un risc per usuaris, treballadors o vianants, hauran d'esser comunicats per l'adjudicatari als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials en un termini de 48 hores en cas normal i de 4 hores en cas d'urgència, i seran responsabilitat del propietari de l'edifici.

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

Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial
Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
València, 344
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

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

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

Anirà a càrrec dels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials la realització del manteniment preventiu de les instal·lacions de l'edifici segons els protocols aprovats pels Serveis Tècnics.

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

Manteniment normatiu o obligatori:

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

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

- Informar de les inspeccions tècniques obligatòries vigents i les noves que puguin sorgir.
 - Avisar a la propietat, amb antelació suficient, de les inspeccions tècniques obligatòries que s'han de realitzar.
 - Donar assistència tècnica a les EIC durant les seves visites.
 - Entregar els certificats a la propietat, conservant còpia d'aquests.
- c) Addicionalment al manteniment ordinari descrit en el punt anterior, es podran realitzar operacions de manteniment de major envergadura que suposin la modificació substancial d'algun element constructiu o instal·lació amb alguna de les finalitats següents:
- Substitució d'equipament o elements constructius per obsolescència o mal estat de



conservació no atribuïble al present contracte.

- Substitució d'equipament que presenti una reiteració excessiva d'averies que

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

- Adaptació a la normativa vigent aplicable

- Millores que comportin mesures d'estalvi energètic i bioclimàtiques

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

- d) És responsabilitat de l'empresa adjudicatària la reparació i reposició de tot l'equipament i material inventariable, i del material d'ús quotidià necessari per al manteniment del servei, a excepció d'avaría absoluta de la maquinària i que hagi de ser substituïda, segons indiquin els informes tècnics emesos per les empreses especialitzades en la reparació de la maquinària corresponent. Si es produeix aquest fet haurà de ser autoritzat prèviament pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, i procedirà posteriorment, si fos el cas, a la seva reposició.

L'Ajuntament entregarà el llistat de l'inventari a l'adjudicatari quan s'iniciï el contracte.

- e) L'empresa adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part seva o del seu personal o de les persones usuàries, i satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin. Haurà de comunicar Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials aquelles incidències que afectin al manteniment i que, per la seva envergadura, import o afectació, així ho aconsellin.
- f) Control de proliferació de la legionel·losi: És atribució i responsabilitat de l'empresa adjudicatària fer les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 865/2003, de 4 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris higienicosanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi, així com tota la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi.
- g) L'adjudicatari haurà d'informar de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint el protocol de comunicació que s'adjunta com Annex 3 i que s'haurà de fer arribar al correu mantds@bcn.cat dels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, així com al Tècnic referent del contracte del Departament d'Atenció Social a les Persones sense Llar. En tot cas, farà arribar un informe mensual de seguiment d'incidències als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'IMSS. La notificació d'incidències urgents, així com qualsevol incidència que vulneri la legislació o que lesioni o perjudiqui el funcionament o desenvolupament de les activitats del servei, es farà sempre per escrit, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït o detectat el fet. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u ommissió que vagi



en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.

- h) L'empresa adjudicatària haurà de vetllar sempre per l'acompliment del protocol de pintura dels habitatges en el moment en què s'hagi d'efectuar aquesta activitat. Qualsevol activitat de pintura de la instal·lació haurà de ser autoritzada pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, que podran supervisar en tot moment l'execució d'aquesta activitat. El centre s'haurà de pintar, en el seu interior, com a mínim un cop durant la vigència del contracte i els apartaments sempre que és consideri oportú després de cada estada familiar.
- i) L'adjudicatari tindrà una reserva del 10% del preu de licitació del contracte per realitzar totes les tasques de: manteniment i la reparació i reposició de materials o béns inventariables que el seu cost de reparació sigui superior als de substitució. Les despeses imputades a aquesta reserva s'hauran de justificar documentalment cada trimestre aportant còpia de les factures i un full de càlcul resum amb la relació de les factures abonades, conceptes i imports, segons model que es facilitarà a l'inici del contracte. Les despeses efectuades sobre aquesta partida hauran de consensuar-se, amb els Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials. En cas de no exhaurir-se aquest percentatge es procedirà a compensar en la darrera factura anual, amb el vist i plau del cap de manteniment.
- j) L'adjudicatari assumirà les despeses de la neteja integral de les instal·lacions, la qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.
- k) L'adjudicatari haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc en el servei i equipament, incloent-hi els causats pels professionals del equipament, personal vincularà ell, i pels usuaris durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.
- l) Són atribució, responsabilitat i competència del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu, de les instal·lacions dels aparells elevadors, els mitjans contra incendis i les instal·lacions de Detecció anti-intrusisme, així com el procediment de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament.
- m) L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'Ajuntament de Barcelona les tasques relatives al manteniment d'alarmes, extintors i ascensor, així com la realització de les actuacions relatives a la desinfecció, desratització i desinsectació (DDD), tasques que corresponen a l'Ajuntament de Barcelona.
- n) L'adjudicatari haurà de presentar anualment, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre. Així com, retornar, en el termini de la vigència del contracte, l'edifici, les instal·lacions, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons el inventari realitzat, la revisió i actualització de
- o) I qual correspon a l'empresa adjudicatària.
- p) Realitzar i vetllar per portar a terme totes les mesures preventives relacionades amb la Covid-19. Assumint dels recursos i materials necessaris per fer front al covid-19 o altres pandèmies víriques.

1.2 Obligacions de l'empresa adjudicatària

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

a) Gestió de la documentació tècnica generada:

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

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

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

b) Gestió mediambiental i de residus:

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

- Reutilització i/o reciclatge d'envasos i embalatges dels materials i productes fungibles utilitzats durant l'execució del contracte.
- Recollida selectiva dels residus generats en l'execució del contracte.
- Gestió dels residus especials a través d'un gestor autoritzat de residus.

El cost de l'eliminació dels residus generats està inclòs dins el preu de licitació (eliminació de làmpades, sacs de runes, olis, etc..) a més d'haver de presentar els corresponents justificants d'acord amb l'actual normativa mediambiental.

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

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

e) Serveis de suport al contracte sense cost associats:

- Realitzar els corresponents dictàmens anuals de BT
- Complimentar i lliurar un cop l'any, en tant que empresa instal·ladora, els certificats de les comprovacions i mesuraments de les operacions normatives relatives a les sales de



calderes i instal·lacions solars tèrmiques, així com complimentar i tenir al dia el llibre de manteniment per aquelles instal·lacions que preveu el RITE.

- Lliurar els butlletins de revisió de l'estanquitat de les instal·lacions de gas i de les reformes de baixa tensió.
- Emissió i tramitació, amb la periodicitat que correspongui, dels preceptius certificats, dictàmens i informes que com a mantenidor de les instal·lacions, tingui la responsabilitat de realitzar.
- L'assessorament tècnic en tant que empresa mantenedora en la redacció dels projectes d'intervenció en els edificis existents.
- La tramitació de documentació de garanties, fitxes tècniques, etc. de determinats materials o elements que componen les obres.

f) Inspeccions periòdiques reglamentaries de les Entitats d'Inspecció i Control (EIC) corresponents a les instal·lacions d'aquest contracte:

- Centrals humidificadores, piscines, banyeres d'hidromassatge i els seus circuits, xarxes d'ACS i freda, (Decret 352/2004 de la Generalitat de Catalunya, la Ordre Ministerial 865/2003 de 4 de juliol, pel quals s'estableixen les condicions higiènic-sanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi, i també d'acord al que determina la Disposició addicional de la Ordenança General del Medi Ambient Urbà de l'Ajuntament de Barcelona, modificada el 10 d'abril del 2001, vigent des del 1 d'octubre del 2001)
- Aigua calenta sanitària amb acumulador i circuit de retorn.
- Instal·lacions elèctriques de BT i MT

g) Avaluació de Riscos Laborals:

- L'empresa adjudicatària 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'empresa adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.

-. Elaborar i fer la implantació del pla d'emergència del centre. Aquest haurà de contenir la informació de la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis (Ordre del Ministeri de l'Interior de 29 de novembre de 1984) i tenir en compte la Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya. Així mateix, cal preparar les persones usuàries i l'equip professional per a situacions de risc (incendis o d'altres) i per això es preveu la realització d'un simulacre a l'any.

- Elaborar un programa que contempli l'eficàcia per evitar lesions i mantenir les instal·lacions en condicions de seguretat pels usuaris, familiars, personal i visites.

- Tenir una pla d'inspecció de la seguretat de l'edifici, magatzems, equips, on consti la forma de reduir riscos.

- Comptar amb procediments d'emergència per protegir als ocupants de la instal·lació en cas d'avaría del sistema elèctric o de manca d'aigua.

Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial
 Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables
 Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
 València, 344
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- Identificar els materials i residus perillosos, que es gestionen amb un pla de manipulació, emmagatzematge i l'ús segur.
- Supervisar la planificació i executar el programa per facilitar unes instal·lacions segures.
- Senyalitzar les zones i elements de risc, tant pels usuaris, familiars i professionals.

CLÀUSULA 9. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

1.1 Descripció dels mecanismes de control

En aquest apartat s'indiquen els mecanismes de control dels que es servirà l'Ajuntament de Barcelona per tal de determinar, durant el curs del contracte, si s'està duent a terme una correcta execució. Es detallen els mecanismes de control que seran usats, els responsables de dur-los a terme, el format de presentació i la freqüència amb la que es durà a terme el control.

Descripció del control	Elaboració d'Informes mensuals d'activitat del servei (indicadors d'activitat i d'incidències).
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	No aplica
Temporalitat	Mensual

Descripció del control	Elaboració d'una memòria anual del servei
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	Format que faciliti l'Adjudicatari
Temporalitat	Anual. Dita memòria es lliurarà en els terminis que estableixi el <i>Departament d'Atenció a les Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial</i>

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



Descripció del control	El responsable municipal del servei i l'adjudicatari es reuniran per repassar i avaluar la marxa del servei, el funcionament dels equips, l'assistència tècnica, l'estabilitat de la plantilla, les dificultats sobrevingudes, el grau de satisfacció de les persones usuàries, els resultats obtinguts i el funcionament de la coordinació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament. L'eina per obtenir aquesta informació serà el check-list.
Mecanisme de control	Reunió de seguiment
Responsable	Ajuntament i adjudicatari
Format de Presentació	El facilitat per l'Ajuntament de Barcelona
Temporalitat	Un promig de 2 vegades al mes. A petició de l'Ajuntament

CLÀUSULA 10. DIFUSIÓ I DRET D'IMATGE

- a) La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- b) La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb les persones usuàries, 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'adjudicatari 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'Ajuntament de Barcelona.
- c) En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi Ajuntament estipulin, aquesta titularitat. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del Projecte.
- d) S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà, com per exemple, audiovisual, etc.
- e) La titularitat correspondrà únicament a l'Adjudicatari quan aquest s'adreci a l'Ajuntament per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del Projecte.

CLÀUSULA 11. PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari es considera, a efectes d'aquest contracte, encarregat del tractament en els termes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona.



L'adjudicatari no podrà aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés amb finalitats diferents a les de l'objecte del contracte i necessàries per a la seva execució. Tampoc podrà comunicar-les a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.

Les dades tractades s'integren dins la tipologia següent:

Dades especialment protegides (nivell molt crític/crític)

- **especialment protegides:** ideologia, afiliació sindical, religió, creences, origen racial o ètnic, salut (malalties, discapacitats...), vida sexual, violència de gènere, dades genètiques, dades biomètriques identificatives.

Dades d'infraccions i perfilat (nivell sensible)

- **infraccions:** penals, administratives.
- **Perfil:** conjunt de dades que configuren un perfil, és a dir que permeten tractar de forma diferenciada els afectats en funció de les seves característiques.

Altres dades (nivell baix)

- **identificatives:** DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social/mútua, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, imatge/veu, marques físiques, núm. reg. personal, signatura electrònica.
- **personals:** estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.
- **socials:** allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions, aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.
- **professionals:** formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.
- **treball:** cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.
- **comercial:** activitats i negocis, llicències comercials, subscripcions (revistes, web's,...), creacions artístiques, científiques o tècniques.
- **econòmico-financeres:** ingressos, rendes, inversions/patrimoni, crèdits/avals, dades bancàries, plans de pensió o jubilació, dades econòmiques de la nòmina, impostos/deduccions, assegurances, hipoteques, subsidis/beneficis, historial de crèdits, targes de crèdit.
- **transaccions:** bens i serveis subministrats, id. rebuts, transaccions financeres, compensacions/indemnitzacions.
- **infraccions:** administratives.



L'adjudicatari, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
- Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable.
- Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
 1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat.
 2. Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
 3. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant.
- No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
- Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i pe escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.
- Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de la obligació establerta a l'apartat anterior.
- Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud. (per valorar la pertinença del seu contingut)
- Assistir al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:



1. L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

- a) Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- b) Dades de la persona de contacte per obtenir més informació.
- c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.

2. L'encarregat, a petició del responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als interessats, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.

La comunicació ha de fer-se en un llenguatge clar i senzill i haurà d'incloure els elements que en cada cas assenyali el responsable, com a mínim:

- a) La naturalesa de la violació de les dades
 - b) Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
 - c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
 - d) Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.
- Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
 - Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
 - D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
 - La pseudonimització i el xifrat de dades personals.
 - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.



- Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- ➔ Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- ➔ Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
- ➔ Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informarà immediatament al responsable.
- ➔ Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPD...) serà considerat responsable del tractament.

En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat (com per exemple, en cas de subcontractació):

- ➔ Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.
- ➔ Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
- ➔ L'altre encarregat tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el responsable i l'encarregat i la consideració d'encarregat de tractament de l'Ajuntament de Barcelona.
- ➔ Si l'altre encarregat incompleix les seves obligacions de protecció de dades, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant de l'Ajuntament de Barcelona pel que respecta al compliment de les obligacions de l'altre encarregat.

Per últim, l'adjudicatari haurà de fer signar a l'usuari el consentiment per tal de que les seves dades personals siguin tractades en el fitxer referenciat en aquesta clàusula d'acord amb el model inserit a l'Annex 6.

CLÀUSULA 12. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Sempre i quan es torni a convocar un nou procediment obert un cop finalitzat el present contracte i en cas que es doni la circumstància que l'adjudicació del nou contracte s'efectua a una altra empresa o entitat diferent de la que havia estat adjudicatària fins aquell moment, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa o entitat adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial

Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

València, 344

08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials

Aquest traspàs també inclourà la gestió de les dades i el lliurament d'un inventari actualitzat.

La Direcció de Serveis d'Intervenció social grups poblacionals vulnerables de l'Institut Municipal de Serveis Socials supervisarà i ordenarà aquest traspàs d'informació per tal que s'efectuï correctament i no repercuteixi en les persones ateses pel servei.



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial

Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

València, 344

08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials

Annexos

- ANNEX 1: Comunicat incidències d'activitat
- ANNEX 2: Comunicat incidències de manteniment
- ANNEX 3: Quadre de responsabilitats de manteniment d'edifici
- ANNEX 4: Fitxa de gestió de manteniment de l'equipament
- ANNEX 5: Autorització tractament de dades
- ANNEX 6: Registre de comunicacions d'agressions i/o amenaces als professionals dels serveis socials.

Barcelona, 20 de maig de 2021

Emma Cotet i Muñoz
Tècnica del Dpt d'Atenció a Persones
sense Llar

Carme Fortea Busquets
Cap del Departament d'Atenció a Persones
Sense Llar



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial
Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
València, 344
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

COMUNICAT D'INCIDÈNCIES ACTIVITAT (ANNEX 1)
(Incidències greus i molt greus)

ENVIAR A REFERENT MUNICIPAL DEL SERVEI/EQUIPAMENT:
T/ 93.413.26.81- FAX / 93.413.27.00 – e-mail : ecotet@bcn.cat

DATA : HORA :.....

CENTRE :

REFERENT DEL CENTRE :

TELEFON DE CONTACTE : e-mail :

DESCRIPCIÓ INCIDENCIA :

.....

OBSERVACIONS :

.....

.....

SIGNATURA :



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial

Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

València, 344

08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials

COMUNICAT D'INCIDÈNCIES DE MANTENIMENT (ANNEX 2)

ENVIAR A L'ASSESSORIA TÈCNICA D'INFRAESTRUCTURES :

T/ 93.413.26.44 - FAX / 93.413.26.30 - e mail : cserranoro@bcn.cat i ecotet@bcn.cat

DATA : HORA :.....

CENTRE :

PETICIONARI :

TELEFON DE CONTACTE : e – mail :

DESCRIPCIÓ INCIDENCIA :

.....

OBSERVACIONS :

.....

.....

SIGNATURA :



CODI	OPERACIÓ		FREQUÈNCIA																
			D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A					
6.2.2.8	Verificar l'estanquitat de la unitat acumuladora.	P									X								
6.2.2.9	Comprovar l'absència d'incrustacions.	P									X								
6.2.2.10	Inspeccionar l'estat correcte de l'ànode de sacrifici.	P									X								
6.2.2.13	Verificar l'estat d'aïllament, instal·lacions de més de 100 kw	N									X								
6.2.2.11	Control del consum d'energia en relació a la potència de l'equip.	N								X									
6.2.2.12	Verificació de termostats de control i seguretat.	N								X									
6.3- XARXA DE DISTRIBUCIÓ																			
6.3.1- Canonades, P<100KW																			
6.3.1.1	Verificar espessors.	N																X	
6.3.1.2	Verificar les vàlvules	N																X	
6.3.1.3	Prova de pressió a P=Pinicial	N																X	
6.3.1.4	Prova de pressió a P=Pinicial i inspecció completa renovant totalment l'aïllament.	N																	X
6.3.1.5	Comprovar la temperatura de l'aigua calenta sanitària.	N							X										
6.3.2- Canonades, P>100KW																			
6.3.2.1	Comprovar el nivell d'aigua en els circuits. Instal·lacions de més de 100 kw.	N							X										
6.3.2.2	Comprovació del tarat dels elements de seguretat. Instal·lacions de més de 100 kw	N							X										
6.3.2.3	Comprovar l'estanquitat dels circuits de distribució. Instal·lacions de més de 100 kw	N									X								
6.3.2.4	Verificar l'estat de l'aïllament. Instal·lacions de més de 100 kw	N									X								
6.3.2.5	Comprovar l'estanquitat de les vàlvules d'interrupció. Instal·lacions de més de 100 kw	N											X						
6.4- BOMBES RECIRCULACIÓ																			
6.4.1- Bombes recirculació																			
6.4.1.1	Revisió i ajust de circuits elèctrics.	P							X										
6.4.1.2	Canviar la bomba de funcionament per la de reserva.	N							X										
6.4.1.3	Comprovació del desgast dels coixinets, greixatge i lubric. dels coixinets i rodaments.	P							X										
6.4.1.4	Verificació vibracions, revolucions i consums dels motors.	P							X										
6.4.1.5	Verificació actuació dels tèrmics.	N							X										
6.4.1.6	Neteja general i de filtres d'aigua.	P							X										
6.5- ELEMENTS DE SERVEI, CLAUS DE PAS I ALTRES VÀLVULES.																			
6.5.1- Elemento de servei, claus de pas i altres vàlvules.																			
6.5.1.1	Verificació i ajust dels òrgans de tancament.	N											X						
6.5.1.2	Comprovació d'estopes.	N											X						
6.5.1.3	Verificació d'estanquitat i de funcionament.	N											X						
6.5.1.4	Regulació.	N											X						
7. XARXA D'AGUA FREDA																			
7.1- ELEMENTS DE SERVEI, CLAUS DE PAS I ALTRES VÀLVULES.																			
7.1.1- Elemento de servei, claus de pas i altres vàlvules.																			
7.1.1.1	Verificació i ajust dels òrgans de tancament.	N											X						
7.1.1.2	Comprovació d'estopes.	N											X						
7.1.1.3	Verificació d'estanquitat i de funcionament.	N											X						
7.1.1.4	Regulació.	N											X						
7.2- XARXA DE DISTRIBUCIÓ																			

Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial
Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

València, 344

08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials

CODI	OPERACIÓ		FREQUÈNCIA											
			D	S	G	M	T	6M	A	2A	3A	4A	6A	10A
7.2.1- Canonades														
7.2.1.7	Prova d'estanquitat i de funcionament.	N												X
7.2.1.10	Verificació d'espessors.	N												X
7.2.2- Vàlvules														
7.2.2.1.	Verificació i ajust dels òrgans de tancament.	N												X
7.2.2.3	Prova d'estanquitat i de funcionament.	N												X
7.2.2.4	Verificar el funcionament.	N												X
7.2.2.5	Tancar de vàlvules.	N												X
7.3- TRACTAMENT D'AGUA														
7.3.1- Tractament aigua piscinae.														
7.3.1.1	Mesura del desinfectant i del PH.	N	2X											
7.3.1.2	Mesura de la temperatura de l'aigua, de l'ambient i de l'humitat relativa.	N	2X											
7.3.1.3	Anotar en el llibre de registre totes les dades.	N	2X											
7.3.1.8	Realització de les determinacions fixades per el control sanitari vigent.	N	2X											
7.3.1.9	Respatjat de parets i fons.	N	X											
7.3.1.10	Neteja i desinfecció del material de flotació.	N	X											
7.3.1.5	Comprovació del nivell de sorna i l'estat interior si el rentat del filtre és amb aire.	N							X					
7.3.1.6	Efectuar la desincrustació.	N							X					
7.3.1.11	Buidat i neteja del vas.PRINCIPI DE TEMPORADA.	N							X					
7.3.1.4	Comprovació del nivell de sorna i l'estat interior si el rentat del filtre és amb aigua.	N							X					
7.3.1.7	Comunicació d'apertura.	N							X					
8. ALTRES SISTEMES I RECEPTORS														
8.1- BOMBES D'AGÜES FECALS														
8.1.1- Quadre de comandament.														
8.1.1.1	Inspeccionar els pilots i els fusibles.	N							X					
8.1.1.2	Revisió i ajust de circuits elèctrics.	P							X					
8.1.1.3	Verificació general de funcionament.	P							X					
8.2- TRANSFORMADORS														
8.2.1- Transformadors.														
8.2.1.1	Amidament i assaig del grup de connexió.	P							X					
8.2.1.2	Amidament de la relació de transformació.	P							X					
8.2.1.3	Amidament de la resistència dels devanats de A.T. i B.T.	P							X					
8.2.1.4	Amidament de sorolls i vibracions.	P							X					
8.2.1.5	Resistència d'aïllament.	P							X					
8.2.1.6	Assatjos de curt-circuits.	P							X					
8.2.1.7	Pèrdues de buit.	P							X					
8.2.1.8	Verificació del commutador.	P							X					
8.2.1.9	Verificació dels electroventiladors.	P							X					
8.2.1.10	Verificació de la posta a terra i neutra.	P							X					
8.2.1.11	Verificació del reï de buchholz.	P							X					
8.2.1.12	Verificació del termòmetre.	P							X					
8.2.1.13	Verificació del termostat.	P							X					
8.2.1.14	Comprovar la presa de terra.	P							X					
8.2.1.15	Comprovar els paratapes, explosors, indicadors de nivell, vàlvules automàtiques de retenció, diafragma d'explosió, depurador, conservador, anclatges i fossos drenatge.	P							X					
8.2.1.16	Anàlisi físico-químic de l'oli.	P							X					
8.2.1.17	Anàlisi cromofotogràfic de l'oli.	P							X					
8.2.1.18	Verificació i comprovació dels llocs mecànics i elèctrics consistents.	P							X					
8.2.1.19	Comprovació ajustada i posada a punt dels comandaments.	P							X					
8.2.1.20	Inspecció de les càmeres de ruptura.	P							X					
8.2.1.21	Inspecció i verificació dels contactes.	P							X					



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial

Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

València, 344

08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials

	CODI	OPERACIÓ	FREQUÈNCIA													
			D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A		
15.1- VERTICALS																
15.1.1 Degüassos verticals																
	15.1.1.1	Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N								X					
	15.1.1.2	Prova de funcionament i neteja.	N								X					
15.2- HORIZONTALS																
15.2.1 Degüassos horitzontals																
	15.2.1.1	Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N								X					
	15.2.1.2	Prova de funcionament i neteja.	N								X					
19 ELEMENTS INTERIORS																
19.5 APARELLS SANITARIS																
19.5.1 Aparells sanitaris																
	19.5.1.1	Inspecció i informe tècnics de l'estat del conjunt.	N								X					
	19.5.1.2	Control de fixacions	N								X					
	19.5.1.3	Operacions opcionals de lampisteria segons gammes 6.5.1 o 7.1.1	N								X					
19.6 ENVIDRAMENTS I ELEMENTS TRANSPARENTS																
19.6.1 Envidraments/elements transparents																
	19.6.1.1	Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N								X					
	19.6.1.2	Inspecció de fixacions.	N								X					
21 EXTERIORS																
21.2 REIXES																
21.2.1 Reixes																
	21.2.1.1	Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N								X					
	21.2.1.2	Repintat.	P								X					
	21.2.1.3	Inspecció de fixació de peces.	P								X					

FITXA DE GESTIÓ DE MANTENIMENT DE L'EQUIPAMENT (ANNEX 4)

EQUIPAMENT TIPUS E.3		APORTACIÓ INICIAL (SERVEI NOU)		MANTENIMENT/REPOSICIÓ POSTERIOR	
AMB SERVEI MUNICIPAL EXTERNALITZAT SINGULAR CENTRES AMB SOBREUTILITZACIÓ O INSTAL.LACIONS IMPORTANTS E.3.c1 HABITATGES INCLUSIÓ Centre d'habitatges d' inclusió - SANT PERE MÉS BAIX, 88					
GRUP	SUBGRUP	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI
APARTAT MANTENIMENT					
EQUIPAMENT	LOCAL/EDIFICI COMPLET GRAN MANTENIMENT: FAÇANA, ESTRUCTURA I PARTS EXTERIORS INSTAL.LACIONS DE CLIMATITZACIÓ I PLAQUES SENYALÍSTICA PINTURA INTERIOR	X X X X		X	X X X
NETEGES	NETEJA NETEGES PUNTUALS LEGIONEL·LA DDD (IT1-PSSL-07)	X X X		X	X X X
INVENTARIABLES	MOBILIARI ELECTRODOMÈSTICS APARELLS INFORMÀTICA APARELLS TELEFONIA	X X X X		X X	X X
INSTAL.LACIONS	AIGUA ENLLUMENAT ELECTRICITAT GAS CLIMATITZACIÓ TELEFONIA PORTER/VIDEOPORTER XARXA ELECTRÒNICA ALARMA ANTIINTRUSIÓ ALARMA CONTRAINCENDIS MITJANS CONTRAINCENDIS	X X X X X X X X X X X		X X X X	X X X X X X
ALTRES INSTAL.LACIONS	APARELLS ELEVADORS PREVENCIÓ RISCOS LABORALS (PRL)	X X		X	X
CONSUMS	AIGUA GAS ELECTRICITAT TELEFONIA TELE ASSISTÈNCIA XARXA ELECTRÒNICA			X X	X X X X
ECAS	INSTAL.LACIONS				X
APARTAT SEGUIMENT MANTENIMENT					
JUSTIFICACIONS	LLIURAMENT A L'AJBCN JUSTIFICANTS DESPESES MANTENIMENT (SEMESTRAIS)				X
AUDITORIES	INSPECCIÓ SEMESTRAL			X	



AUTORITZACIÓ TRACTAMENT DE DADES (ANNEX 5)

Es donarà via email la darrera versió, en el cas de modificació.



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets Socials

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

CONSENTIMENT INFORMAT TRACTAMENT DADES

D'acord amb Reglament General de Protecció de Dades (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (BOE núm. 294, de 6 de desembre de 2018).

En/Na _____
amb DNI/NIE/Passaport _____

En/Na _____ amb
DNI/NIE/Passaport _____ com a representant legal (titular de la pàtria potestat/tutela)
del/de la menor de 14 anys; en/na _____
amb DNI/NIE/Passaport _____

* ADREÇA ELECTRÒNICA:
TELÈFON:

Heu estat informat/da i consentiu expressament en que les vostres dades siguin tractades d'acord amb el tractament *Atenció social bàsica*.

Les finalitats del tractament són les següents:

- La Gestió dels Serveis Socials Bàsics del sistema públic de serveis socials (recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats a l'atenció social de la població, titularitat de l'Ajuntament de Barcelona).
- Estadístiques, per tal d'obtenir dades necessàries per a la planificació dels dits serveis i prestacions.

El responsable del tractament de les vostres dades és l'Ajuntament de Barcelona.

Les vostres dades únicament seran cedides a altres administracions públiques que ho requereixin en l'ús de les seves competències previstes en una norma amb rang de llei, per tal donar compliment a les finalitats recollides en el present document o a empreses adjudicatàries de serveis externalitzats que requereixin el tractament de dades i que aleshores tindran la condició d'encarregades del dit tractament.

El consentiment aquí atorgat podrà ésser retirat en qualsevol moment, sense que això afecti la licitud del tractament basat en el consentiment previ a la retirada.

Les vostres dades seran eliminades un cop complertes les obligacions legals derivades de la gestió de l'activitat.

Podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, supressió, oposició al tractament i sol·licitud de limitació, adreçant-vos presencialment a qualsevol Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de

* **Camps de compliment no obligatori.** En facilitar el vostre telèfon i/o correu electrònic consentiu en què les vostres dades personals siguin tractades per l'Ajuntament de Barcelona amb la finalitat de Gestionar la tramesa d'informació regular sobre l'activitat municipal, legitimada d'acord amb el vostre consentiment, de la que podeu trobar tota la informació a l'enllaç: [tractament 0162 – Gestió d'informació regular sobre l'activitat municipal](#). Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades a: <http://ajuntament.barcelona.cat/protecciodades>



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial
Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

València, 344

08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets Socials

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

Barcelona i lliurant el formulari específic omplert i signat, o bé, adreçant-vos per escrit al Registre General de l'Ajuntament (Pl. Sant Jaume 1, 08002 Barcelona), o bé, telemàticament a través de l'Oficina Virtual de Tràmits, <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001354>.

Podeu contactar al Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament de Barcelona, a l'adreça:

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=505> (català)

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=506> (castellà)

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=507> (anglès)

Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades i obtenir els formularis corresponents al web www.bcn.cat/ajuntament/protecciondades

Pel què fa a l'intercanvi de dades i documentació entre aquest Ajuntament i altres administracions, l'informem del següent:

- En l'exercici de les seves competències pròpies i delegades en matèria de serveis socials, l'Ajuntament de Barcelona podrà comprovar, d'ofici i sense consentiment previ de les persones interessades, les dades personals declarades pels sol·licitants de les prestacions de les quals tingui atribuïda la competència legalment o reglamentàriament, i, si escau, les dades identificadores, la residència, el parentiu, la situació de discapacitat o dependència, el patrimoni i els ingressos dels membres de la unitat econòmica de convivència, amb la finalitat de comprovar si es compleixen en tot moment les condicions necessàries per a la percepció de les prestacions i en la quantia legalment reconeguda, amb l'objectiu d'atendre les persones d'una manera integral, i abordant coordinadament llurs necessitats socials; en virtut del previst a la disposició addicional setena de la Llei 2/2014, del 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic (en la seva redacció donada per la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient).

A l'efecte del que s'estableix a l'apartat anterior, s'entén per unitat econòmica de convivència la formada per la persona beneficiària amb el seu cònjuge o parella de fet i els familiars fins al segon grau de consanguinitat o afinitat que hi conviuen en el mateix domicili.

- Podrà accedir a les seves dades de salut incloses a la Història Clínica (HCCC) del Servei Català de Salut; en virtut del previst a l'art. 9.2 h del Reglament General de Protecció de Dades i a l'art. 28.2 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques (en la seva nova redacció donada per la Disposició final dotzena de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades y Garantia dels Drets Digitals); amb la finalitat de gestionar els serveis i prestacions del Sistema públic de serveis socials a Catalunya inclosos a la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010, d'11 d'octubre) oferts per l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb la Llei municipal i de règim local de Catalunya (Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril) i la Carta Municipal de Barcelona 22/1998 de 30 de desembre.

Les persones que accedeixen als serveis socials o, els seus representants legals si són menors de 14 anys, tenen el deure de facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre la situació; en compliment del previst a l'art. 13.1 a) de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Barcelona, a de de

Signatura



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial
Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
València, 344
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

**REGISTRE DE COMUNICACIÓ D'AMENACES I/O AGRESSIONS ALS PROFESSIONALS DELS SERVEIS
SOCIALS (ANNEX 6)**

Actualment s'ha de fer la comunicació via web, el link es troba al Portal Professional.

**REGISTRE DE COMUNICACIÓ D'AMENACES I/O AGRESSIONS ALS
PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS**

DISTRICTE:

CENTRE DE SERVEIS SOCIALS:.....

EAIA:

ALTRES SERVEIS I/O EQUIPAMENTS¹

Data en que s'ha produït l'agressió:

Número d'expedient familiar:.....

Personal directament afectat
Nom i cognoms:
Professió/funció:
Signatura:

Director/a del centre o servei:
Nom i cognoms:
Data i signatura:

DENÚNCIA:

No s'interposarà denúncia

S'ha interposat denúncia

¹ Altres serveis i/o equipaments (menjadors socials, equipaments integrals per a persones vulnerables, servei d'inserció social, residències per a gent gran ...)



Departament d'Atenció a Persones Sense Llar o en situació d'Exclusió Residencial
Direcció d'Intervenció a grups poblacionals Vulnerables
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
València, 344
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

Podria interposar-se denúncia en breu

Descripció dels fets:

DADES REFERENTS A L'INCIDENT DE VIOLÈNCIA

Lloc

CSS

EAIA

Altres
equipaments *

Domicili *

Carrer *

^m Especificar adreça en aquests casos: _____

Data _____

Hora _____

Jornada laboral

SÍ

NO

TIPUS

- Agressió verbal i insult
 - Insult
 - Amenaça vers professionals
 - Amenaça vers els seus familiars
 - Intimidació
 - Coacció
- Agressió física vers la persona
 - Cops
 - Empentes
- Agressió vers el mobiliari del centre
- Fer malbé propietats personals (cotxe ...)
- Robatori

EXPLICACIÓ ACLARATÒRIA



Altres

TESTIMONIS DE L'AGRESSIÓ

- Professional de l'equip
- Familiars o acompanyants
- Altres
- Cap

**POSSIBLE CAUSA
DESENCADENANT**

- Llista d'espera per visita
- Voler ser atès immediatament
- No obtenir el recurs demanat
- Desacord amb l'atenció dels professionals
- Retirada de menors
- Guarda i custòdia família extensa
- Derivació a un altre servei
- Retirada d'un recurs (PIRMI, etc.)
- Altres

RESOLUCIÓ DE L'INCIDENT

- Es cedeix a la petició de la persona agressora
- Es fa contenció de la situació
- Entrevista en espai alternatiu més segur
- Actuació de vigilant de seguretat
- Altres (presència policial ...)

**ÀMBIT D'ACTUACIÓ DEL
PROFESSIONAL**

- UPA o Primeres acollides
- USTAC o Tractament
- Altres. Quin?

**PROFESSIONAL
AMENAÇAT/AGREDIT**

- Treballador/a social
- Educador/a
- Psicòleg/oga
- Pedagóg/a
- UGA / Administratiu/va
- Director/a
- Altres. Quin?

**CONSEQÜÈNCIES LABORALS DE
L'INCIDENT**

- Repercussió emocional sense baixa laboral
- Interrupció laboral per lesió física (Mútua)
- Interrupció laboral per impacte psicològic (Mútua)
- Ha condicionat el tracte amb els usuaris
- Cap
- Altres. Quines?



MECANISMES ACTIVATS

- S'ha accionat el timbre emissor d'alarma
- S'ha sortit ràpidament del despatx
- Ha intervingut personal del centre
- Han intervingut cossos policials
 - Mossos d'Esquadra
 - Guàrdia Urbana
- Guarda de seguretat
- Avís 061
- Altres

DEMANDES DE SUPORT

- Assessorament jurídic
 - Suport psicològic
 - Compareixença de l'usuari sol·licitada per la direcció
 - Iniciació procediment sancionador
 - Altres. Quines?
-
-
-

DADES REFERENTS A L'AGRESSOR

Nombre

- Un
- Més d'un
- Quants?

Gènere

- Masculí
- Femení

Freqüència

- 1ª vegada
- Reincident

Trastorns i/o antecedents

- No coneguts
- Alcoholisme
- Addicció a altres drogues
- Malaltia psíquica diagnosticada
- Possible trastorn mental no diagnosticat
- Conductes sistemàticament agressives
- Altres