



**Ajuntament
de Barcelona**

Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Institut Municipal de Serveis Socials

València, 344, 4a planta
08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA GESTIÓ DEL SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIAL DE FAMÍLIES AMB MENORS (SISFAM), AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

Exp: 20230267



| | |
|--|-----------|
| PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA GESTIÓ DEL SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIAL DE FAMÍLIES AMB MENORS (SISFAM) | 0 |
| CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ | 4 |
| CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU | 7 |
| CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE | 8 |
| CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI | 9 |
| a) Dimensió individual/familiar: | 9 |
| b) Dimensió grupal: | 10 |
| c) Dimensió comunitària | 11 |
| d) Dimensió assessorament expert: | 11 |
| CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI | 12 |
| 5.1 Definició general del servei | 12 |
| 5.2 Destinatari | 12 |
| 5.3 Estructura del servei | 13 |
| 5.4 Metodologia | 15 |
| 5.5 Flux del Servei | 16 |
| CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI | 22 |
| 6.1 Perfils professionals i funcions | 22 |
| 6.2 Dimensionament del servei | 31 |
| 6.3 Horaris i ubicació del servei | 32 |
| 6.4 Supervisió, el reciclatge, la formació permanent | 32 |
| 6.5. Altres recursos en coordinació amb el servei | 32 |
| CLÀUSULA 7 INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS | 33 |
| 7.1 Infraestructura | 33 |
| 7.2 Mobiliari | 34 |
| 7.3 Vehicle | 35 |
| 7.4 Altres recursos necessaris per la prestació del servei. | 36 |
| 7.5 Sistemes d'informació i transmissió | 36 |
| CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS | 41 |
| CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA | 41 |
| 9.1 Prestació del servei | 41 |
| 9.2 Infraestructura i material d'oficina | 42 |
| 9.3 Personal | 43 |



| | |
|--|-----------|
| CLÀUSULA 10. POTESTATS I COMPROMISOS DE L'IMSS | 45 |
| 10.1 Potestats de l'IMSS | 45 |
| 10.2 Compromisos de l'IMSS | 45 |
| CLÀUSULA 11. AVALUACIÓ I SEGUIMENT | 46 |
| 11.1 Informes | 46 |
| 11.2 Informes monogràfics | 48 |
| 11.3. Indicadors | 48 |
| CLÀUSULA 12. RESPONSABILITAT | 49 |
| CLÀUSULA 13. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE | 49 |
| CLÀUSULA 14. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS | 50 |
| CLÀUSULA 15. SEGURETAT | 53 |
| 15.1 Responsable de seguretat | 54 |
| 15.2 Confidencialitat | 55 |
| 15.3 Programari i metodologia de desenvolupament | 55 |
| 15.4 Auditoria | 56 |
| 15.5 Gestió d'Incidents | 57 |
| 15.6 Dimensionament/gestió de capacitats | 57 |
| 15.7 Accés a la informació | 57 |
| 15.8 Anàlisis forenses | 57 |
| 15.9 Control d'accés | 57 |
| 15.10 Gestió del Personal | 58 |
| 15.11 Comunicacions externes | 59 |
| 15.12 Protecció del lloc de treball | 60 |
| 15.13 Protecció dels Suports Informàtics | 61 |
| 15.14 Protecció de la Informació | 62 |
| 15.15 Protecció del correu electrònic | 62 |
| 15.16 Protecció de les instal·lacions | 63 |
| 15.17 Gestió d'excepcions | 64 |
| 15.18 Administració dels sistemes informació | 64 |
| 15.19 Inventari d'actius | 65 |
| 15.20 Configuració de seguretat | 65 |
| 15.21 Manteniment | 65 |
| 15.22 Xifratge de dades | 66 |
| 15.23 Certificats | 66 |



| | |
|---|-----------|
| 15.24 Antimalware | 67 |
| 15.25 Còpies de seguretat | 67 |
| 15.26 Explotació | 68 |
| 15.27 Protecció dels serveis | 68 |
| CLÀUSULA 16. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS | 69 |
| ANNEXES | 70 |
| ANNEX 1. FITXA ASSESSORAMENT EXPERT | 70 |
| ANNEX 2 . DADES D'ASSENTAMENTS I LOCALS AMB DINÀMICA D'ASSENTAMENT | 74 |
| ANNEX 3. PLA DE MILLORA | 77 |
| ANNEX 4. INVENTARI DE MATERIALS | 84 |
| ANNEX 5. AUTORITZACIÓ TRACTAMENT DE DADES | 85 |

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ

La lluita contra el Sensellarisme a la ciutat de Barcelona compta amb una llarga trajectòria des dels anys 80, quan s'inicia un model de responsabilitat pública amb capacitat d'abordar els factors multidimensionals d'aquest procés d'exclusió social, amb serveis i recursos municipals específics, i en col·laboració i actuació coordinada amb les entitats i els agents socials de la ciutat.

L'evolució del model ha anat de l'assistencialisme a l'establiment de compromisos d'inserció amb les persones usuàries prioritzant l'autonomia personal, l'adaptació als nous perfils socials emergents, la creació de nous serveis i recursos orientats a la vinculació i amb una àmplia implantació territorial per tal d'afavorir l'atenció de proximitat, la col·laboració amb altres sistemes públics de protecció cercant una atenció coordinada (salut, inserció laboral i habitatge, principalment), i la consolidació del model de cooperació entre el sector públic i la iniciativa social que es concreta en la configuració de la Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar (XAPSLL).

Fites rellevants d'aquesta trajectòria són el Pla Municipal per a la Inclusió 2005-2010, l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva i el posterior Programa Municipal d'Atenció a les Persones Sense Sostre que van potenciar l'ampliació de recursos i serveis, la definició d'itineraris d'inclusió personal i la col·laboració amb les entitats especialitzades de la societat civil amb la Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar (XAPSLL). També el Pla per a la Inclusió Social 2012-2015, que contenia dues dimensions diferenciades de polítiques per a la protecció de les persones més vulnerables i la transformació social, per tal d'aconseguir una ciutat inclusiva i cohesionada.

Per últim, el Pla de Lluita Contra el Sensellarisme 2016-2020 elaborat per l'Ajuntament de Barcelona traça l'estratègia, els objectius i les actuacions a realitzar en el treball amb les persones sense llar de la ciutat conjuntament amb les entitats socials de la XAPSLL.

El Sensellarisme conjuga desencadenants multifactorials amb l'element comú amb les persones que el pateixen: el fet de no disposar d'habitatge oi bé tenir un espai insegur. Així doncs, la precarietat deriva de diversos factors de vulnerabilitat amb diferents graus d'intensitat:

- ✓ El residencial, per la dificultat a l'accés o el manteniment de l'habitatge
- ✓ L'econòmic, per la manca o escassetat dels recursos disponibles
- ✓ El laboral, per la precarietat o les baixes possibilitats d'aconseguir i mantenir la feina
- ✓ El formatiu, per resultar insuficient
- ✓ El socio sanitari, per malalties, discapacitat, edat i/o consum de tòxics
- ✓ El relacional, per la debilitat o inexistència de xarxes familiars i comunitàries

- ✓ La ciutadania, per la feblesa o la impossibilitat d'exercir drets cívics i polítics
- ✓ La situació administrativa, per ser irregular

Com problemàtica complexa i en constant evolució, la intervenció social s'ha de produir en tots aquests àmbits, des del coneixement del fenomen, i de la prevenció de les situacions de vulnerabilitat fins a la vinculació amb les persones per al tractament integral de les dinàmiques d'exclusió que les afecten.

La intervenció social requereix la implicació en línies de treball conjunt efectives de les diverses administracions públiques competents i la coordinació i cooperació amb les entitats especialitzades de la societat civil, sobre la base d'una estratègia comuna de ciutat i amb perspectiva metropolitana per fer fronta les necessitats de les persones afectades per l'exclusió residencial.

Alhora, l'impacte social en l'espai públic del Sensellarisme també requereix abordar la seva projecció comunitària, és a dir, la necessitat de comunicació i atenció als actors del territori i l'activació de la coresponsabilitat per tal d'avançar cap a una ciutat inclusiva i cohesionada.

Respecte al fenomen dels assentaments a la ciutat, cal destacar que partim d'un fenomen complex i multifactorial que requereix d'una metodologia de treball específica dintre del fenomen del sensellarisme.

Definició d'assentament: Entenem per assentament un solar o una nau de titularitat pública o privada ocupat de manera irregular amb estructures precàries (barraques, caravanes, camions-vivenda...) que es manté ocupat en el temps com a lloc de pernocta, o domicili continuat per a persones soles, famílies o col·lectius i on, simultàniament, es porta a terme una activitat d'economia submergida (entorn a la manipulació de residus com: palès, ferralla, paper i cartró, etc.) activitats que sovint poden representar un risc de seguretat per als mateixos ocupants o per tercers. Característiques:

- Un Marc irregular respecte a la ordenança habitacional (espais fora de la norma).
- Respecte a Espai/Ubicació: hi ha riscos estructurals per les persones, no hi ha reconeixement i/o drets legals.
- Hi ha aspectes relacionals i consciència de grup: Constitueixen un sistema de vida comunitària o de coexistència a l'espai organitzada en funció de llaços de parentiu o d'altres afinitats. S'estableixen sovint sistemes de col·laboració i cooperació entre els ocupants.
- La Temporalitat: no es tracta de pernoctes esporàdiques malgrat els assentaments puguin sorgir



d'una forma espontània.

- Intermitència/Itinerància: les dinàmiques son inestables en temps i espai amb constant moviment de les persones.
- Els mitjans de vida: economia submergida (pales, ferralla i cartró...) no poden accedir a un habitatge per temes documentals, manca d'ingressos o racisme.

La realitat de la ciutat ha anat canviant en els darrers anys i hem ampliat la definició d'assentament de manera que des de fa uns anys també atenem en locals ocupats on es dona la mateixa dinàmica que en els assentaments.

Per tant els locals amb dinàmica d'assentament serien aquells locals, inicialment no preparats per viure (no cèdula habitabilitat), on es donen algunes característiques similars als assentaments. Per tant quedarien exclosos de l'atenció del **Servei d'Intervenció Social de Famílies amb Menors** (en endavant SISFAM) aquells locals on no hi presència d'aquestes característiques donat que no podem parlar llavors d'una dinàmica d'assentament.

En aquest context, el SISFAM, és un dels instruments de l'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant IMSS) en la lluita contra el Sensellarisme.

El SISFAM desenvolupa les actuacions en **quatre dimensions**:

- 1) Intervenció socioeducativa individual/familiar
- 2) Intervenció socioeducativa grupal
- 3) Intervenció comunitària
- 4) Assessorament expert a altres serveis municipals (en especial Centres de Serveis Socials (en endavant CSS), hospitals i altres serveis, i entitats socials respecte al col·lectiu atès majoritàriament pel servei

El SISFAM actua en coordinació amb l'estructura de serveis i recursos municipals, d'acord amb el *Pla de Lluita Contra el Sensellarisme 2016-2020*.

CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU

Aquest contracte s'emmarca en el *Programa d'Actuació Municipal 2016-2019, "73 Barris, una Barcelona. Cap a la Ciutat dels Drets i les Oportunitats"*, que en el seu primer eix, "1. Una Barcelona diversa que asseguri el bon viure", aborda la Justícia Social (1.1), establint que:

"Davant l'increment de les desigualtats i les diverses formes d'exclusió social, les respostes de l'Ajuntament han d'incidir en les estructures que es generen i alhora ha d'impulsar mesures decidides per enfrontar-se a l'emergència social causada per dinàmiques econòmiques i decisions polítiques. Per combatre les desigualtats i les exclusions cal crear mecanismes que permetin garantir a la ciutadania de Barcelona fer efectius el dret a una ocupació i a un salari, el dret a una protecció social, el dret a l'habitatge, el dret a l'educació, el dret a la salut i el dret a una alimentació adequada. Calen respostes i alternatives concretes en cada àmbit, des del carrer, el teixit social i les institucions."

Aquest primer eix relatiu a la Justícia Social defineix com a **objectius**:

- ✓ Impulsar una estratègia integral i transversal d'inclusió i cohesió social, desplegant territorialment l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.
- ✓ Articular uns serveis socials bàsics d'atenció integral, prioritzant l'autonomia personal i la perspectiva comunitària, i que millori la resposta a la ciutadania a escala individual, grupal i comunitària.
- ✓ Garantir una bona atenció als infants i les famílies vulnerables.
- ✓ Garantir un nivell de renda suficient per a tota la població, especialment la infantil.
- ✓ Garantir l'accés universal als serveis públics municipals.
- ✓ Assegurar els mínims vitals garantits per a tota la població, incloent-hi el dret a una alimentació adequada, en el marc d'un nou model de seguretat alimentària, l'accés als subministraments bàsics per combatre la pobresa energètica i la precarietat habitacional.
- ✓ Fer front a l'exclusió habitacional dels col·lectius més vulnerables. I planteja entre d'altres

actuacions:

-Pla d'inclusió social 2016-2019: Articular una estratègia municipal d'inclusió, de manera coordinada amb l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, els moviments socials i el conjunt de la ciutadania, que concreti el conjunt d'actuacions en aquest àmbit, estableixi el mapa de recursos existents, amb un avisió transversal i territorial adaptada a cada barri.



El pla ha d'incloure estratègies específiques per fer front a la pobresa energètica, l'exclusió residencial i la pobresa alimentària.

-Pla d'Actuació de Lluita Contra el Sensellarisme 2016-2020: Revisar les accions que es porten a terme per combatre el Sensellarisme amb la Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar de Barcelona. Elaborar i engegar un pla d'actuació amb quatre prioritats: revisar les metodologies d'intervenció, desenvolupar polítiques de provisió d'habitatge, trencar amb els estigmes de les persones sense sostre, i crearmecanismes de participació per a aquestes persones.

Tanmateix, el servei objecte del contracte s'emmarca dintre del **context normatiu** establert a:

- ✓ La *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials*, que configura un nou sistema de serveis socials, partint del principi d'universalitat en l'accés als serveis socials.
- ✓ El *Decret 142/2010, d'11 d'octubre*, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- ✓ La *Llei 14/2010 del 27 de maig "dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència"*.

El SISFAM té com un dels seus objectius fonamentals vetllar pel benestar de la infància que viu als assentaments garantint l'accés en igualtat d'oportunitats a l'escolaritat i el seguiment mèdic i comunicant al'administració competent qualsevol incidència segons la llei 14/2010.

La DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència) va establir l'any 1991 una tipologia de maltractaments, entre d'altres, el maltractament prenatal (no seguiment mèdic de l'embaràs) i es per aquest motiu que el servei també presta atenció a les dones embarassades.

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

CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la gestió del Servei d'Intervenció Social de Famílies amb Menors (SISFAM), té la consideració de contracte de serveis i es configura com el servei de l'IMSS dirigit a millorar les condicions de vida de les famílies de qualsevol origen amb infants a càrrec o dones embarassades, que fan vida i pernocten en **assentaments** (naus i solars) de la ciutat de Barcelona o bé en **locals amb**

dinàmica d'assentament (quan en aquestes es doni la mateixa dinàmica que en un assentament). El servei no intervé en habitatges ocupats il·legalment l'atenció dels quals correspon als Centres de Serveis Socials. La valoració de l'existència o no d'una dinàmica d'assentament en un espai, no definit com a nau o solar, correspon en exclusiva al Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (en endavant SASSEP) el servei municipal que centralitza, com a observatori, tota la informació sobre els assentaments a la ciutat i incorpora les dades del SISFAM dins del seu observatori.

Aquest contracte preveu mesures de contractació pública sostenible.

El SISFAM està ubicat a l'Equipament de Serveis Socials d'intervenció a l'espai públic, al carrer Casp, 126, baixos, al barri del Fort Pienc (Eixample) de Barcelona on comparteix espai amb la resta de serveis del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (en endavant DSSIIEP).

CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI

L'objectiu general és ajudar les famílies a millorar les seves condicions de vida parant especial atenció en facilitar i impulsar l'accés dels menors a l'atenció sanitària i a l'escolaritat. En relació amb els adults l'objectiu és facilitar alternatives de capacitació que els permeti canviar d'estil de vida i millorar la seva situació. L'objectiu final del servei és aconseguir que el màxim de famílies amb infants a càrrec que viuen i pernocten en assentaments (naus o solars), o en locals amb dinàmica d'assentament trobin vies d'inserció sociolaborals que els permeti trobar alternatives a la vida en assentaments i que aquest canvi reverteixi en el benestar dels infants.

Igualment es considera necessari atendre les dones embarassades que fan vida i pernocten en els assentaments per tal de garantir el correcte seguiment del seu embaràs i el naixement del nadó amb totes les garanties.

El servei treballarà per millorar la convivència cívica i la cohesió social en l'entorn dels assentaments on es troben les famílies ateses des de l'àmbit d'actuació de la intervenció socioeducativa en l'entorn comunitari.

Les línies de treball es concreten en **quatre dimensions**:

a) Dimensió individual/familiar:

Diagnosi inicial de la situació de tot el nucli familiar i les seves necessitats (parant especial atenció

a la situació dels menors). Valoració de la situació socioeconòmica de la família i del seu grau de vulnerabilitat. **Desenvolupament del Pla de Millora Familiar** (en endavant PMF) amb objectius individuals per cadamembre de la unitat en funció del Grau de Vulnerabilitat, el pronòstic de la seva situació i la capacitat de portar a terme el pla de millora (consensuat i signat per la família). En el pla de millora es prioritzarà **l'atenció socioeducativa als infants** bàsicament amb relació al seguiment mèdic i l'escolarització obligatòria (d'acord amb la Llei d'Infància) incidint en la **capacitació parental**. **Seguiment del compliment del Pla de Millora Familiar** mitjançant la revisió periòdica dels objectius i els acords presos en el pla de millora a fi de valorar-ne el compliment o bé la necessitat de revisar-lo i/o reajustar-lo.

El servei es coordinarà amb els altres Serveis d'Atenció Social del DSSIIEP de l'IMSS per tal d'activar prospeccions conjuntes, intervenir i dissenyar estratègies d'intervenció en espais compartits.

b) Dimensió grupal:

S'incorporarà l'atenció grupal com a metodologia d'intervenció per treballar aspectes socioeducatius amb les famílies amb la intenció que el grup sigui el propi recurs i motor de canvi.

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

Els factors que emergeixen del procés grupal afavoreixen la promoció i la potenciació de les capacitats inherents de les persones.

Són accions que tenen com a objectiu apoderar els grups, provinents de grups en tractament social o bé identificats al territori en el treball de carrer, per a que siguin impulsors d'accions que contribueixin a la millora de la qualitat de vida de la comunitat en què es troben. Són impulsades pels professionals del SISFAM i podran comptar amb la col·laboració de professionals d'altres serveis del DSSIIEP. Es defineixen dues modalitats d'accions:

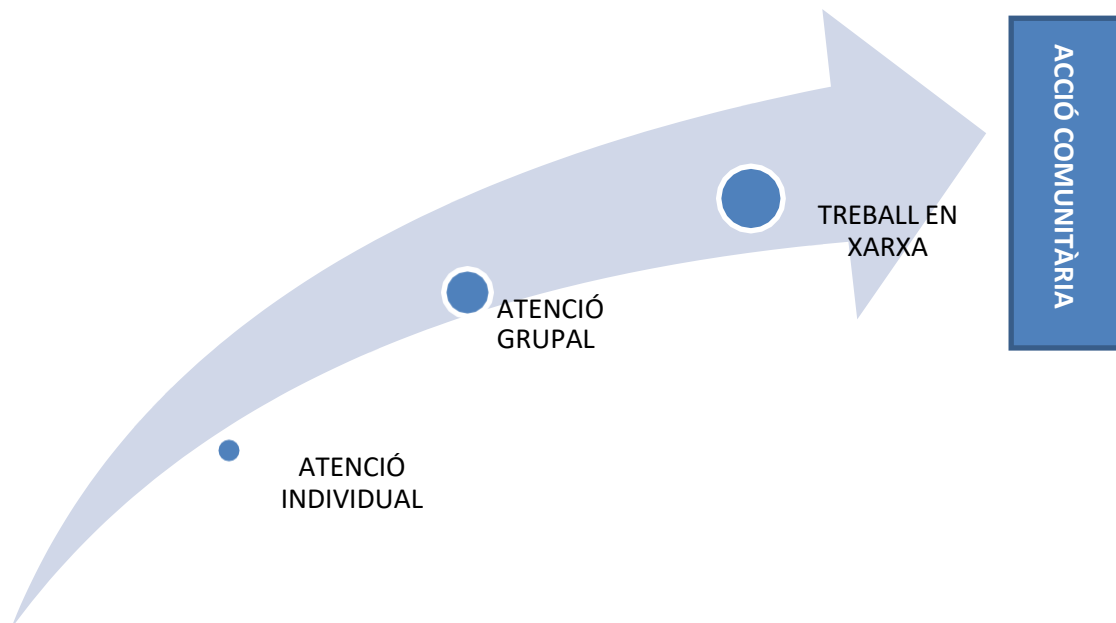
- Accions de suport a grups semi-autònoms formats a partir de grups en tractament social.
- Accions de grups del territori perquè siguin promotors d'accions.

Aquest procés queda reflectit al següent gràfic:



c) Dimensió comunitària

Es pot definir l'acció comunitària com el procés orientat a l'autoorganització d'una comunitat (la seva població, entitats, professionals, serveis) per definir-ne les necessitats i per impulsar iniciatives que hi donin resposta. La implicació activa de la població en la definició de necessitats, l'impuls d'accions i l'avaluació d'aquestes, esdevé el *leitmotiv* de l'acció comunitària.



d) Dimensió assessorament expert:

El SISFAM proporcionarà assessorament expert als Centres de Serveis Socials, EAIA (Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència), escoles, recursos sanitaris i d'altres serveis municipals i entitats, sobre casos concrets i sobre les dinàmiques de les famílies amb menors que viuen als assentaments. És un servei específic d'atenció de Serveis Socials coneixedor de col·lectius concrets, les seves dinàmiques, els seus fluxos migratoris i el seu modus vivendi. Quan aquestes famílies han de ser ateses per CSS amb motiu de la seva vinculació territorial i estabilitat domiciliària, el servei proporciona estratègies d'intervenció si escau i es coordina temporalment amb els CSS per garantir

l'èxit del traspàs.

Així mateix existeixen xarxes a nivell municipal, metropolitana, estatal i europeu que requereixen de la participació del servei en les trobades per tal de compartir els coneixements sobre el fenomen i les línies de treball i intervenció.

Veure la documentació respecte a l'assessorament expert a **l'ANNEX 1**.

CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

5.1 Definició general del servei

El SISFAM és el servei d'intervenció social de l'Institut Municipal de Serveis Socials que atén **famílies amb infants** a càrrec o dones embarassades que viuen i pernocten en **assentaments** (naus isolars) de la ciutat de Barcelona i en **locals amb dinàmica d'assentament**.

En els casos de dinàmica d'assentament a espai públic (és a dir, espais o àrees urbanes públiques, parcs, places, jardins ocupats per una/es persona/es de manera permanent i habitual per pernoctar-hi, fer ús d'habitatge i fer activitats relacionades amb la recollida de ferralla o altres activitats d'economia submergida), i com a excepció, *el SISFAM intervindrà exclusivament amb la dona embarassada (en cas de ser el servei millor posicionat per atendre) per tal de garantir l'accés a la cobertura sanitària i el correcte seguiment mèdic de l'embaràs amb l'objectiu d'evitar l'estada a carrer*. Les situacions de negativa a fer un seguiment de l'embaràs i mantenir l'estada a carrer, seran comunicades a la Direcció General d'Atenció a la Infància (DGAIA) mitjançant els canals adients.

No és objecte del servei l'atenció a menors a carrer. Davant la presència de pernocta de menors en l'espai es comunicarà la situació a la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA), segons llei del menor *14/2010 del 27 de maig* o a Fiscalia si escau mitjançant els canals adients.

L'àmbit d'intervenció és tota la ciutat de Barcelona i l'atenció social es desenvolupa majoritàriament al propi assentament sense detriment de les entrevistes a l'equipament municipal i les sessions grupals i les accions comunitàries que es puguin desenvolupar en altres espais.

Les dades actuals respecte als assentaments a la ciutat es troben reflectits a **l'ANNEX 2** d'aquest plec.

5.2 Destinataris

Els destinataris del servei que presta el SISFAM són famílies amb menors i/o dones embarassades que visquin i pernoctin en assentaments o en locals amb dinàmica d'assentament.



Donat que en alguns nuclis familiars la composició familiar va més enllà de la nuclear, s'abordarà la família en un sentit ampli sempre en aquells casos en que la família extensa participi de l'organització social i econòmica (fins a la primera línia de consanguinitat). És a dir, es pot atendre els avis dins del nucli o a familiars als quals se'ls hagi valorat tècnicament que la seva inclusió dins del tractament del nucli afavoriria l'evolució del cas.

Els menors constituïran la prioritat del servei, i per aquest motiu l'escolarització, el seguiment de la salut i la participació/integració en activitats lúdiques dels infants són objectius prioritaris. Les necessitats d'atenció socioeducativa diferiran en cada cas segons la composició del nucli familiar, el suport social, l'estat de salut, el nivell educatiu, les capacitats parentals dels progenitors i d'altres. En aquest sentit la intervenció s'adaptarà a les característiques de cada nucli familiar.

Amb relació als adolescents s'incidirà especialment en la seva autonomia i la capacitat laboral per tal d'engegar processos d'autonomia. A partir d'aquesta etapa vital és possible incidir per trencar dinàmiques familiars i esdevenir noves generacions amb majors oportunitats.

Respecte als adults la intervenció s'enfocarà en l'accés als drets bàsics de ciutadania, la capacitat parental, el control i seguiment de temes de salut, la regularització de la seva situació administrativa i la capacitat laboral per tal d'iniciar processos d'inserció laboral. En casos on es detecti activitat delinqüencial es coordinarà la situació amb els cossos de seguretat i els agents del territori implicat i es valorarà la conveniència de la intervenció social per part del servei.

5.3 Estructura del servei

El servei SISFAM s'estructura en diferents **unitats de servei** i en **projectes de suport expert**:

5.3.1 Unitats de servei

- ✓ **Unitat de Direcció (UD):** El/la director/a és la figura referent i l'interlocutor/a del servei vers l'IMSS. És la unitat responsable de dirigir i coordinar els professionals de l'oficina així com d'organitzar i coordinar les actuacions del servei segons les condicions tècniques establertes en el present plec.
- ✓ **Unitat d'Intervenció Socioeducativa (UIS):** És la unitat responsable de la detecció i intervenció en assentaments (naus, solars i locals amb dinàmica d'assentament) així com de dissenyar i fer seguiment dels plans de millora familiars incloent les perspectives individual, grupal i comunitària. Desenvolupa els plans de millora socioeducatius en el propi assentament o bé en context de despatx, així com també es coordina amb la Unitat de



Treball Familiar i amb d'altres serveis que intervenen amb les persones ateses.

- ✓ **Unitat de Treball Familiar (UTF):** És la unitat responsable de l'atenció assistencial i educativa a les famílies usuàries del servei en les necessitats de la vida quotidiana en aquelles àrees del pla de millora acordades amb el/la referent i el/la coreferent. L'alta intensitat de la intervenció d'aquests professionals ve motivada per les característiques específiques dels usuaris dels assentaments: barrera idiomàtica, alta itinerància, elevat número de dificultats en gestions administratives, acompanyaments en temes de salut, escolarització i seguiment pediàtric dels infants, etc. Els/les professionals d'aquest servei treballen de manera coordinada amb el/la referent i el/la coreferent dels casos seguint les indicacions del pla de millora que marca el/la referent.
- ✓ **Unitat de Gestió Administrativa (UGA):** És la unitat que proporciona suport administratiu a la resta d'unitats del SISFAM, proporciona informació als usuaris i dona suport al funcionament intern del centre i del servei. Atén les trucades telefòniques i rep les visites que acudeixen al servei segons l'agenda dels professionals així com les visites sense cita.

5.3.2 Projectes de suport expert

Sota la denominació genèrica de projectes de suport expert s'engloben una sèrie d'accions no definides inicialment al plec. Són projectes que requereixen una ampliació del servei per tal de cobrir les necessitats derivades de serveis excepcionals, singulars i puntuals que no formen part del servei habitual. Només són activables si es produeixen aquest tipus d'excepcionalitats.

Poden aparèixer projectes que requereixin una ampliació de personal durant la vigència del contracte (projectes pilot i encàrrecs singulars). Aquests projectes poden implicar la contractació de perfils diferents als contractats inicialment.

Respecte a la possibilitat de projectes de Reallotjament, es defineixen com a accions singulars no definides inicialment al plec del servei però que hi poden tenir cabuda en el marc de la intervenció social. Davant l'existència de projectes específics de Reallotjament, als quals puguin tenir accés els usuaris del servei, es podrà augmentar l'equip per tal de poder donar el suport intensiu que les famílies necessiten i així garantir l'èxit de la intervenció.

El Reallotjament implica una intervenció social intensa associada a la realització d'un PMF (Pla de Millora Familiar, **ANNEX 3**) d'alta intensitat en tots els àmbits de l'atenció socioeducativa (àmbit laboral, àmbit econòmic, àmbit educatiu, àmbit de salut, àmbit jurídic-administratiu...). Aquesta intervenció s'inicia

amb la preparació de l'accés a l'habitatge i finalitza amb la derivació als Serveis Socials bàsics d'atenció primària (CSS), en un termini de temps que mai excedirà els dos anys, o bé per l'abandonament de la família. Es tindrà molt en compte la necessitat de treballar l'àmbit comunitari amb la intenció de facilitar l'adaptació a la comunitat.

El PMF establirà els objectius que les famílies/usuaris hauran d'assolir amb tot el ventall de recursos disponibles, tant materials com humans. S'intensificaran els acompanyaments en les gestions, tant domèstiques com documentals i altres gestions que facilitin l'adaptació. Es potenciaran els processos de capaciació i el treball grupal i comunitari per tal de facilitar l'adaptació familiar del nucli familiar a l'entorn.

5.4 Metodologia

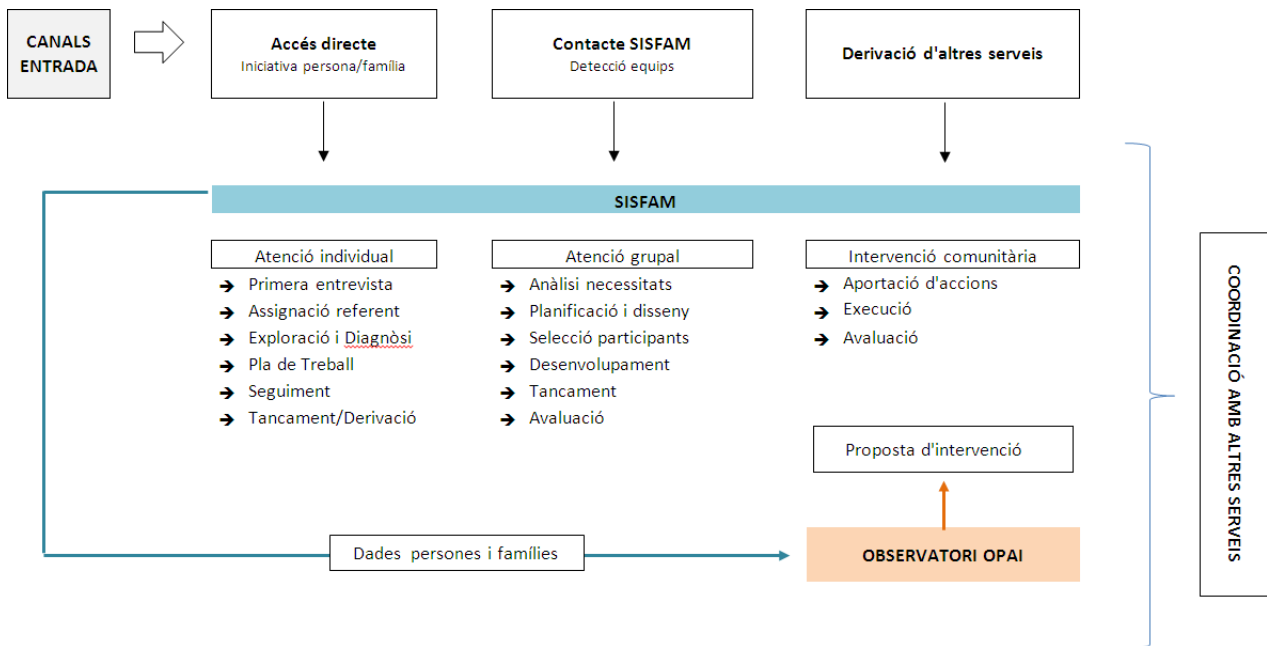
El SISFAM orientarà la seva tasca fent ús de la metodologia pròpia de la intervenció socioeducativa i del treball social. Desenvoluparà la seva activitat amb una metodologia de treball d'equip que facilitarà la visió global de totes les intervencions. L'homogeneïtat de criteris i de sistemes de treball, el consens i l'aportació de tots els tècnics de manera transversal, així com la posada en comú de casos i la visió sistèmica, faciliten la gestió eficaç dels recursos i garanteixen la qualitat. La intervenció social amb les persones afavorirà l'adquisició d'autonomia personal i familiar amb una estratègia participativa que permeti als usuaris assumir el procés de transformació plantejat al PMF i que potenciï la implicació personal i l'apoderament, desenvolupant les habilitats personals i l'autoconfiança.

En concret, la metodologia que aplica el SISFAM:

- ✓ Proporciona atenció socioeducativa a les famílies amb menors i les dones embarassades que viuen en assentaments a la ciutat (naus i solars) o en locals amb dinàmica d'assentament.
- ✓ Incorpora l'atenció grupal com a metodologia d'intervenció. Es realitzaran sessions grupals amb famílies, adults i/o joves adolescents destinades a treballar aspectes clau del pla de millora establert.
- ✓ Incorpora la dimensió comunitària cercant i treballant pel manteniment de la comunicació, l'atenció als actors del territori i l'activació de la coresponsabilitat.
- ✓ Comparteix amb altres agents el seu coneixement del fenomen i les dinàmiques així com el coneixement del perfil objecte d'atenció (assessorament expert).

5.5 Flux del Servei

A continuació, es descriu de manera esquemàtica el flux del servei que presta el SISFAM:



5.5.1 Canals d'entrada:

El contacte i posterior vinculació de les persones usuàries del servei pot donar-se mitjançant diferents canals d'entrada:

- ✓ **Accés directe:** l'organització de les famílies que viuen en assentaments (naus i solars) i locals amb dinàmica d'assentaments fa que sovint adrecin els seus compatriotes al servei. Davant d'aquestes situacions el servei podrà atendre la família i/o la dona embarassada sempre que en una prospecció inicial el servei confirmi que el nucli pernocta en un assentament o local amb dinàmica i, per tant, és objecte d'intervenció del servei.
- ✓ **Contacte SISFAM:** el servei té entre les seves funcions la detecció i recollida d'informació de les famílies amb menors i embarassades que viuen i pernocten en assentaments (naus i solars) i locals amb dinàmica d'assentament a la ciutat de Barcelona. D'aquesta manera, en les visites que el servei fa a les famílies ja usuàries és possible que contacti amb d'altres nuclis familiars objecte d'intervenció socioeducativa i es valori la necessitat d'atenció després de confirmar la pernocta.
- ✓ **Informació d'altres serveis:** altres serveis del DSSIEP així com les entitats de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL), els Centres de Serveis Socials, els Districtes, etc., poden informar



de casos al SISFAM. En aquests casos l'equip es desplaçarà al propi assentament (si es considera necessari amb l'equip informador) amb la intenció de valorar la conveniència de la intervenció per part del servei.

5.5.2 Atenció individual/ familiar

La intervenció socioeducativa contempla dues dimensions d'atenció, la dimensió individual i la familiar. S'establirà un pla de millora familiar amb objectius per a tot el nucli familiar incloent objectius per cadascú dels membres segons les característiques de la composició familiar, l'edat, les capacitats, etc. Amb relació als menors es treballarà amb els pares la responsabilitat envers els processos dels fills i l'assoliment del objectius. El servei tractarà també les dones embarassades que viuen en assentaments (naus i solars) i locals amb dinàmica d'assentament amb la intenció de garantir el correcte seguiment mèdic de l'embaràs.

Les fases de l'atenció individual/familiar són:

a) Primera entrevista: És la fase de primer contacte amb l'usuari. Consisteix en una breu valoració inicial de la situació familiar per valorar si la família és susceptible d'intervenció del servei segons l'objecte del contracte, és a dir, quan es fa vida i pernocta en assentaments (naus i solars) o local amb dinàmica d'assentament. Davant de dubtes sobre si un espai concret es pot considerar o no un assentament, es consultarà al SASSEP per acabar de definir si compleix o no els criteris. Aquesta fase inclourà sempre una visita a l'assentament on està ubicada la família o l'embarassada per tal de verificar la situació o una valoració de la dinàmica d'assentament i l'adequació a l'objecte del contracte.

La cita per la primera entrevista es donarà en el temps mínim indispensable des del primer contacte de la família o dona embarassada amb el servei. A l'entrevista s'hi recollirà informació molt breu de la situació socioeconòmica, si es disposen o no d'ingressos estables (tant provinents d'economia submergida com no, aportant una declaració jurada), la composició familiar, situacions de salut, trajectòria migratòria, grau de vulnerabilitat, amb la intenció d'assignar un referent que serà qui s'encarregarà posteriorment de l'elaboració del pla de millora.

També es signa la documentació corresponent a la protecció de les dades de l'usuari. Segons les característiques del cas, aquest requerirà un grau d'intensitat d'intervenció o una altra.

És important mencionar que el servei no atindrà menors sense la presència d'adults referent, ja siguin els pares o altres adults responsables amb documentació que acrediti la relació i delegació de funcions dels pares cap a aquest adult.

b) Assignació de professionals: El/la **referent social** es la persona visible i l'interlocutor principal davant la família i la resta de serveis. És qui coordina i globalitza la intervenció de tots els professionals que intervenen en el cas i és l'interlocutor amb d'altres serveis i institucions pel que fa al procés familiar. Garanteix el procés i els terminis de la intervenció. Elabora i planifica (conjuntament amb el/la coreferent i la direcció si escau) l'orientació i les estratègies d'intervenció. És el/la responsable de la gestió de l'expedient, de fer que estigui ben documentat i amb tots els registres pertinents, així com d'elaborar els informes corresponents. El/la referent ha de ser sempre un/a professional de la UIS.

L'assignació del/la referent es farà segons ratis d'intervenció, així mateix s'assignarà un/a coreferent del cas. És el/la coordinador/a la persona encarregada d'assignar la referència i coreferència d'un cas.

A més d'assignar un/a professional referent, el/la coordinador/a també assigna un/a professional **coreferent**. Aquesta figura complementarà la tasca desenvolupada pel referent. Aportarà reflexió al llarg de tot el procés d'intervenció amb la família o dona embarassada i/o els serveis i així complirà la funció d'alteritat. Acordarà estratègies d'intervenció conjuntes amb el/la referent. Substituirà el/la referent quan sigui necessari i assumirà el registre, les gestions i les intervencions necessàries en la seva absència. Revisarà i complementarà l'elaboració dels informes pertinents. El/la coreferent pot ser un/a professional de la mateixa UIS en funció de l'organització i necessitats del servei.

La valoració de la conveniència d'intervenció de la figura del/la **treballador/a familiar** es fa un cop feta l'exploració i diagnosi del cas en el moment d'elaborar el pla de millora. Es tracta d'una figura que pot ser necessària en qualsevol moment del procés. En cap cas els/les professionals de la Unitat de Treball Familiars o de la Unitat de Direcció poden ser referents d'un cas. En relació amb famílies que comparteixen espai, es valorarà l'assignació del/de la mateix/a Treballador/a Familiar.

c) Exploració i diagnosi: Aquesta fase planteja una exploració exhaustiva de la situació familiar/dona embarassada i un major aprofundiment en les dades ja recollides en la fase anterior. Permet establir una hipòtesi diagnòstica i un pronòstic de la situació que determinarà l'orientació social del cas.

Si és necessari, l'equip es desplaçarà a l'assentament amb la intenció de poder conèixer a la resta del nucli familiar. A partir d'aquesta entrevista, ja amb tota la informació, el/la referent del cas realitzarà un diagnòstic complet de la situació familiar. Es valorarà la necessitat de coordinació amb altres professionals que estiguin intervenint en el cas (ja siguin professionals de Serveis Socials de

l'IMSS, com d'altres entitats/agents que puguin donar informació sobre la família). Cal recollir tota la informació possible de la família a fi de facilitar el disseny del pla de millora. També es demana en aquest punt tota la documentació necessària per contrastar i valorar les informacions documentals i econòmiques aportades.

d) Establiment del Pla de Millora Familiar (PMF): L'establiment del PMF implica la concreció dels objectius generals d'intervenció amb tot el nucli familiar i la definició de les àrees i les subàrees a treballar, així com els objectius específics per cada subjecte d'intervenció socioeducativa (és a dir, per cada membre del nucli familiar, com a mínim s'ha de poder treballar amb un adult responsable del menor). S'ha de tenir en compte que en el cas de menors són els pares els responsables d'acompanyar els fills a l'hora d'aconseguir el compliment d'aquests objectius (per tant són objectius per als pares amb relació als seus fills). El servei presta atenció especial a la petita infància (0-3 anys). Així mateix es definirà la conveniència d'actuacions a nivell grupal i/o comunitari durant tot el procés. El PMF defineix la temporalitat de les intervencions i identifica els recursos a coordinar i/o activar.

Pel que fa als adolescents (+14 anys) es podran treballar objectius, sense oblidar que encara són menors, establint plans de millora dels quals ells mateixos siguin els responsables. L'objectiu es treballar processos d'autonomia i preparar la transició cap a la majoria d'edat.

El PMF es consensuarà en tots els termes possibles amb la família, que participarà i s'hi implicarà, i inclourà la signatura de compromisos. Els compromisos també hauran de ser signats pels adolescents quan facin referència al seu propi procés.

La dedicació de recursos humans i/o professionals en els primers mesos del PMF pot ser molt intensa, ja que poden concórrer circumstàncies com ara el desconeixement de la llengua, la complexitat de tramitació administrativa amb els països d'origen, els problemes de salut greus, les dificultats d'escolarització dels infants a càrrec i altres circumstàncies equiparables que poden requerir una major intensitat en la intervenció.

En alguns casos és possible que sigui necessari portar a terme una intervenció puntual que fins i tot contempli la possibilitat de treballar un retorn al lloc d'origen degut a un pronòstic desfavorable de la situació (procés migratori poc realista, manca de condicions d'habitabilitat, manca de xarxa familiar, desconeixement de la llengua...).

e) Seguiment: Trimestralment, el/la referent (juntament amb el/la coreferent) avaluarà el PMF i valorarà els canvis i ajustos segons les necessitats, l'evolució de la família i de cada membre en particular. Si escau modificarà els objectius i valorarà l'entrada de la treballadora familiar, que es pot incorporar en qualsevol fase del procés. Segons la complexitat del cas pot valorar portar-lo a la reunió de casos o bé a l'espai de supervisió per tal d'obtenir la visió de tot l'equip.

Quan es valorin indicadors de risc greus respecte als menors, el/la referent es coordinarà amb els Equips d'Atenció a la infància i Adolescència (en endavant EAIA) seguint els protocols establerts amb la DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància) amb la intenció de demanar un espai d'assessorament. En els casos no assessorats pels EAIA o quan els indicadors de risc o desemparament així ho aconsellin, es podrà fer un informe de coneixement de la situació a la DGAIA i la Fiscalia de Menors que supervisarà el/la Referent Municipal.

f) Tancament/ Derivació: Els motius de tancament dels casos són:

- **Assoliment d'objectius:** Quan hi ha un assoliment dels objectius dels PMF que donen per finalitzat el procés d'atenció. Pot implicar la derivació a un altre servei d'atenció i l'activació de les coordinacions corresponents.
- **Derivació de l'expedient familiar a un altre servei:** Les condicions de la família han canviat i fan que sigui adequat l'atenció per part d'un altre servei (per exemple abandonament de l'assentament per viure en un pis). En aquest sentit, s'establirà si cal un període transitori de treball compartit amb els serveis on la família va derivada per tal de garantir el procés. La durada aproximada d'aquest període pot ser de fins a tres mesos com a màxim (a pactar a l'inici de la intervenció).
- **Incompliment per part de l'usuari:** En el cas d'incompliment del PMF o quan el nucli familiar rebutja activament la intervenció, es treballarà amb la família la obligatorietat de mantenir el seguiment mèdic i l'assistència a escola i es comunicarà la situació a l'EAIA de referència o, si escau, a la DGAIA i/o la Fiscalia segons la situació. S'elaboraran els informes necessaris i les coordinacions previstes. L'incompliment del pla de millora implica necessàriament la cancel·lació de les ajudes econòmiques del nucli familiar excepte aquelles ajudes destinades a cobrir les necessitats bàsiques dels infants i aquelles que es valorin imprescindibles segons les característiques de cada cas.

5.5.3 Atenció grupal

S'incorporarà l'atenció grupal com a metodologia d'intervenció per treballar aspectes socioeducatius amb les famílies amb la intenció que el grup sigui el propi recurs i motor de canvi.

La Unitat d'Intervenció Socioeducativa serà l'organitzadora i la impulsora d'aquests grups. Analitzarà les necessitats, seleccionarà els participants, planificarà i dissenyarà les accions, desenvoluparà l'acció, farà el tancament i avaluarà els resultats. Les accions es dissenyaran en funció de les necessitats detectades i formaran part del PMF. Les propostes d'accions es valoraran en les reunions d'equip i comptaran amb la validació de la Unitat de Direcció i el suport de la unitat de treball familiar si es considera necessari. Tot i que les accions seran programades per part dels professionals, els usuaris seran part activa d'aquestes accions donat que l'objectiu és apoderar-los.

La realització de les activitats grupals del servei haurà d'anar planificada segons l'agenda de programació d'activitats grupals del Departament DSSIIEP. Quan es cregui necessari es considerarà la possibilitat de constituir grups configurats per usuaris de diferents serveis en funció de la temàtica a treballar i els objectius a aconseguir.

5.5.4 Intervenció comunitària

La intervenció comunitària també ha d'estar vinculada al PMF dels nuclis que componen els/l'assentament. Correspon a l'observatori del SASSEP la valoració de l'impacte dels assentaments en l'entorn i el diagnòsticsistèmic de la situació. Tot i això, i degut al coneixement del SISFAM de la realitat quotidiana de l'assentament d'on són referents, la visió del servei aporta elements importants per a la diagnosi. En aquest sentit, i quan des del DSSIIEP es valori necessari, es pot fer un pla d'intervenció comunitària entre els dos serveis per tal de garantir la convivència cívica, cultura no discriminatòria i cohesió social de l'entorn.

S'identificaran i valoraran els indicadors de risc i d'impacte a l'espai públic que es determinin, com ara:

- ✓ Presència de dinàmiques incíviques que afectin l'entorn de l'assentament (nau, solar o infrahabitatge amb dinàmica d'assentament).
- ✓ Presència de deficiències i problemes de manteniment, plagues, neteja, seguretat o riscos en general, tant pels ocupants com pels veïns (a treballar coordinadament amb l'agència de salut pública ASPB i altres agents si es necessari)
- ✓ Presència de riscos en l'entorn que puguin afavorir i/o generar conflictes al territori.



En qualsevol cas correspon a la Unitat d'Intervenció Socioeducativa, amb el recolzament, si escau, de la Unitat de Treball Familiar, l'aportació de propostes d'accions així com l'execució i l'avaluació de la intervenció.

CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

6.1 Perfils professionals i funcions

Tal com s'indica al punt 5.3.1 del present plec, el SISFAM compta amb un equip integrat per diferents unitats:

- ✓ Unitat de Direcció (**UD**)
- ✓ Unitat d'Intervenció Socioeducativa (**UIS**)
- ✓ Unitat de Treball Familiar (**UTF**)
- ✓ Unitat de Gestió Administrativa (**UGA**)

A més, el SISFAM desenvolupa altres **projectes de suport expert** no definits explícitament al present plec que s'activen quan es considera tècnicament convenient per a l'èxit d'una intervenció.

Tot seguit es concreten els perfils professionals, dedicació, habilitats, capacitats, coneixements i tasques requerides per a cadascuna de les unitats i projectes.

6.1.1 Unitat de Direcció (UD)

És el/la responsable de la direcció del SISFAM i de l'organització i coordinació de les actuacions del servei segons les condicions tècniques establertes en aquest plec. El perfil del/ de la professional assignat a la **UD** és:

Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (Treballador/a Social o Educador/a Social) amb experiència en l'àmbit dels serveis socials en medi obert i experiència provada almenys de dos anys en la coordinació d'equips i actuacions multidisciplinàries en l'àmbit dels serveis socials en medi obert i espai públic. (Si es compleixen aquests requeriments bàsics també es podrien valorar altres titulacions superiors, similars o be relacionades amb l'àmbit d'intervenció)

Dedicació horària de **1.724 hores anuals** de servei de Coordinació. (1.700 hores efectives d'acord al conveni de referència)

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que la **UD** estigui formada per un/a professional amb les



habilitats, capacitats i coneixements requerits següents:

- ✓ Capacitat responsabilitzar-se de la gestió global del servei liderant i coordinant les unitats del servei.
- ✓ Habilitat per liderar els processos i tasques relacionats amb la gestió del servei assegurant l'execució dels objectius marcats. Capacitat estratègica.
- ✓ Capacitat per dirigir i liderar equips complexos amb habilitats de mediació i negociació .
- ✓ Capacitat de coordinació, d'anàlisi i d'organització.
- ✓ Capacitat d'interlocució i representació amb alt contingut de visió estratègica.
- ✓ Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- ✓ Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes de la ciutat.
- ✓ Capacitat per treballar amb altres equips i cooperar amb altres professionals.
- ✓ Capacitat de comunicació, empatia i d'atenció multicultural.
- ✓ Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.
- ✓ Coneixements d'eines d'ofimàtica.
- ✓ Coneixements en idioma català i castellà (es valoraran coneixements d'anglès i d'altres idiomes majoritaris del col·lectiu que viu als assentaments).
- ✓ Disposició i capacitat per conduir el vehicle del servei.

Les seves **tasques** són les següents:

- ✓ Liderar i coordinar tots els processos i tasques relacionats amb la gestió del servei assegurant l'execució dels objectius marcats.
- ✓ Coordinar i supervisar el serveis i activitats que ofereix el servei.
- ✓ Valorar i diagnosticar els casos que requereixin supervisió tècnica directiva.
- ✓ Assignar els casos als professionals referents i coreferents respectant les ratios assignades.
- ✓ Coordinar l'assignació de càrregues de treball i supervisió de l'equip.
- ✓ Impulsar la implementació de les directrius establertes des del Departament corresponent de l'IMSS.
- ✓ Coordinar i supervisar l'atenció integral i de qualitat als usuaris del servei.
- ✓ Coordinar i supervisar la orientació correcta dels casos dels usuaris.
- ✓ Vetllar pel desenvolupament, coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- ✓ Coordinar l'equip de treball i establir la sistemàtica de comunicació per assolir el treball en



xarxa i el coneixement en comú dels casos.

- ✓ Organitzar i controlar l'adequada utilització dels recursos del servei.
- ✓ Garantir la fiabilitat de les dades obtingudes en l'execució del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
- ✓ Coordinar i supervisar l'elaboració per altres dels informes del servei.
- ✓ Vetllar per la correcta gestió del pressupost per a necessitats per ajuts econòmics seguint les instruccions del Departament DSSIIEP.
- ✓ Controlar l'adjudicació de prestacions econòmiques complementàries municipals.
- ✓ Avaluar i valorar l'impacte comunitari i a l'espai públic a partir de la informació recollida, directrius i supervisió en l'elaboració dels informes pertinents.
- ✓ Desenvolupar els criteris generals establerts pel Departament DSSIIEP i avaluar les propostes d'intervenció social comunitària.
- ✓ Coordinar el desenvolupament i execució de processos de mediació i intermediació comunitària aprovats pel Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic de l'IMSS.
- ✓ Facilitar a l'Observatori del SASSEP tota la informació necessària respecte als assentaments per facilitar l'elaboració d'informes mensuals i d'altres informes complementaris.
- ✓ Assistir al/la Referent Municipal en la interlocució amb els Districtes, serveis territorials de l'IMSS/EAIA, entitats i altres agents del territori.
- ✓ Avaluar el funcionament del servei i fer propostes de millora.
- ✓ Assistir, a requeriment, a les reunions de seguiment del servei amb l'IMSS i participar en aquelles comissions i reunions de coordinació tècnica i amb el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud de l'IMSS o del Departament DSSIIEP.
- ✓ Coordinar amb els altres serveis i recursos implicats en les intervencions socials i garantir-ne una correcta col·laboració.
- ✓ Atendre les queixes i suggeriments d'usuaris i emprendre les accions correctives oportunes.
- ✓ Donar resposta als Iris i d'altres demandes.
- ✓ Mediar en els conflictes que es produeixin als assentaments i comunicar-ho al Departament DSSIIEP per posar en coneixement dels cossos de seguretat, si s'escau.
- ✓ Comunicar a la Direcció General d'Atenció a la Infància/Fiscalia pels menors, les situacions de risc (segons els protocols establerts a tal efecte).
- ✓ Participar en el projecte Recompte en coordinació amb la XAPSLL atenent a les directrius del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic si es valora necessari.
- ✓ Signar els informes com a responsable final del diagnòstic social dels casos.



Aquesta unitat desenvoluparà tasques relacionades amb la exploració valorativa diagnòstica per tal d'orientar i fer el pronòstic del cas, planificant el treball i prescrivint l'activació de recursos així com desenvolupant el tractament i signant els informes corresponents.

Tanmateix elaborarà tots aquells informes relatius a la tasca d'atenció social que desenvolupa el servei a requeriment del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic i/o de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme de l'IMSS

6.1.2 Unitat d'Intervenció Socioeducativa (UIS)

Responsable de l'atenció socioeducativa als usuaris, del treball grupal i la intervenció comunitària. El perfil professional és:

Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (Treballador/a Social o Educador/a Social). Es podran valorar titulacions superiors (psicologia) si es disposa d'una experiència mínima d'un any en atenció social a col·lectius d'alta vulnerabilitat social.

Dedicació horària de 13.792 hores anuals. (13.600 hores efectives d'acord al conveni de referència)

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que l'equip estigui format per professionals amb les **habilitats, capacitats i coneixements** requerits següents:

- ✓ Capacitat per realitzar (sota la instrucció de la UD) tasques de mitjana complexitat desenvolupant activitats operatives amb autonomia i autogestió
- ✓ Capacitat per la valoració i diagnosi de casos, elaborar plans socioeducatius individuals i familiars i fer el seguiment dels mateixos.
- ✓ Capacitat per a les relacions interpersonals i generació de vinculació.
- ✓ Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- ✓ Habilitats de relació social, empatia i comunicació.
- ✓ Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip.
- ✓ Habilitats de mediació i negociació.
- ✓ Capacitat d'atenció multicultural.
- ✓ Coneixements i fluïdesa en idioma català, castellà. Es valoraran coneixements d'altres llengües dels col·lectius amb presència als assentaments.
- ✓ Coneixements d'eines d'ofimàtica.
- ✓ Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.



- ✓ Coneixements en temes d'infància en risc o habilitats i capacitats per treballar-hi.
- ✓ Habilitats i disposició per atendre al propi assentament/espai públic.
- ✓ Disposició i capacitat per conduir el vehicle del servei.

Les seves **tasques** són les següents:

- ✓ Entrar en contacte amb les famílies al propi assentament i recollir informació .
- ✓ Analitzar la demanda, identificar necessitats, riscos i potencialitats i valorar (segons el grau de vulnerabilitat) el diagnòstic social dels usuaris així com la orientació de la intervenció social del cas en concret.
- ✓ Detectar situacions específiques/risc.
- ✓ Proposar l'activació de recursos/serveis necessaris.
- ✓ Elaborar la hipòtesi diagnòstica del cas dissenyant la intervenció i/o elaboració dels PMF dels usuaris que en sigui referent.
- ✓ Valorar la necessitat d'activar suports econòmics puntuals d'acord amb els criteris del DSSIEP.
- ✓ Reunir-se amb altres professionals de manera interdisciplinària, coordinant-se professionalment en benefici del cas.
- ✓ Responsabilitzar-se de l'atenció directa als usuaris dels que en sigui referent/coreferent i de l'elaboració del seu Pla de Millora en funció del diagnòstic concret, així com de l'acompanyament social.
- ✓ Planificar tasques, execució, comandament i seguiment del PMF.
- ✓ Donar suport a les activitats educatives i formació en habilitats socials i competències bàsiques.
- ✓ Planificar els diferents nivells d'intervenció: individual, familiar, grupal i les actuacions comunitàries si s'escau.
- ✓ Dissenyar, executar i fer el seguiment d'activitats educatives grupals.
- ✓ Dissenyar i elaborar els materials didàctics necessaris per executar les activitats.
- ✓ Recollir la informació i fer el treball de camp per l'avaluació de l'impacte comunitari i a l'espai públic, identificar les dinàmiques, les deficiències i les problemàtiques, valorar indicadors de risc i elaborar els informes socials i/o comunitaris.
- ✓ Recollir la informació de cada actuació a cadascun dels sistemes informàtics establerts i elaborar els informes socials necessaris.
- ✓ Facilitar a l'Observatori del SASSEP tota la informació necessària respecte als assentaments per facilitar l'elaboració d'informes.
- ✓ Conèixer i complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.



- ✓ Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tingui assignats com a referent i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- ✓ Tramitar recursos, fer el seguiment i realitzar la interoperabilitat amb les eines informàtiques que L'IMSS.
- ✓ Fer al Director les propostes de millora del servei que estimi convenients dintre del marc de les seves competències.
- ✓ Participar en el projecte Recompte en coordinació amb la XASPLL i atenent a les directrius del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.

Quan la Unitat de Direcció estigui de vacances, un membre de la UIS suplirà les seves funcions.

En el cas que algun/s dels tècnic/s del servei parli l'idioma/es dels col·lectius majoritaris, demostrant un nivell suficient que faciliti la comunicació amb els usuaris atesos per altres companyes, la seva tasca es compensarà amb una disminució proporcional de la ràtio assignada (a valorar en funció de la càrrega de treball).

Aquesta unitat desenvoluparà tasques relacionades amb la exploració valorativa diagnòstica per tal d'orientar i fer el pronòstic del cas, planificant el treball i prescrivint l'activació de recursos i desenvolupant el tractament.

6.1.3 Unitat de Treball Familiar (UTF)

Responsable de l'atenció assistencial socioeducativa a les famílies usuàries en les necessitats detectades de les activitats de la vida quotidiana en les àrees de treball acordades al pla de millora familiar. El perfil professional és:

Titulació: Tècnic/a en atenció socio sanitària o similar o superior (o experiència demostrable d'un mínim de 2 anys).

Dedicació horària de 5.172 hores anuals. (5.100 hores efectives d'acord al conveni de referència)

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que el Servei estigui format per professionals amb les **habilitats, capacitats i coneixements** requerits següents:

- ✓ Capacitat de realitzar tasques concretes sota la instrucció de la UD i la UIS i gestionar-les amb



autonomia i pro- activitat.

- ✓ Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- ✓ Habilitats de relació social, comunicació i empatia per a l'escolta activa.
- ✓ Habilitats de mediació, negociació i atenció multicultural.
- ✓ Coneixements i fluïdesa en idioma català i castellà. Es valoraran altres llengües de col·lectius amb presència als assentaments.
- ✓ Coneixement d'eines d'ofimàtica.
- ✓ Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors.
- ✓ Habilitats i disposició per atendre al propi assentament/espai públic.
- ✓ Perfil d'atenció socioeducatiu.
- ✓ Coneixements en temes d'infància o habilitats o capacitat per treballar-hi.
- ✓ Disposició i capacitat per conduir el vehicle del servei.

Les seves **tasques** són les següents:

- ✓ Realitzar activitats socioeducatives i de suport a les tasques domèstiques i quotidianes relacionades amb el normal desenvolupament de les activitats de la vida diària (hàbits d'alimentació, salut, higiene, cura de la llar, administració econòmica, dinàmica familiar...).
- ✓ Acompanyar en la generació d'hàbits i/o autonomia en salut, tasques administratives, etc.
- ✓ Donar suport en les activitats educatives als pares.
- ✓ Donar suport a les famílies i en la seva relació amb l'entorn en la prevenció de conflictes i deteriorament de relacions familiars.
- ✓ Recollir la informació de les actuacions i incidències als sistemes informàtics establerts.
- ✓ Donar suport en la definició i execució de les activitats educatives i formació en habilitats socials, capacitat parental i competències bàsiques per les activitats grupals.
- ✓ Elaborar els materials didàctics de les activitats grupals i comunitàries.
- ✓ Participar activament a les reunions de posada en comú de casos aportant la seva expertesa.
- ✓ Conèixer i complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- ✓ Donar suport a altres unitats del servei (UD-UIS) en els procediments definits

6.1.4 Unitat de Gestió Administrativa i Recepció (UGA)

Responsable de la primera atenció telefònica i presencial dels usuaris, de donar informació



protocol·litzada, de gestionar els suports econòmics individuals i altres tasques administratives pròpies del servei. L'adjudicatària ha de garantir l'atenció presencial durant l'horari d'atenció al públic del servei.

El perfil professional és:

Titulació: Tècnic/a en Gestió Administrativa o equivalent similar o superior (o experiència demostrable d'un any en les funcions detallades)

Dedicació horària de 1.724 hores anuals. (1.700 hores efectives d'acord al conveni de referència)

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que la Unitat estigui formada per professionals amb les **habilitats, capacitats i coneixements** requerits següents:

- ✓ Capacitat de realitzar tasques concretes sota la instrucció de la UD i gestionar-les amb autonomia i pro-activitat.
- ✓ Capacitat de comunicació empàtica i habilitats per les relacions interpersonals.
- ✓ Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
- ✓ Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals de diferents disciplines.
- ✓ Coneixement en idioma català i castellà.
- ✓ Coneixement d'eines d'ofimàtica i gestió del correu.
- ✓ Capacitat per al seguiment d'indicadors i redacció de petits informes/comunicats.
- ✓ Coneixement de tècniques de gestió de documents i d'arxiu.

Les seves **tasques** són les següents:

- ✓ Realitzar la recepció i gestió (registre) de correu intern.
- ✓ Gestionar el correu ordinari i certificat i el correu dels usuaris que fan servir l'adreça del centre com adreça de notificacions a efectes de correspondència.
- ✓ Realitzar l'atenció telefònica en primera instància al servei i gestió de trucades.
- ✓ Responsabilitzar-se de l'atenció presencial a usuaris i de les visites a l'equipament en l'horari d'atenció establert.
- ✓ Crear arxius, gestionar i custodiar expedients i fons documentals.
- ✓ Donar informació als usuaris i entitats utilitzant les eines adequades i lliurar la documentació corresponent a la informació sol·licitada.
- ✓ Gestionar les cites de la resta de professionals del servei: programació, canvis de cites...etc.
- ✓ Tramitar, justificar i controlar els ajuts socials d'urgència i d'altres externs i prestacions, un cop realitzada la valoració social pel professional corresponent, i responsabilitzar-se (si escau) de la seva introducció als aplicatius (tant municipals com d'empresa) si es valora necessari..



- ✓ Crear, gestionar i custodiar arxius i expedients.
- ✓ Donar suport a la UD i UIS en l'actualització de dades als aplicatius informàtics.
- ✓ Donar suport a la UD en l'elaboració d'indicadors, informes i gestió del coneixement.
- ✓ Donar suport a la UD i UIS en la programació de reunions d'equip, coordinacions de professionals o altres.
- ✓ Responsabilitzar-se del control i seguiment de les incidències de la unitat mòbil.
- ✓ Responsabilitzar-se del control i seguiment de tot el material inventariat a l'equipament.
- ✓ Donar suport en l'entorn de l'equipament quan es consideri necessari.
- ✓ Donar suport a altres unitats del servei en els procediments definits.

Durant les absències de l'UGA es reajustarà el servei per tal que totes les tasques quedin cobertes.

6.1.5 Projectes de suport expert

Els projectes de suport expert s'activaran quan es consideri convenient segons criteris tècnics i en resposta a realitats singulars. Impliquen sempre una intensitat més elevada del servei de la Unitat d'Intervenció Socioeducativa i de la Unitat de Treball Familiar. En aquest sentit, quan s'activi un projecte de suport expert s'hi destinaran un nombre de mòduls inicial dels dos perfils professionals concrets (tècnic mig i personal qualificat).

Aquesta provisió inicial podrà ampliar-se quan sigui necessari i es podrà valorar la necessitat d'altres professionals experts amb perfils no contemplats inicialment al plec.

L'activació de professionals per a la realització de projectes es farà per mòduls horaris un cop valorades les necessitats reals. El mòdul de referència mínim serà de 4 hores de servei. Serà responsabilitat de la direcció municipal la valoració de l'activació d'aquest professionals.

Per tant, cal considerar que independentment del personal establert, es podran activar en funció de les necessitats una o més unitats dels mòduls següents:

- Mòdul de Servei de tècnic mig expert: 300 unitats
- Mòdul de Servei de personal qualificat amb funcions de treballador familiar: 150 unitats

6.2 Dimensionament del servei

El dimensionament del servei equival al còmput d'hores de dedicació professional de cadascuna de les unitats en què s'organitza el servei, i és el que s'indica al punt 6.1 del present plec. S'ha calculat atenent la dedicació requerida i l'experiència acumulada al llarg de l'activitat dels serveis municipals anàlegs que operen des de fa anys a la ciutat.

Pel que fa a la Unitat d'Intervenció Socioeducativa i a la Unitat de Treball Familiar, es vetllarà perquè les càrregues de treball dels professionals adscrits a cadascuna d'elles siguin equiparables. A tal efecte, es donarà compliment a les ràtios indicades a la taula següent:

| UNITATS | RÀTIOS PER PROFESSIONAL |
|---|---|
| Unitat d'Intervenció Socioeducativa(UIS) | Entre 15-20 FAMÍLIES/ EMBARASSADES aproximadament per a cada professional: <ul style="list-style-type: none"> • 4 A 6 FAMÍLIES/EMBARASSADES aproximadament amb GRAU D'INTENSITAT D'INTERVENCIÓ BAIX O MODERAT • 10 A 15 FAMÍLIES/EMBARASSADES aproximadament de GRAU D'INTENSITAT D'INTERVENCIÓ ALTA |
| Unitat de Treball Familiar(UTF) | Entre 25-30 FAMÍLIES/ EMBARASSADES aproximadament per a cada professional, depenent de la necessitat d'intervenció en els casos. |

La intensitat d'Intervenció dels casos, Alta, Moderada o Baixa, vindrà determinada pel Grau de Vulnerabilitat de la família o dona embarassada.

En el cas que un/a professional del servei doni suport idiomàtic a la resta de professionals (Clàusula 6.1.2 Unitat d'Intervenció Socioeducativa (UIS)) es regularà la ràtio per tal de compensar al/ a la professional.

6.3 Horaris i ubicació del servei

L'horari d'atenció del servei serà diürn, de dilluns a divendres.

Degut a les característiques del servei i a que l'atenció prioritària es farà al propi assentament, cal assegurar la cobertura de l'atenció al propi assentament de 8 a 20h tot assegurant un horari mínim d'atenció a oficina de 9 a 15h, a fi de garantir l'atenció directa als usuaris i les noves demandes d'atenció i valoració de situació. Es garantirà també el compliment horari de dues tardes a la setmana (a determinar un cop adjudicat el contracte) entre les 16 i les 18.30h.

Com s'ha mencionat anteriorment, la ubicació és al carrer Casp, 126, baixos de Barcelona.

6.4 Supervisió, el reciclatge, la formació permanent

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

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

Igualment, l'adjudicatària comunicarà a l'IMSS els plans formatius realitzats adreçats al reciclatge i la formació contínua dels professionals del servei, així com el pla de supervisió.

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

6.5. Altres recursos en coordinació amb el servei

A banda de l'equip de treball propi del servei, la intervenció social compta amb la col·laboració i treball en xarxa amb tota una sèrie de recursos:

- ✓ Residencials: CPA, pensions, pisos d'inclusió, etc.
- ✓ Allotjaments definitius: pisos de lloguer social, mercat ordinari d'habitatge, etc.
- ✓ Econòmics: programes d'ajuda a la infància, renda mínima d'inserció, etc.
- ✓ Alimentació: lots d'aliments, menjadors socials, etc.
- ✓ Salut i d'altres

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

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

CLÀUSULA 7. INFRASTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS.

7.1 Infraestructura

Aquest apartat té com a finalitat la regulació de les activitats de manteniment dels elements constructius i instal·lacions generals de l'edifici objecte del present plec i que són:

Mantenir en perfecte estat de funcionament i conservació les instal·lacions.

L'adjudicatària assumirà el manteniment, reparació i reposició del material informàtic, excepte l'inventariat per l'Ajuntament, tant de hardware com de software.

Tanmateix l'adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part del seu personal, i serà responsable de satisfer la indemnització corresponent per les pèrdues que es produeixin.

L'adjudicatària comunicarà al DSSIEP i al Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat aquelles incidències que afectin al manteniment i que, pel seu volum, import o afectació així ho aconsellin. 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 omissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.

És responsabilitat de l'adjudicatària el compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.

L'adjudicatària disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomanat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de



l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'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.

Són atribució, responsabilitat i competència de l'àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu, de les instal·lacions dels aparells elevadors, els mitjans contra incendis i les instal·lacions d'alarma i seguretat, així com el procediment de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament.

L'adjudicatària haurà de retornar, un cop finalitzat el contracte, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons l'inventari realitzat. L'adjudicatària haurà de presentar el darrer mes de vigència d'aquest contracte anualment i juntament amb la sol·licitud de la pròrroga del contracte de gestió, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial. Així com, retornar, en el termini de la vigència del contracte, el material i els aparells en bon estat i segons el inventari realitzat, la revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària.

L'IMSS podrà dur a terme els controls i la sol·licitud de les justificacions del compliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'adjudicatària.

L'IMSS assumirà les despeses dels subministraments d'aigua, electricitat, neteja, manteniment, telefonia fixa.

La prestació de serveis objecte d'aquest contracte es farà al local de titularitat municipal del carrer Casp, 126, baixos o als locals que l'IMSS pogués designar per a la prestació dels serveis, si fos el cas.

7.2 Mobiliari

L'IMSS aportarà les instal·lacions, mobiliari, ordinadors de sobretaula (*dock station* amb portàtil), impressores i aparells de telèfons fixos per a la correcta execució del contracte.



L'adjudicatària assumirà el manteniment, reposició i les despeses associades de tots els materials proporcionats, que són i restaran en propietat de l'IMSS (exceptuant el manteniment, reposició i les despeses associades dels equipaments informàtics i aplicacions proporcionades per l'Ajuntament així com les despeses de subministraments i manteniment del local en el que s'ubica el servei, de titularitat municipal).

L'adjudicatària haurà de retornar, un cop finalitzat el contracte, els materials relacionats en bon estat i condicions d'ús segons l'inventari realitzat.

7.3 Vehicle

El vehicle estarà a disposició del Servei i s'utilitzarà per al trasllat i desplaçament ràpid dels professionals i usuaris als llocs d'actuació. El vehicle es podrà fer servir en intervencions coordinades amb altres serveis del Departament DSSIEP, prèvia autorització del/de la referent municipal.

La seva funció és facilitar la mobilitat per la ciutat degut a la dispersió dels assentaments i locals amb dinàmica d'assentament a tota la ciutat

El vehicle tindrà les següents característiques:

- ✓ Vehicle tipus turisme de 5 places, amb 5 portes, de dimensions prou àmplies per permetre la instal·lació de sistemes de seguretat i retenció obligatoris per a menors d'edat (cadiretes/alçadors de seient) així com les pertinences mínimes dels usuaris en cas de trasllat o desplaçament.
- ✓ Disposarà de navegador GPS incorporat al propi vehicle per tal de planificar la ruta òptima a seguir, amb informació del trànsit i propostes de rutes alternatives. L'adjudicatària haurà d'actualitzar amb la periodicitat adequada (com a mínim 2 vegades l'any) els mapes del dispositiu i fer la formació corresponent a tots els professionals per a la correcta utilització de l'aparell.
- ✓ Disposarà de sistema de mans lliures via *bluetooth* per telefonia mòbil.
- ✓ Disposarà d'eines per a la intervenció: llanternes, mantes tèrmiques, petita farmaciola, guants, desinfectant, etc.

El vehicle estarà operatiu per a la seva utilització durant el temps de prestació del servei, establint els mecanismes adequats per tal de substituir-lo en 24 h en cas d'avaria o accident.

El vehicle s'adequarà a la imatge corporativa que determini l'Ajuntament de Barcelona. L'adjudicatària haurà de reparar immediatament els desperfectes de pintura i planxa que malmetin la imatge del servei.

L'adjudicatària serà responsable d'efectuar les revisions de manteniment preceptives i de mantenir el

vehicle en estat adequat d'higiene i netedat, a nivell preventiu es farà una neteja industrial trimestral. El manteniment del vehicle (reparacions, revisions, netedat, aparcament, consumibles, assegurances necessàries per al vehicle i conductors i impostos) serà a càrrec de l'adjudicatària.

Caldrà seguir la Instrucció Tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles del Programa Ajuntament + Sostenible publicada a la Gasetta Municipal de Barcelona (27-11-2018). Aquesta Instrucció té per objecte definir, de conformitat amb el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-1271 de contractació pública sostenible, els criteris per a clàusules ambientals per a l'adquisició de vehicles propis (en qualsevol de les possibles tipologies: compra, *leasing* o *renting*), així com per als serveis que incloguin l'ús de vehicles.

7.4 Altres recursos necessaris per la prestació del servei.

- L'adjudicatària haurà de tenir sempre disponible almenys **3.000€** en efectiu per tal que els professionals puguin, atendre les necessitats peremptòries immediates de les famílies ateses. El perfil específic de les famílies usuàries i les dinàmiques que es produeixen fan necessària l'activació de recursos immediats i urgents per tal de cobrir despeses dels infants 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 d'allotjament, desplaçament, alimentació, adquisició de medicació urgent i d'altres que es puguin considerar imprescindibles.

L'adjudicatària 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, les afegirà a la facturació mensual com a cost variable i imputades a la reserva que ha de fer del preu global anual de 30.000,00 € IVA no inclòs.

7.5 Sistemes d'informació i transmissió

L'adjudicatària haurà de posar a disposició del contracte un sistema d'informació per a la gestió del servei en la seva globalitat, tant pel que fa a l'atenció individual de per persones (atenció individual i familiar) com pel que fa referència a la gestió dels espais i ubicacions. Aquest sistema d'informació pot ser propi o contractat a un tercer, sempre i quan es compleixin els requisits que es detallen a continuació.

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

L'adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real a la seva aplicació informàtica de gestió per una banda als seus professionals i per un altres al personal designat per l'Ajuntament de Barcelona (referent tècnic del contracte, cap del Departament d'Espai Públic i altres professionals del Departament) amb la finalitat de:

En relació amb el seu propi personal:

- Enregistrar, consultar i actualitzar les dades, moviments i incidències dels usuaris del servei.
- Extreure informes predefinits que facilitin la gestió del servei (p. Ex: informes d'itinerància...)
- Extreure dades per elaborar informes concrets a petició del Departament

En relació amb el personal municipal:

- Fer consultes respecte a casos concrets i informes predefinits

7.5.1 Requisits funcionals del sistema d'informació

L'aplicació informàtica de gestió de l'adjudicatària contindrà tota la informació relativa al seguiment de cadascun dels expedients familiars i individuals del servei així com dels espais ocupats on hi ha històric de famílies ateses pel servei.

— Codificació d'usuaris i de dades mestres

Per tal de possibilitar la correcta integració de les dades entre els sistemes corporatius i l'aplicació de gestió de serveis, caldrà que l'empresa adjudicatària utilitzi al seu sistema d'informació o guardi les relacions amb les codificacions establertes per l'IMSS, de com a mínim les següents dades:

- Codi SIAS de l'usuari i codi intern del servei així com el codi d'expedient familiar
- Nom del professional
- Adreça de l'assentament o local amb dinàmica

7.5.2 Requisits d'accés i disponibilitat

L'adjudicatària haurà de garantir l'accés online i la disponibilitat de l'aplicació informàtica per a la gestió del servei en horari d'atenció del servei.



Caldrà que l'adjudicatària disposi d'un pla de contingències, que garanteixi que en cas d'incidències informàtiques i d'usabilitat per part dels professionals, es pugui realitzar l'enviament de les dades mitjançant un sistema alternatiu.

7.5.3 Requisits de formació, suport i gestió d'usuaris

L'aplicació informàtica haurà d'estar disponible durant el primer mes de posada en marxa del servei, es una eina bàsica de treball de l'equip que complementa al sistema municipal (SIAS). Cal garantir doncs:

- Un **sistema de suport i gestió d'incidències** del sistema d'informació per als professionals usuaris de l'aplicació.
- La **formació** per utilitzar l'aplicació durant el segon mes de posada en marxa del contracte a tot el personal que hagi de fer ús de l'aplicació (inclòs personal municipal referent del servei)

L'IMSS podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant al servei i nou personal municipal.

Així mateix, si l'empresa adjudicatària detecta poc coneixement de l'aplicació o incidències derivades d'un ús incorrecte de la mateixa, haurà de comunicar-ho al responsable del contracte de l'IMSS i proposar accions formatives per revertir aquesta situació.

En cas de baixa d'un professional o canvi de referència professional, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que al sistema d'informació es produeixi el traspàs de casos al nou professional.

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

7.5.4 Requisits d'integració i model de relació

Al llarg de l'execució del contracte, l'IMSS podria requerir a l'adjudicatari la integració bidireccional de la seva aplicació amb els sistemes corporatius (SIAS). En tot cas, i des de l'inici del contracte, el servei ha de registrar independentment en els dos aplicatius (el municipal i el de empresa) per garantir que la informació està actualitzada.

Aquestes integracions podrien ser directes de les dues aplicacions a través de serveis web o una integració a nivell de dades a través de processos periòdics de regularització.

L'adjudicatària haurà de facilitar:

- La persona responsable del departament d'informàtica com a interlocutor pel procés d'integració i per a la gestió de les adaptacions necessàries a l'aplicació
- El telèfon de contacte per a la gestió d'incidències (amb el mateix horari que el servei)

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

L'aplicatiu del servei incorporarà la informació necessària de la qual extreure els diferents indicadors que defineixi l'IMSS, com ara:

- ✓ Llistat de famílies i/o persones ateses pel servei segons espai (assentament o local) o en l'àmbit ciutat en un període determinat.
- ✓ Número d'espais segons tipologia (assentament en nau/solar, assentament espai públic, local ocupat amb dinàmica d'assentament, altres) amb intervenció activa per part del servei en un període determinat.
- ✓ Número de famílies i/o persones ateses en un període determinat, segregades segons per franges d'edat, adult/menor, sexe, procedència, espai (assentament o local) i/o territori (districte).
- ✓ Número i tipus d'animals de companyia (gossos, gats, fures, etc.) detectats en els espais amb intervenció per part del servei en un període determinat.
- ✓ Número de famílies i/o persones allotjades en recurs de pensió segregades segons per franges d'edat, adult/menor, sexe i/o procedència en un període determinat.
- ✓ Número de famílies i/o persones que han accedit a un pis d'inclusió o un habitatge social o un habitatges del mercat privat en un període determinat.
- ✓ Qualsevol altre que es demani des de l'IMSS. Si l'aplicatiu no estigués preparat per a donar resposta a la demanda, s'acordarà un termini de temps prudencial per tal d'adaptar-lo, que s'acordarà atenent la complexitat de la demanda.

Aquest aplicatiu web haurà de centralitzar la informació més rellevant que afecti no només a la gestió quotidiana del servei sinó a la totalitat de la concessió del servei.

El software es complementarà amb dispositius mòbils que tinguin la capacitat de processament i emmagatzematge adequats. A l'inici del contracte aquests dispositius consistiran en 13 *terminals (phablets)*, distribuïts entre la Unitat de Direcció, la Unitat d'Intervenció Socioeducativa, la Unitat de Treball Familiar, i la Unitat de Gestió Administrativa per tal de permetre treballar la informació de manera àgil i online així com rebre i efectuar trucades. Si durant la vigència del contracte s'incorporessin nous professionals el número de *dispositius* augmentarà de manera proporcional al número de professionals contractats. La reposició en cas d'avaria estarà garantida a les 12h (o en el termini de temps mes breu possible).

En finalitzar del contracte, l'adjudicatària restarà obligada a lliurar les bases de dades a l'IMSS, sense que l'empresa espugui reservar cap còpia de la mateixa.

Tant el software propi com les passarel·les i connexions informàtiques caldrà que es construeixin tenint en compte els requeriments de seguretat que dictamini l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI), prestador del servei informàtic a l'IMSS.

L'IMSS pot considerar adient que els sistemes informàtics de l'adjudicatària es connectin directament amb els sistemes municipals per millorar l'eficàcia de la transferència de la informació i la prestació del servei. En aquest cas, l'IMI disposa dels següents mitjans de connexió:

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

Els tècnics de l'adjudicatària i els tècnics de l'IMI definiran conjuntament la connectivitat més òptima per a la prestació del servei. Les adaptacions necessàries al sistema d'informació en aquest sentit aniran a càrrec de l'adjudicatària.

Durant l'execució del contracte l'IMSS té previst interioritzar en l'aplicació municipal una part de la funcionalitat que inicialment és responsabilitat de l'aplicació de gestió. L'IMSS podrà requerir a l'adjudicatària que realitzi les adaptacions necessàries en la seva aplicació de gestió i en les integracions entre ambdues aplicacions per tal d'adequar-se a aquest nou escenari. Els tècnics de l'adjudicatària i els



tècnics de l'IMI definiran conjuntament el canvis a realitzar i es construiran tenint en compte els requeriments que dictamini l'IMI. Les adaptacions necessàries en aquest sentit sobre la aplicació de gestió aniran a càrrec de l'adjudicatària.

CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS

El seguiment d'aquest contracte es realitzarà a les instal·lacions que determini l'IMSS amb la periodicitat que es determini des del DSSIIEP, sense perjudici de la relació i contacte habitual per a temes puntuals que requereixin atenció immediata. En aquest sentit l'adjudicatària assignarà un referent d'empresa per tal de garantir el seguiment.

El/la coordinadora del servei assistirà a totes les reunions de coordinació que es determinin des del DSSIIEP amb el/la referent municipal responsable del contracte amb la periodicitat determinada pel propi Departament.

CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

9.1 Prestació del servei

L'adjudicatària es compromet a portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència, a organitzar el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes al contracte i dins dels terminis assenyalats, assumint formalment, entre d'altres, les obligacions següents:

- ✓ Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de gestió de personal adequada per portar a terme, amb la deguda eficàcia i eficiència, la prestació objecte del contracte, supervisada pel referent designat per l'adjudicatària. El personal de l'adjudicatària haurà de tenir la titulació, formació i/o experiència requerida i adequada a cada una de les tasques que s'han de desenvolupar.
- ✓ Aportar el *Currículum Vitae* de tot el personal adscrit al servei.
- ✓ Complir els protocols, procediments i instruccions del servei.
- ✓ Garantir una atenció correcta i empàtica a les persones usuàries del servei, establint els mecanismes oportuns per a la gestió i supervisió de les actuacions realitzades en cada cas.
- ✓ Presentar els informes, memòria i indicadors d'acord amb el que s'estipula en aquest Plec.
- ✓ Adequar al llarg de la vigència del contracte les funcions i organització del servei a les necessitats i modificacions que puguin produir-se en la intervenció, o d'altres circumstàncies que requereixin definir noves línies d'actuació per part de l'IMSS.
- ✓ Elaborar i custodiar la documentació pròpia dels serveis, seguint els criteris, instruccions i



normatives que estipuli l'IMSS. Igualment, haurà d'establir les mesures i condicions amb els treballadors per tal de garantir el compliment de la LOPD.

✓ Comunicar per escrit al Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic de l'IMSS, i en el menor termini possible, qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis.

✓ Totes les activitats que integren els serveis s'implementaran tenint en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, tal com es defineixen al Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

9.2 Infraestructura i material d'oficina

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

L'adjudicatària es compromet a:

✓ Efectuar un ús correcte i diligent dels espais i dels materials d'acord amb el pactat o el que correspongui, en el seu defecte, a la pròpia naturalesa dels mateixos.

✓ L'adjudicatària realitzarà les comunicacions de les incidències relacionades amb la part del manteniment responsabilitat de l'IMSS a través del Referent de Manteniment i aquest les enviarà per correu electrònic al Departament d'Infraestructures i Equipaments mantds@bcn.cat i es posarà en còpia al/la Referent del Departament.

✓ L'adjudicatària es farà càrrec del material d'oficina (excepte el paper per imprimir, material amb logos municipals i el tòner per les impressores).

✓ L'adjudicatària és responsable de l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball i de tenir al dia i en normativa totes les condicions tècniques del centre.

✓ L'adjudicatària haurà d'informar en tot moment de manera correcta i puntual, de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint les pautes establertes per l'IMSS, en el protocol de comunicació. A tal efecte l'IMSS, podrà dur a terme els controls i la petició de compliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'adjudicatària.

✓ L'adjudicatària està obligada a efectuar un ús diligent dels béns i no utilitzar-los ni destinar-



los a finalitats altres que les previstes en aquest plec o a les que corresponen si no n'hi ha, a la naturalesa dels propis béns i retornar-los, en el termini de la vigència de la cessió, l'edifici o local, les instal·lacions, el material inventariable i altres aparells i elements de l'establiment en perfecte estat i funcionament i segons l'inventari realitzat.

- ✓ L'adjudicatària haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc en el servei i equipament, incloent-hi els causats pels professionals de l'equipament durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

9.3 Personal

Amb relació al personal l'adjudicatària es compromet a:

- ✓ Aportar tot el personal per a la realització de tots els treballs detallats, i es compromet a substituir als professionals de la Unitat d'Intervenció Socioeducativa, de la Unitat de Treball Familiar i de la Unitat de Gestió Administrativa per baixes de més de tres dies, permisos i conciliacions familiars. En qualsevol cas s'ha de garantir el compliment de les funcions encomanades i el nombre d'hores de servei contractades. L'adjudicatària entregarà al/la referent municipal el *Curriculum Vitae* de les persones que substitueixin/cobreixin les baixes.
- ✓ En cas de vacances la direcció serà coberta per la UIS.
- ✓ Els professionals que prestin els serveis, aportats per l'adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquells i l'IMSS existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic en els termes definits en aquest plec i en la seva oferta.
- ✓ Tot el personal haurà de gaudir a l'inici de la gestió de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions i amb experiència prèvia. L'adjudicatària garantirà l'acompliment de les habilitats, capacitats i coneixements que s'estableixen en aquest plec per a cadascun dels serveis integrants del servei d'acord amb el que s'indica a la clàusula 6 d'aquest plec.
- ✓ Garantir un cop iniciat el contracte, que totes les persones que s'incorporin l'execució del contracte, abans de començar la seva activitat, hauran rebut la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions en el centre i per a la correcta utilització dels sistemes d'informació.
- ✓ Garantir el reciclatge, la supervisió, la formació permanent i el suport tècnic del seu personal



per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat. L'adjudicatària garantirà la supervisió, el reciclatge, la formació permanent així com assistència a jornades i intercanvi professional del seu personal. Les formacions. S'entén que aquestes activitats ara esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats en funció del perfil i en aquest sentit, l'adjudicatària les preveurà i executarà per a tots els professionals del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades. Igualment, l'adjudicatària comunicarà a l'IMSS tots els plans formatius.

- ✓ 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 de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic de l'IMSS. Així mateix, l'adjudicatària proporcionarà armilles identificaries del servei amb el logotip de l'Ajuntament de Barcelona, de color negre amb bandes reflectants, per als professionals que desenvolupen les seves tasques en medi obert així com també el logotip de l'adjudicatària (13 a l'inici del contracte i una per professional en cas de futures ampliacions) i 3 addicionals a disposició d'altres professionals del servei i de tècnics del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic que participin en els operatius especials.
- ✓ Dotar de sabates de seguretat (suficientment còmodes per les rutes a peu) als professionals per a l'atenció a assentaments evitant així riscos personals.
- ✓ Dotar de guants de protecció, i totes aquelles mesures de protecció assimilables, per tal de garantir la seguretat dels professionals en l'exercici de les seves funcions. Els models concrets i les diferents mesures de protecció s'acordaran amb el Departament a l'inici del contracte.
- ✓ Aportar a l'IMSS la documentació relativa al personal adscrit habitualment al servei (plantilla inicial, contractes, titulacions, documents de subrogació signats si s'escau, moviment mensual d'incidències de treballadors en relació a vacances, permisos o baixes; relació de TC1 i TC2 degudament segellat per l'entitat bancària, declaració jurada de l'empresa certificant la idoneïtat del personal substituent del personal habitualment adscrit al servei en termes de adequació a llei, categoria professional ajustada a aquest plec i titulació adient). Aquesta documentació s'aportarà a l'inici del contracte o amb posterioritat atenent a la seva naturalesa. L'adjudicatària haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.
- ✓ L'adjudicatària es compromet a informar sobre les persones contractades amb relació a les clàusules de persones amb discapacitat i clàusules socials, si és el cas.
- ✓ L'adjudicatària, si rep demandes de formació en pràctiques directament, es compromet a



presentar un projecte amb aquest efecte al/a la referent del DSSIEP per tal que sigui aprovat. L'establiment de convenis amb entitats i/o institucions per fer pràctiques de professionals dins dels serveis, és competència de l'IMSS.

✓ L'adjudicatària és la responsable del compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, seguretat i salut, i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació.

CLÀUSULA 10. POTESTATS I COMPROMISOS DE L'IMSS

10.1 Potestats de l'IMSS

L'IMSS ostentarà les potestats següents:

- ✓ Ordenar les correccions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- ✓ Ordenar la correcció dels indicadors, procediments i aplicacions establerts, quan ho consideri oportú per la bona marxa del servei.
- ✓ Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques i procediments utilitzats i els espais on s'estiguin desenvolupant.
- ✓ Definir els objectius específics anuals.
- ✓ Dictar les ordres i instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la deguda qualitat en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- ✓ Sol·licitar a l'adjudicatària els informes i la documentació sobre el servei que s'estimin pertinents en cada moment, inclosos informes especials sobre funcionament del servei, perfils usuaris, canvis, tendències, etc.
- ✓ Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent que garanteixi la correcta prestació del servei.

10.2 Compromisos de l'IMSS

L'IMSS, d'altra banda, es compromet a:

- ✓ Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec.
- ✓ Designar el/la responsable municipal del contracte per la coordinació i el seguiment de la relació contractual.



- ✓ Subministrar a l'adjudicatària tota la informació disponible sobre el servei que sigui necessària per a garantir la correcta realització de les funcions encarregades.
- ✓ Revisar i actualitzar els protocols de relació del servei amb els Centres de Serveis Socials, en particular, i amb el Catàleg de Serveis Socials de Barcelona.
- ✓ Realitzar els acords amb les institucions i entitats interessades per a que els serveis puguin portar-se a terme correctament.
- ✓ Proporcionar el local i les instal·lacions en els quals s'hagi de prestar el servei, així com la infraestructura material inventariable. L'inventari es facilitarà en el moment de formalitzar el contracte.
- ✓ Aportar el mobiliari i parament de l'equipament inicial, del que no en farà reposició ni reparació dels elements.
- ✓ Assumir les despeses de la neteja integral de la totalitat del local o edifici i resta de les instal·lacions objecte de la cessió, tant a l'interior com la façana/es exteriors, les quals realitzarà amb una freqüència mínima diària i garantint en tot moment que diàriament aquest Servei es trobi en condicions òptimes per al seu funcionament. Aquests treballs els realitzarà una empresa adjudicatària d'un concurs municipal subcontractada per l'IMSS.
- ✓ Assumir el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu de les instal·lacions d'alarmes contra incendis, dels mitjans contra incendis, de les instal·lacions dels aparells elevadors (si n'hi han), així com el procediment de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament (DDD). Assumir també el manteniment dels mitjans informàtics, telefònics fixos i de la xarxa electrònica, d'aquesta última n'assumirà el consum.

CLÀUSULA 11. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

11.1 Informes

El Responsable de l'adjudicatària mantindrà reunions de seguiment amb la periodicitat acordada amb el/la Responsable Municipal designat per tal d'avaluar l'activitat del servei, el seu funcionament i els resultats obtinguts.

Tanmateix, l'adjudicatària elaborarà i presentarà la documentació de seguiment de l'activitat del servei, indicadors i avaluació de resultats en la forma i manera i en els terminis que determini el Departament DSSIIP (inicialment de forma mensual)

L'adjudicatària haurà de presentar al/la Responsable Municipal designat, com a mínim:

- Informe mensual (abans del dia 10 de cada mes) d'activitat del servei en relació amb els nuclis familiars oberts i tancats: amb casos nous, casos tancats, motiu del tancament; i tant



dels oberts com dels casos tancats distribució per composició per sexes, franges d'edat i país d'origen. L'informe inclourà també:

- Informació sobre els projectes nous i fitxa resum de l'evolució de les activitats grupals i comunitàries ja engegades.
- Recull dels assessoraments experts i acords amb la resta de serveis.
- Cens d'assentaments: localització dels assentaments i espais amb dinàmiques d'assentament (districte, barri, carrer), data d'ocupació, nombre d'ocupants, país d'origen, nombre de menors, nombre d'usuaris en tractament, evolució, altes i baixes respecte al mes anterior, número d'animals, etc. Aquestes dades també es bolcaran mensualment a la reunió de tancament de Cens amb el SASSEP sense perjudici dels propis informes que el servei també ha d'elaborar.
- Anualment (primer trimestre de l'any excepte memòria que s'entrega abans del 28 de febrer)
 - Programa general d'activitats grupals previstes (calendari, destinataris, necessitat, objectius, temporalitat)
 - Programa general d'intervencions comunitàries (calendari, destinataris, necessitat, objectius, temporalitat)
 - Programa general de la formació prevista per als professionals especificada per perfils.
 - Memòria Anual del servei.

En el cas del darrer any d'execució del contracte, la Memòria Anual del servei s'haurà de facilitar juntament amb la factura relativa als serveis prestats durant el darrer mes de vigència del contracte.

- Altres informes i qualsevol altra documentació que sol·liciti l'IMSS sobre el servei objecte d'aquest contracte inclosos informes especials sobre funcionament del servei, perfil d'usuaris, mobilitat, canvis, tendències, etc., d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que s'estableixin.

La documentació anteriorment esmentada s'haurà de remetre en format electrònic i en paper.



11.2 Informes monogràfics

Per iniciativa del servei o a petició del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (DSSIEP), es podran elaborar informes extraordinaris sobre temes que pel seu interès o necessitat de resposta, puguin ser rellevants o necessaris en un moment concret, amb un màxim de tres a l'any.

11.3. Indicadors

L'adjudicatària haurà de disposar d'una base de dades on quedin recollits de forma sistematitzada tots els indicadors de gestió, servei i d'altra tipologia relacionats amb temàtiques concretes.

La informació a recollir per al correcte seguiment d'aquests indicadors amb relació a la intervenció socioeducativa serà, entre d'altres (a acabar de definir durant la vigència del contracte):

- **Dinàmiques** i perfils observats, recompte, deteccions, contactes i intervencions realitzades amb famílies i embarassades.
- Dades dels **perfils de famílies**: edat, gènere, país d'origen, documentació i situació administrativa, formació en origen, formació al territori, situació laboral, causes penals, consum de tòxics, malalties cròniques, salut mental, grau de discapacitat (amb certificat o no), necessitats i problemàtiques detectades, grau de vulnerabilitat, adherència a pla de millora i altres a definir.
- Dades **d'identificació de l'espai**: nom de l'espai, ubicació, barri, districte, zones d'especial interès, horaris, freqüències d'intervenció, treball comunitari i altres a definir.
- **Cens d'assentaments de les famílies** amb nombre de persones ocupants (especificant número de menors), altes i baixes, procedència i ubicació, dinàmiques i perfils de les persones que hi viuen en l'espai i participen en aquestes dinàmiques. Intervencions realitzades amb els usuaris (nombre d'intervencions tipologia), derivacions a altres serveis, nombre d'empadronaments fets i altres gestions i d'altres indicadors relacionats.
- Dades dels **recursos** implicats en la intervenció, resultats de la intervenció (allotjaments, recursos desplegats, ajuts), activacions de la unitat mòbil, origen de les demandes d'intervenció rebudes, treball comunitari i grupal i d'altres informacions relacionades.

Tots aquests indicadors estaran en qualsevol moment a disposició del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic. Sens perjudici de substituir aquesta forma de compartir informació per qualsevol altre procés en l'entorn de les TIC que el licitador pugui plantejar com a millora.

L'adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés al seu aplicatiu informàtic al personal designat per l'IMSS amb la finalitat de poder extreure els indicadors o informes d'activitats predefinits per l'IMSS que consideri oportuns i/o verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment



dels estàndards de qualitat exigits en el present plec.

CLÀUSULA 12. RESPONSABILITAT

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions, i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà de contractar la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil prevista al plec de clàusules administratives particulars.

CLÀUSULA 13. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb els usuaris, 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'IMSS.

En tota la documentació constarà obligatòriament aquesta titularitat, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi IMSS estipulin. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del Projecte.

S'entén que el mateix plantejament respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà (audiovisual, digital o de qualsevol altre tipus).



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

CLÀUSULA 14. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

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

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

- ✓ Tractarà les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable, fins i tot pel que fa a transferències de dades a un tercer país/organització internacional (a excepció que estigui obligat a fer aquesta transferència pel Dret de la Unió o dels Estats membres).
- ✓ En cap cas podrà variar les finalitats i l'ús de les dades ni les podrà utilitzar per a les seves pròpies finalitats.
- ✓ Garantirà que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat estatutària.
- ✓ D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivells de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres:
 - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
 - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
 - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.



- ✓ Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- ✓ Assistirà 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.
- ✓ Ajudarà al responsable a garantir el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 36 del RGPD, les quals es concreten en:
 - Seguretat del tractament.
 - Notificació de violació de la seguretat de les dades personals a l'autoritat de control.
 - Comunicació d'una violació de la seguretat de les dades personals de l'interessat.
 - Avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades.
 - Consulta prèvia a l'autoritat de control.
- ✓ Posarà a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, incloent si s'escau, un resum executiu de la seva auditoria (en cas que sigui preceptiu).
- ✓ Permetrà i contribuirà a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
- ✓ Suprimirà o tornarà totes les dades personals al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament de Barcelona i suprimirà les còpies existents (tret que el Dret de la Unió o dels Estats membres 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:



- ✓ 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.

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 identificaries.

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)

- **identificaries:** 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.
- **economicofinanceres:** 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'adjudicatària, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions que es determinen en el plec de clàusules administratives particulars

Per últim, l'adjudicatari haurà de fer signar a l'usuari el consentiment per tal que les seves dades personals siguin tractades en el fitxer referenciat en aquesta clàusula, d'acord amb el model inserit a l'**ANNEX 5**.

CLÀUSULA 15. SEGURETAT

L'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant IMI), com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona i responsable de la Seguretat dels Sistemes d'Informació, ha adoptat com a marc de referència el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013. Aquest organisme posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

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

Atès que el sistema d'informació gestionarà i emmagatzemarà dades de diversa tipologia i que, en tot cas, inclourà dades especialment sensibles o protegides, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que aquest compleix amb el nivell de seguretat MIG i permet el compliment dels requeriments de protecció de dades establerts a la clàusula 14 del present plec.

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

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

15.1 Responsable de seguretat

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

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats per l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

15.2 Confidencialitat

L'adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

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

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

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

15.3 Programari i metodologia de desenvolupament

L'adjudicatària, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada pel Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament de les integracions amb els sistemes corporatius de l'Ajuntament requerides a la clàusula 7.5.

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

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

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

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

15.4 Auditoria

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

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

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

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

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatària del compliment dels compromisos



derivats de la prestació dels serveis.

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

L'adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. L'IMI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

15.5 Gestió d'Incidents

L'adjudicatària informará a l'IMI-Seguretat de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per l'IMI.

L'adjudicatària col·laborarà amb l'IMI-Seguretat en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

15.6 Dimensionament/gestió de capacitats

El proveïdor disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

15.7 Accés a la informació

L'adjudicatària té prohibit incorporar les dades obtingudes de l'Ajuntament a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.

15.8 Anàlisis forenses

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

15.9 Control d'accés

Accés Local

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



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

15.10 Gestió del Personal

Deures i obligacions del personal

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

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

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

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

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

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest



contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'Ajuntament, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament.

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

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

Formació i conscienciació

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

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

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

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

15.11 Comunicacions externes

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



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

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

15.12 Protecció del lloc de treball

Lloc de treball buit

L'adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'Ajuntament. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

Bloqueig del lloc de treball

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

Protecció d'equips

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

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

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



Adicionalment, els equips hauran de disposar:

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

Medis alternatius

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

15.13 Protecció dels Suports Informàtics

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

Etiquetat

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

Criptografia

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts per IMI-Seguretat.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatària haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

Transport



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

Esborrat i destrucció

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

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

15.14 Protecció de la Informació

Neteja de documents

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

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

15.15 Protecció del correu electrònic

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



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

Si l'IMSS considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatari un correu electrònic de l'IMSS el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament.

15.16 Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'adjudicatari hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- En cas de emmagatzemar informació de l'IMSS, disposar de les mesures de seguretat pertinents per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació.
- Garantir que la informació de l'IMSS no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.



15.17 Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a IMI-Seguretat per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

15.18 Administració dels sistemes informació

Autorització dels usuaris als sistemes

Perfilat d'usuaris

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (*Role Based Access Control*) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i per IMI-Seguretat.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.
- Mínim privilegi, els privilegis de cada usuari es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.
- Necessitat de Conèixer, els privilegis es limitaran de manera que els usuaris només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
- Capacitat d'autorització, només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un usuari tenir múltiples perfils. Els usuaris només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant perfils (rols) de seguretat. Entenent com a perfil o rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'adjudicatari haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla



d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'adjudicatari per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

15.19 Inventari d'actius

L'adjudicatària haurà de mantenir un inventari actualitzat de tots els elements del sistema, detallant la seva naturalesa i identificant al seu responsable; és a dir, la persona que és responsable de les decisions relatives al mateix.

15.20 Configuració de seguretat

L'adjudicatària haurà de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de manera que:

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":
 - El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització aconseguixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
 - No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
 - S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
- S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":
 - Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
 - Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
 - L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.

15.21 Manteniment

L'adjudicatària haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema i/o infraestructura administrada.

La política d'actualitzacions està basada en el nivell de criticitat de la vulnerabilitat valorada segons l'última versió publicada de l'estàndard públic CVSS (*Common Vulnerability Scoring System*), segons el nivell de CVSS les actualitzacions per la correcció de vulnerabilitats s'hauran de produir dins d'uns terminis específics (en funció del nivell d'exposició, la criticitat de la vulnerabilitat i la criticitat de l'actiu

afectat), detallats en la taula següent:

| | | NIVELL D'EXPOSICIÓ | | | |
|------------------------------|---------------|-----------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| | | Exposat a internet | | No exposat a internet | |
| | | CRITICITAT DE L'ACTIU | | CRITICITAT DE L'ACTIU | |
| | | Crític | No crític | Crític | No crític |
| CRITICITAT VULNERABILITAT | CVSS <=3 | 20 dies | 40 dies | 40 dies | 40 dies |
| | 3 < CVSS <= 6 | 5 dies | 1 mes | 20 dies | 20 dies |
| | 6 < CVSS <=8 | 1 dia | 5 dies | 5 dies | 5 dies |
| | CVSS > 8 | 1 dia | 2 dies | 1 dia | 5 dies |

El proveïdor s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu del anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquest proposin per corregir-les.

15.22 Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encryptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus estableix IMI-Seguretat. IMI-Seguretat ha de assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament. IMI-Seguretat custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

15.23 Certificats

L'IMI-Seguretat serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de l'IMI-Seguretat. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'IMI-Seguretat per al seu control i gestió.

El proveïdor haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.

15.24 Antimalware

L'adjudicatària serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció *antimalware* de les màquines que suporten serveis prestats a l'Ajuntament segons es recull al marc normatiu del l'IMI.

L'IMI obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions *antimalware* i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

L'IMI-Seguretat tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

15.25 Còpies de seguretat

L'adjudicatari serà responsable de realitzar còpies de seguretat als sistemes dels quals és administrador per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, segons el recollit a les guies de l'IMI.

El nivell de seguretat d'aquestes dades ha de ser un reflex del de les dades originals a tots els nivells (integritat, confidencialitat, autenticitat y traçabilitat). Per tal de garantir la confidencialitat, l'IMI es reserva el dret de demanar el xifrat de les dades. L'abast de les còpies inclou:

- Informació de treball.
- Aplicacions en explotació, incloent els sistemes operatius.
- Dades de configuració, serveis, aplicacions, equips o d'altres anàlegs.
- Claus emprades per conservar la confidencialitat de la informació.

A banda de ser responsable de la generació de les còpies de seguretat, l'adjudicatari serà responsable de garantir que aquestes son perfectament funcionals, per mitjà de la realització d'exercicis periòdics de recuperació de *back ups*. Els exercicis han de poder donar cobertura a tots els actius sota el present contracte dins d'un termini màxim de 1 any.



15.26 Explotació

Gestió de la configuració

L'adjudicatària s'encarregarà de gestionar de forma continua la configuració dels components del sistema de manera que:

- Es mantingui a tot moment la regla de “funcionalitat mínima”.
- Es mantingui a tot moment la regla de “seguretat per defecte”.
- El sistema s'adapti a les noves necessitats, prèviament autoritzades.
- El sistema reaccioni a vulnerabilitats reportades.
- El sistema reaccioni a incidents.

Gestió de canvis

L'adjudicatària s'encarregarà de mantenir un control continu de canvis realitzats en el sistema, de manera que:

- Tots els canvis anunciats pel fabricant o proveïdor seran analitzats per determinar la seva conveniència per ser incorporats, o no.
- Abans de posar en producció una nova versió o una versió amb un pegat, es comprovarà en un equip que no estigui en producció, que la nova instal·lació funciona correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per al treball diari. L'equip de proves serà equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.
- Els canvis es planificaran per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.
- Mitjançant anàlisi de riscos es determinarà si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Aquells canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt seran aprovats explícitament de forma prèvia a la seva implantació.

15.27 Protecció dels serveis

Protecció enfront de la denegació de servei

L'adjudicatària establirà mesures preventives i reactives enfront d'atacs de denegació de servei (*DoS Denial of Service*).

Per tal de garantir-ho:



- Es planificarà i dotarà al sistema de capacitat suficient per atendre a la càrrega prevista sense posar en risc la disponibilitat del sistema.
- Es desplegaran tecnologies per prevenir els atacs coneguts.

CLÀUSULA 16. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

En cas de termini de vigència del contracte de serveis i la no renovació del contracte amb la mateixa adjudicatària, l'IMSS supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització dels serveis esmentats, de l'anterior adjudicatària amb la nova adjudicatària en el termini de vuit dies hàbils previs a la incorporació de la nova adjudicatària.

Al finalitzar la prestació, l'adjudicatària haurà de presentar a l'IMSS l'inventari actualitzat.

Igualment, a la finalització del contracte, el software al que fa referència la Clàusula 7.5 "Sistemes d'informació i transmissió" serà reversible, quedarà en propietat del servei, instal·lat i en perfecte funcionament per al seu ús.

En el cas que la nova adjudicatària tingués el seu propi *software*, a la finalització del contracte l'adjudicatària farà una extracció de totes les dades disponibles en el sistema d'informació en el format que sigui requerit per l'IMSS per tal que aquestes dades es carreguin en el nou Sistema d'Informació.

Barcelona, en la data de la signatura

Carme Fortea Busquets
Directora de Serveis d'Atenció al
Sensellarisme
IMSS



**Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Institut Municipal de Serveis Socials**

València, 344, 4a planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

ANNEXES

ANNEX 1. FITXA ASSESSORAMENT EXPERT

Participants en l'assessorament (SISFAM i recurs que sol·licita assessorament)

NOMS I COGNOMS

LLOC TROBADA

CENTRE O SERVEI

Acords, Conclusions i aportacions de l'assessorament

Signatura professionals:

Assessor:.....

Sol·licitant d'assessorament:.....

Data i lloc dels acords.....



Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Institut Municipal de Serveis Socials
València, 344, 4a planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

QÜESTIONARI D' AVALUACIÓ DE L' ASSESSORAMENT

Respon el següent qüestionari assignant un valor entre 1 i 5 (1 totalment en desacord i 5 totalment d'acord).

| Qüestionari de valoració de la activitat | 1-5 |
|--|------------|
| M'he sentit entès i escoltat durant l'assessorament | |
| S'han proporcionat claus innovadores per aplicar al servei | |
| L'assessorament es útil per millorar el procés d'atenció a les persones usuàries. | |
| S'han aconseguit els objectius que es van proposar a la sol·licitud d'assessorament. | |
| Recomanaria aquest assessorament a altres serveis | |
| L'assessorament ha ofert eines útils i practiques. | |
| Disposo de la informació necessària per abordar altres temes relacionats. | |
| M'agradaria rebre informació i formació específica o ampliació del tema tractat. | |

Sol·licitud d'Assessorament Tècnic

Data:

Centre o Servei que sol·licita l' assessorament:

Nom del/la sol·licitant:

Càrrec professional:

Correu electrònic i Telèfon:

Tipologia d' assessorament:

Consultes relacionades amb patrons culturals del col·lectiu

- costums alimentaris
- criança
- temes mèdics
- planificació familiar
- altres:

Consultes sobre dinàmiques individuals o familiars

- cura
- afecte
- patriarcat
- masclisme
- violència de gènere i intrafamiliar
- addiccions
- altres

- Consultes sobre intervencions específiques amb menors

- Altres:

Presentació del tema del qual es requereix l'assessorament. Descripció de la consulta:



Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Institut Municipal de Serveis Socials

València, 344, 4a planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

Ítems orientatius per a la descripció de la situació objecte d'assessorar:

1. Breu relat de la situació.
2. Pel Cas: Breu història biogràfica (familiar, personal i social) + Genograma
3. Pel Cas: Breu història relacional i educativa.
4. En què afecta la situació pel que fa a l'usuari /a, família y context...
5. En què afecta la situació pel que fa a recurs, organització i professionals.
6. Solucions intentades. Qui i què s'ha intentat.
7. Què s'espera obtenir d'aquesta tasca d'assessorament
8. Preguntes per l'assessor

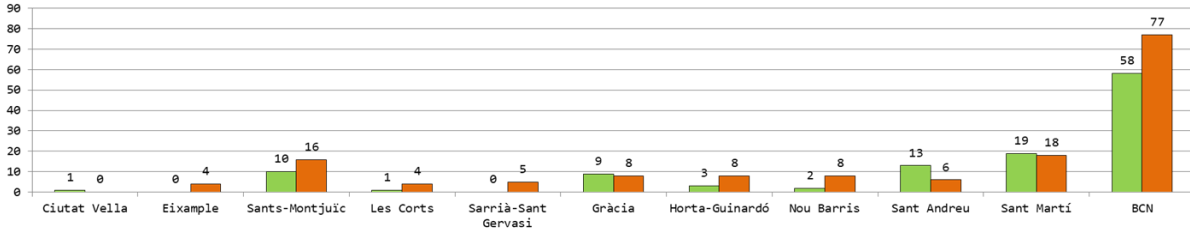
Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Institut Municipal de Serveis Socials

València, 344, 4a planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

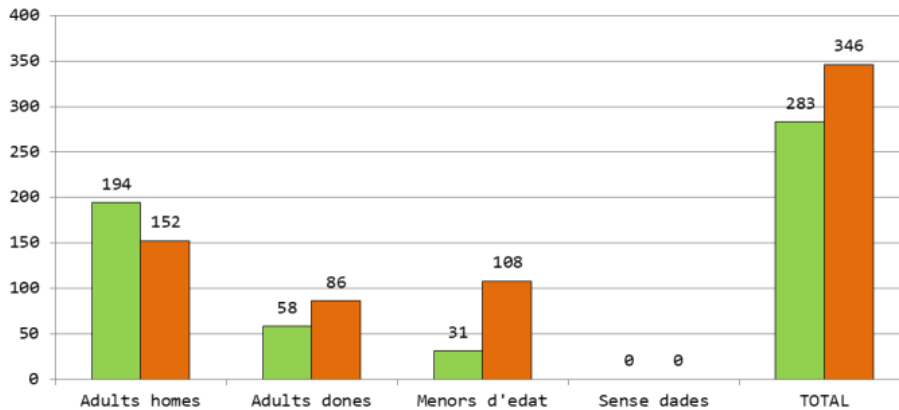
ANNEX 2 . DADES D'ASSENTAMENTS I LOCALS AMB DINÀMICA D'ASSENTAMENT

Assentaments Locals

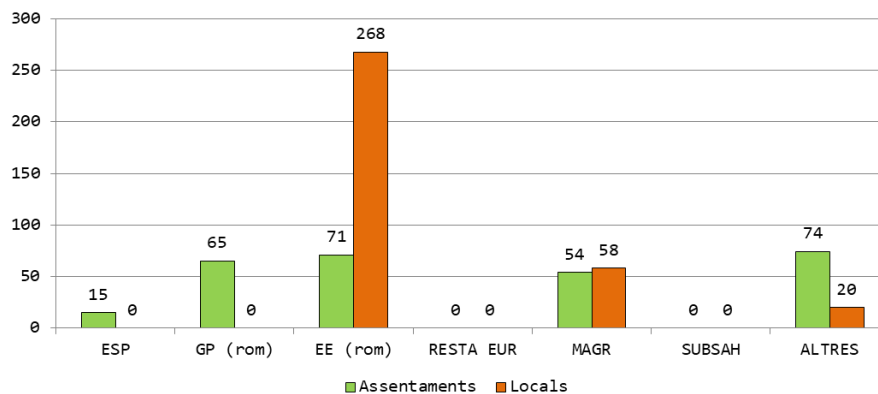
Núm. d'assentaments i locals actius per districtes (febrer 2023)



Núm. persones en assentaments i locals segons sexe i edat (febrer 2023)



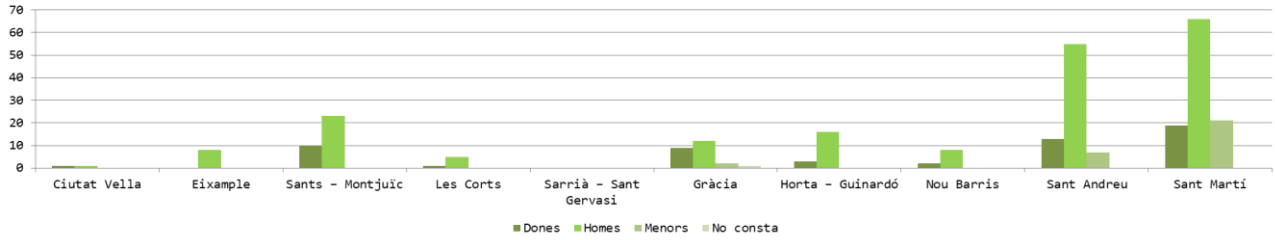
Núm. persones en assentaments i locals segons procedència* (febrer 2023)



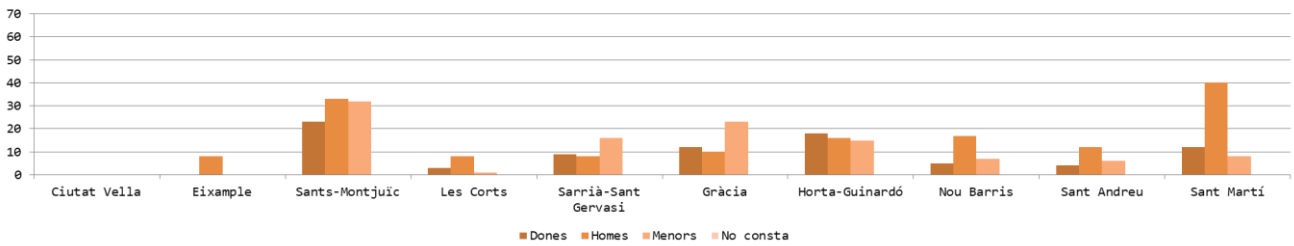
*ESP=Estat Espanyol; GP (rom)=Galaicoportuguesos (rom); EE (rom)=Europa de l'est (rom); RESTA EUR=Resta d'Europa; MAGR=Magrib; SUBSAH=Àfrica subsahariana; ALTRES=Altres

Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
 Institut Municipal de Serveis Socials
 València, 344, 4a planta
 08009 Barcelona
 www.barcelona.cat/serveissocials

Persones en assentaments segons sexe i edat (febrer 2023)

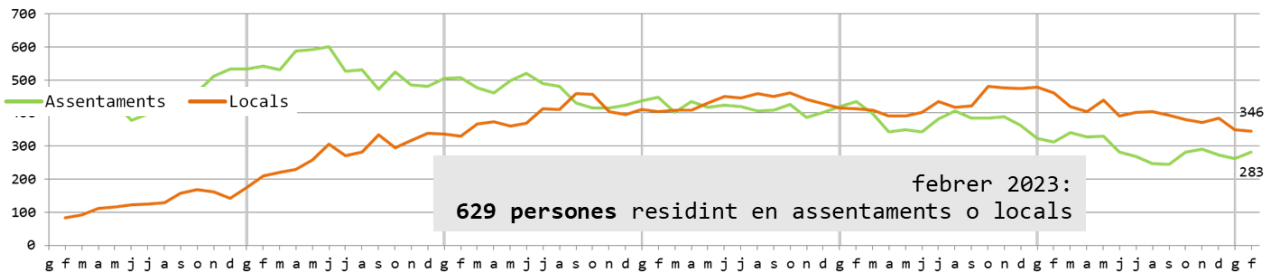


Persones en locals segons sexe i edat (febrer 2023)

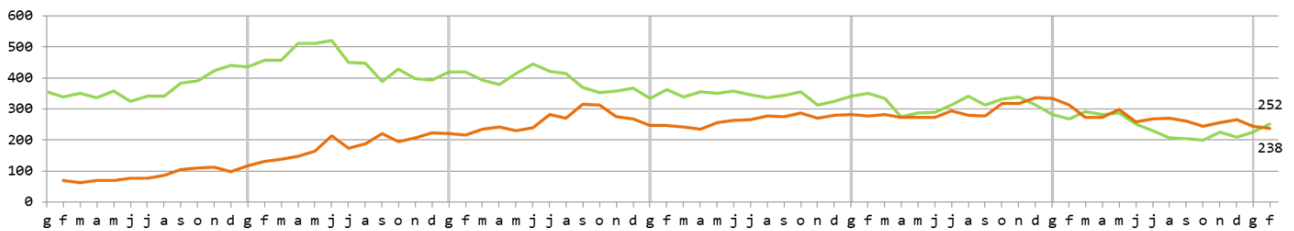


Assentaments Locals

Núm. persones en assentaments i locals (gener 2017 a febrer 2023)

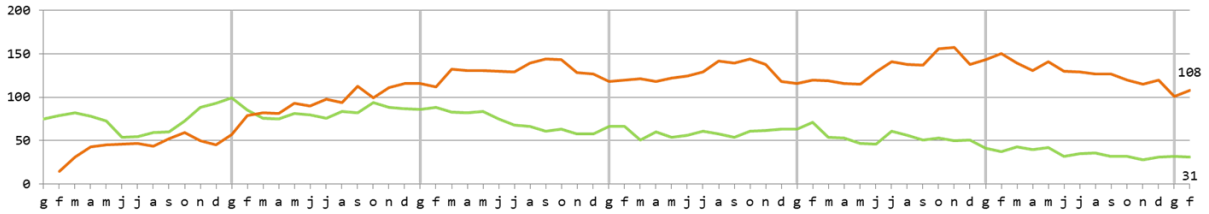


Núm. persones adultes en assentaments i locals (gener 2017 a febrer 2023)

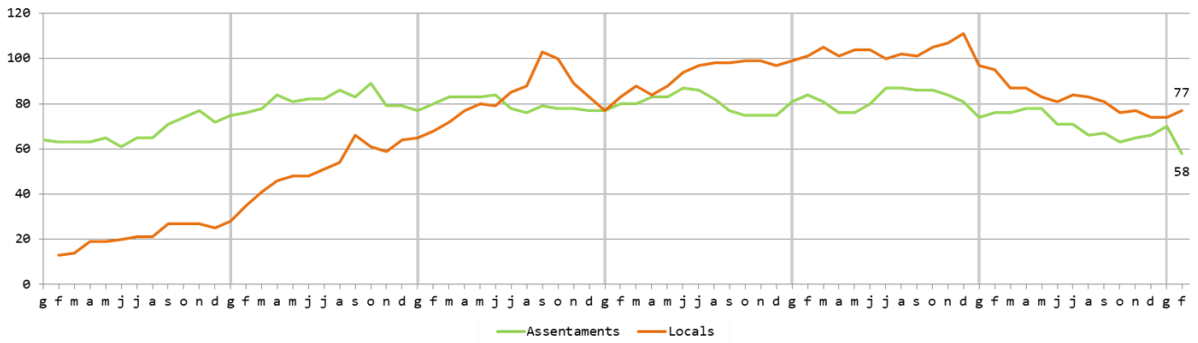


Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
 Institut Municipal de Serveis Socials
 València, 344, 4a planta
 08009 Barcelona
 www.barcelona.cat/serveissocials

**Núm. persones menors d'edat en assentaments i locals
 (gener 2017 a febrer 2023)**



Núm. d'assentaments i locals (gener 2017 a febrer 2023)



ANNEX 3. PLA DE MILLORA FAMILIAR

Esquema de fitxa del Pla de Millora (genèric)

1. Dades de l'expedient

1.1. Nom de l'usuari

1.2. Núm. Expedient

1.3. Codi de Família

1.4. Servei referent

Servei d'Inserció Social (SIS)

Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP)

Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrats sols (SDI)

Servei de Gestió de Conflictes d'Àmbit Social a l'Espai Públic (SGC)

Servei d'Intervenció Social de Famílies amb Menors (SISFAM)

1.5. Nom referent

1.6. Serveis coreferent

Servei d'Inserció Social (SIS)

Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP)

Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrats sols (SDI)

Servei de Gestió de Conflictes d'Àmbit Social a l'Espai Públic (SGC)

Servei d'Intervenció Social de Famílies amb Menors (SISFAM)

1.7. Nom coreferent

2. Exploració i diagnosi

2.1. Canal d'entrada i procedència

2.1.1 Canal d'entrada

2.1.1.1 Detecció del propi servei

2.1.1.2 Derivació d'altres serveis

2.1.1.3 Iniciativa pròpia/família/tercers

2.1.2 Data d'entrada



2.1.3 Observacions

2.2 Demandes

2.2.1 Demanda (tantes com correspongui)

- 2.2.1.1 Administratiu/Jurídic/Legal
- 2.2.1.2 Capacitació/Laboral
- 2.2.1.3 Habitatge/Allotjament
- 2.2.1.4 Sociosanitari/salut
- 2.2.1.5 Educació/Formació
- 2.2.1.6 Lleure socioeducatiu
- 2.2.1.7 Hàbits personals
- 2.2.1.8 Xarxa de proximitat i Comunitat
- 2.2.1.9 Ajut econòmic: transport
- 2.2.1.10 Ajut econòmic: alimentació i higiene
- 2.2.1.11 Ajut econòmic: salut
- 2.2.1.12 Ajut econòmic: escolar
- 2.2.1.13 Ajut econòmic: habitatge allotjament
- 2.2.1.14 Ajut econòmic: habitatge manteniment
- 2.2.1.15 Ajut econòmic: inserció laboral
- 2.2.1.16 Ajut econòmic: lleure
- 2.2.1.17 Ajut econòmic: roba i higiene personal

2.2.1.18 Altres



3. Pronòstic

3.1. Orientació del cas

3.1.1. Nivell d'atenció

- 3.1.1.1. Individual
- 3.1.1.2. Familiar
- 3.1.1.3. Grupal
- 3.1.1.4. Comunitari

3.1.2. Tipus de tractament

- 3.1.2.1. Socioeducatiu
- 3.1.2.2. Psicosocial
- 3.1.2.3. Social

3.2. Pronòstic

3.2.1. Pronòstic: descripció

4. Pla de Treball

4.1. Àmbit Econòmic/ Necessitats bàsiques

4.1.1. Objectiu (tants com corresponguin)

- 4.1.1.1. Disposar d'Ingressos econòmics
- 4.1.1.2. Prendre consciència dels Ingressos i despeses del nucli familiar
- 4.1.1.3. Adonar-se de la Importància de la gestió i organització com a font d'estalvi
- 4.1.1.4. Prendre consciència de les despeses que comporta l'estada en un pis
- 4.1.1.5. Assumir parcialment les despeses de les necessitats bàsiques
- 4.1.1.6. Assumir les despeses de les necessitats bàsiques
- 4.1.1.7. Assumir les despeses de les necessitats no bàsiques (ulleres, material escolar....)
- 4.1.1.8. Assumir totes les despeses
- 4.1.1.9. Iniciar un pla d'estalvi

4.1.2. Accions de l'usuari (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

- 4.1.2.1. Treballar l'organització econòmica familiar
- 4.1.2.2. Conèixer els serveis adequats per a cada situació
- 4.1.2.3. Elaborar un pla d'estalvis

4.1.3. Gestions del professional (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

- 4.1.3.1. Facilitar el coneixement dels serveis adequats per a cada situació
- 4.1.3.2. Elaborar, acordar, implementar i fer seguiment del pla d'estalvis
- 4.1.3.3. Responsable

4.1.4. Termini previst

- 4.1.4.1. 0 a 3 mesos
- 4.1.4.2. 3 a 9 mesos
- 4.1.4.3. 9 a 12 mesos
- 4.1.4.4. Més d'1 any

4.1.5. Comentaris

4.2. Àmbit Capacitació/ Laboral



Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Institut Municipal de Serveis Socials

València, 344, 4a planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

4.2.1. Objectiu (tants com corresponguin)

- 4.2.1.1. Prendre consciència de la necessitat de tenir una formació laboral com requisit previ per trobar una ocupació
- 4.2.1.2. Prendre consciència de les capacitats i potencialitats pròpies per traçar l'itinerari formatiu-laboral
- 4.2.1.3. Prendre consciència de la importància de tenir uns ingressos econòmics propis a través de la inserció laboral
- 4.2.1.4. Realitzar cursos de capacitació educativa (Idiomes, alfabetització, formació reglada o no reglada)
- 4.2.1.5. Adquirir habilitats socials i tècniques de cerca d'ocupació laboral
- 4.2.1.6. Iniciar i sostenir itinerari de capacitació laboral (formació)
- 4.2.1.7. Iniciar la cerca activa de feina
- 4.2.1.8. Aconseguir la inserció laboral
- 4.2.1.9. Consolidar la permanència en el món laboral

4.2.2. Accions de l'usuari (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

- 4.2.2.1. Assistir a les sessions formatives
- 4.2.2.2. Acudir als recursos d'inserció laboral per a informar-se i assessorar-se sobre la situació del mercat laboral (EVO, SOC, ORG, ETT, Punts de recerca, Tresoreria, LABORA, Bcn activa, etc.)
- 4.2.2.3. Treballar pel canvi i la millora de: habilitats socials, compromís, hàbits i higiene
- 4.2.2.4. Confeccionar Curriculum Vitae
- 4.2.2.5. Fer cerca activa de feina

4.2.3. Gestions del professional (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

- 4.2.3.1. Donar a conèixer l'oferta d'accions formatives disponible per al foment de l'ocupació laboral
- 4.2.3.2. Realitzar coordinacions amb el recurs formatiu/laboral
- 4.2.3.3. Elaborar un diagnòstic d'ocupabilitat
- 4.2.3.4. Acompanyar a recursos d'inserció laboral per a informar i assessorar sobre la situació del mercat laboral (EVO, SOC, ORG, ETT, Punts de recerca, Tresoreria, LABORA, Bcn activa, etc.)
- 4.2.3.5. Fer coordinacions amb RMI
- 4.2.3.6. Derivar al CAD i cercar recursos adients (TO, CET, etc.)
- 4.2.3.7. Acompanyar en la cerca activa de feina
- 4.2.3.8. Fer seguiment de les mesures que s'estan fent per la inserció i formació
- 4.2.3.9. Facilitar eines de mobilitat laboral (canvi de feina, tramitació d'atur, etc.)
- 4.2.3.10. Responsable

4.2.4. Termini previst

- 4.2.4.1. 0 a 3 mesos
- 4.2.4.2. 3 a 9 mesos
- 4.2.4.3. 9 a 12 mesos
- 4.2.4.4. Més d'un any

4.2.5. Comentaris

4.3. Àmbit Habitatge/ Allotjament

4.3.1. Objectiu (tants com corresponguin)

4.3.2. Accions de l'usuari (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

- 4.3.2.1. Informar-se dels ajuts existents pels recursos vinculats a l'habitatge (pis d'inclusió, Patronat, Adlgsa, etc.)
- 4.3.2.2. Veïllar per una correcta organització de l'habitatge
- 4.3.2.3. Tramitar les altes dels subministraments

4.3.3. Gestions del professional (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

- 4.3.3.1. Facilitar informació i suport dels recursos vinculats a l'habitatge (pis d'inclusió, Patronat, Adlgsa, etc.)
- 4.3.3.2. Presentar la realitat del mercat immobiliari i informar dels requeriments necessaris per llogar/comprar un habitatge
- 4.3.3.3. Facilitar l'accés a una pensió, CPA o CRAB
- 4.3.3.4. Facilitar l'accés al centre d'acolliment residencial Can Planes, Sant Joan de Déu, etc.
- 4.3.3.5. Acompanyar durant l'entrada, estada i sortida d'un pis d'inclusió
- 4.3.3.6. Facilitar l'accés a recursos especialitzats (salut mental, CEL, VIH, tercera edat, violència de gènere, dones, joves, SAUV, toxicomanies, etc.)
- 4.3.3.7. Facilitar l'accés a un pis de protecció oficial
- 4.3.3.8. Acompanyar durant el procés de reallojament
- 4.3.3.9. Informar dels procediments per les altes dels subministraments
- 4.3.3.10. Responsable

4.3.4. Termini previst

- 4.3.4.1. 0 a 3 mesos
- 4.3.4.2. 3 a 9 mesos
- 4.3.4.3. 9 a 12 mesos
- 4.3.4.4. Més d'un any

4.3.5. Comentaris



Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Institut Municipal de Serveis Socials

València, 344, 4a planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

4.4. Àmbit Sociosanitari/ Salut

4.4.1. Objectiu (tants com corresponguin)

4.4.2. Accions de l'usuari (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

- 4.4.2.1. No saltar-se les visites mèdiques / pediàtriques / psicològiques
- 4.4.2.2. Prendre la medicació prescrita
- 4.4.2.3. Tramitar la Targeta Sanitària de Salut (TSI), targeta del pensionista, etc.
- 4.4.2.4. Tramitar la incapacitació, grau de discapacitat o grau de dependència, segons apliqui

4.4.3. Gestions del professional (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

- 4.4.3.1. Informar sobre la importància de realitzar el seguiment mèdic / pediàtric / psicològic
- 4.4.3.2. Facilitar informació sobre recursos sanitaris
- 4.4.3.3. Ajudar en la tramitació de la Targeta Sanitària de Salut (TSI), targeta del pensionista, etc.
- 4.4.3.4. Ajudar en la tramitació de la incapacitació, grau de discapacitat o grau de dependència, segons apliqui
- 4.4.3.5. Organitzar i promocionar xerrades d'Educació per la Salut
- 4.4.3.6. Realitzar coordinacions amb els centres sanitaris (CAP, CSMU, CSMA, CAS, Hospitals, CDIAP, altres).
- 4.4.3.7. Responsable

4.4.4. Termini previst

- 4.4.4.1. 0 a 3 mesos
- 4.4.4.2. 3 a 9 mesos
- 4.4.4.3. 9 a 12 mesos
- 4.4.4.4. Més d'un any

4.4.5. Comentaris

4.5. Àmbit Educació/ Formació (infants)

4.5.1. Objectiu (tants com corresponguin)

4.5.2. Accions de l'usuari (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

- 4.5.2.1. Matricular als menors a l'escola
- 4.5.2.2. Fer seguiment de l'assistència i aprofitament escolar dels fills
- 4.5.2.3. Sol·licitar les beques escolars adients
- 4.5.2.4. Acudir a les cites requerides per les escoles
- 4.5.2.5. Interessar-se per les necessitats educatives dels fills
- 4.5.2.6. Facilitar l'entorn adient perquè els fills facin els deures de l'escola

4.5.3. Gestions del professional (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

- 4.5.3.1. Informar i acompanyar en les gestions relatives a la preinscripció, matriculació i/o beques escolars
- 4.5.3.2. Acompanyar a les famílies en el procés educatiu dels fills
- 4.5.3.3. Fer coordinacions amb els serveis educatius
- 4.5.3.4. Fer coordinacions amb altres serveis socioeducatius (EAP, CDIAP, Reforç escolar, altres)
- 4.5.3.5. Treballar aspectes educatius en l'entorn familiar
- 4.5.3.6. Obrir canals de comunicació entre escola i família
- 4.5.3.7. Organitzar i dur a terme trobades familiars per treballar temes educatius.
- 4.5.3.8. Identificar necessitats educatives (fortaleses i febleses)
- 4.5.3.9. Facilitar informació relativa a les diferents opcions/opportunitats
- 4.5.3.10. Treballar la motivació i reforçar positivament les fites assolides
- 4.5.3.11. Responsable

4.5.4. Termini previst

- 4.5.4.1. 0 a 3 mesos
- 4.5.4.2. 3 a 9 mesos
- 4.5.4.3. 9 a 12 mesos
- 4.5.4.4. Més d'un any

4.5.5. Comentaris

4.6. Àmbit Lleure Socioeducatiu (infants)

4.6.1. Objectiu (tants com corresponguin)

4.6.2. Accions de l'usuari (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

- 4.6.2.1. Matricular als fills en activitats de lleure i/o reforç escolar
- 4.6.2.2. Vetllar pel que els fills participin de les activitats de lleure i/o reforç escolar
- 4.6.2.3. Fer seguiment de l'assistència i aprofitament de les activitats de lleure i reforç escolar

4.6.3. Gestions del professional (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

- 4.6.3.1. Facilitar informació relativa a les diferents opcions de les activitats de lleure i/o reforç escolar
- 4.6.3.2. Informar i acompanyar en les gestions relatives a la preinscripció i matriculació de les activitats de lleure i reforç escolar
- 4.6.3.3. Fer coordinacions amb els serveis educatius de lleure i reforç
- 4.6.3.4. Fomentar la relació entre recursos socioeducatius i famílies
- 4.6.3.5. Responsable

4.6.4. Termini previst

- 4.6.4.1. 0 a 3 mesos
- 4.6.4.2. 3 a 9 mesos



Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Institut Municipal de Serveis Socials

València, 344, 4a planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

4.6.4.3. 9 a 12 mesos

4.6.4.4. Més d'un any

4.6.5. Comentaris

4.7. Àmbit Relacional familiar

4.7.1. Objectiu (tants com corresponguin)

4.7.2. Accions de l'usuari (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

4.7.2.1. Treballar per establir unes relacions familiars sanes

4.7.2.2. Establir unes normes de convivència, així com els rols que corresponen a cada membre de la família

4.7.2.3. Fomentar la relació de cooperació entre germans

4.7.2.4. Assistir a tallers per la gestió de les emocions

4.7.3. Gestions del professional (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

4.7.3.1. Treballar les expectatives familiars

4.7.3.2. Ajudar a establir unes normes de convivència, així com els rols que corresponen a cada membre de la família

4.7.3.3. Ajudar a establir relacions de cooperació entre germans

4.7.3.4. Responsable

4.7.4. Termini previst

4.7.4.1. 0 a 3 mesos

4.7.4.2. 3 a 9 mesos

4.7.4.3. 9 a 12 mesos

4.7.4.4. Més d'un any

4.7.5. Comentaris

4.8. Àmbit Hàbits personals

4.8.1. Objectiu (tants com corresponguin)

4.8.2. Accions de l'usuari (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

4.8.2.1. Fer servir els serveis d'higiene disponibles a la ciutat

4.8.2.2. Tramitar ajuts alimentaris

4.8.2.3. Fer servir els serveis de menjador disponibles a la ciutat

4.8.2.4. Assegurar la correcta higiene i alimentació dels menors del nucli familiar

4.8.3. Gestions del professional (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

4.8.3.1. Informar i facilitar l'accés als serveis d'higiene

4.8.3.2. Informar i facilitar l'accés a menjadors i/o ajuts alimentaris

4.8.3.3. Responsable

4.8.4. Termini previst

4.8.4.1. 0 a 3 mesos

4.8.4.2. 3 a 9 mesos

4.8.4.3. 9 a 12 mesos

4.8.4.4. Més d'un any

4.8.5. Comentaris

4.9. Àmbit Xarxa de proximitat i comunitat

4.9.1. Objectiu (tants com corresponguin)

4.9.2. Accions de l'usuari (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

4.9.2.1. Fer servir la xarxa de recursos de proximitat: associacions de veïns, centres de salut, punts d'informació, biblioteques, casals, centres cívics, centres de dia, etc.

4.9.2.2. Fer ús de valors socials per a la millora de la convivència social: tolerància, solidaritat, etc.

4.9.2.3. Participar de les activitats comunitàries existents

4.9.3. Gestions del professional (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

4.9.3.1. Informar sobre la xarxa de recursos de proximitat: associacions de veïns, centres de salut, punts d'informació, biblioteques, casals, centres cívics, centres de dia, etc.

4.9.3.2. Fomentar l'ús de valors socials per a la millora de la convivència social: tolerància, solidaritat, etc.

4.9.3.3. Informar sobre les activitats comunitàries existents

4.9.3.4. Responsable

4.9.4. Termini previst

4.9.4.1. 0 a 3 mesos

4.9.4.2. 3 a 9 mesos

4.9.4.3. 9 a 12 mesos

4.9.4.4. Més d'un any

4.9.5. Comentaris

4.10. Àmbit Administratiu/ Jurídic/ Legal

4.10.1. Objectiu (tants com corresponguin)

4.10.2. Accions de l'usuari (tantes com corresponguin per a cada objectiu)

4.10.2.1. Tramitar i mantenir actualitzada la documentació familiar i personal bàsica



Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Institut Municipal de Serveis Socials

València, 344, 4a planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- 4.10.2.2. Tramitar els ajuts / prestacions econòmiques pertinents (RMI, PNC, RAI, etc.)
- 4.10.2.3. Realitzar els tràmits necessaris per a regularitzar la situació administrativa
- 4.10.2.4. Resoldre processos judicials
- 4.10.3. Gestions del professional (tantes com corresponguin per a cada objectiu)
 - 4.10.3.1. Informar de la importància de realitzar els tràmits necessaris per tal d'obtenir i mantenir actualitzada la documentació familiar i personal bàsica
 - 4.10.3.2. Informar i facilitar els tràmits administratius pertinents (documents legals, empadronament, documentació identificativa, etc).
 - 4.10.3.3. Conscienciar sobre els drets i deures que suposen la disposició d'aquesta documentació identificativa
 - 4.10.3.4. Informar dels requeriments en relació als ajuts adequats
 - 4.10.3.5. Acompanyar en la tramitació dels ajuts / prestacions econòmiques pertinents (RMI, PNC, RAI, etc.)
 - 4.10.3.6. Acompanyar en la derivació als recursos pertinents
 - 4.10.3.7. Acompanyar en els processos judicials
 - 4.10.3.8. responsable
- 4.10.4. Termini previst
 - 4.10.4.1. 0 a 3 mesos
 - 4.10.4.2. 3 a 9 mesos
 - 4.10.4.3. 9 a 12 mesos
 - 4.10.4.4. Més d'un any
- 4.10.5. Comentaris



ANNEX 4. INVENTARI DE MATERIALS

EQUIPS INFORMÀTICS I TELEFONIA ASSIGNATS ESPECÍFICAMENT AL SERVEI:

- 12 *Dock Stations* amb teclat, pantalla i ratolí
- Aparells de telèfon fix
- 14 Ordinadors portàtils amb els següents números d'inventari IMI:
 - NP010092 (nominal)
 - NP010107 (nominal)
 - NP010108 (nominal)
 - NP010048 (nominal)
 - NP010120 (nominal)
 - NP010118 (nominal)
 - NP010113 (nominal)
 - NP010033 (nominal)
 - NP010130 (nominal)
 - NP010088 (nominal)
 - NP010102 (nominal)
 - NP010009 (nominal)
 - NP010040 (nominal)
 - NP010012 (genèric servei)
 - NP010025 (genèric servei)

EQUIPS COMPARTITS AMB ALTRES SERVEIS UBICATS A L'EQUIPAMENT:

- Impressora HP M426
- Impressora HP_M428FDN
- Impressora multifuncions RICOH MP C4504
- Impressora multifuncions XEROX 5330



Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Institut Municipal de Serveis Socials

València, 344, 4a planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

ANNEX 5. AUTORITZACIÓ TRACTAMENT DE DADES

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 _____

Nom sentit:¹

En/Na _____ amb
DNI/NIE/Passaport _____ com a representant legal d' en/na
amb DNI/NIE/Passaport _____

Nom sentit de la persona representant:
Nom del sentit de la persona representada:

| |
|----------------------------------|
| ² 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** amb la següent finalitat:

- La Promoció i 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).

Seran objecte del dit tractament el següent tipus de dades: identificatives, característiques personals, circumstàncies socials, ocupació laboral, informació comercial, econòmic/financeres i assegurances, dades relatives a la salut, geoposicionament.

¹ D'acord amb el decret de l'Alcaldia de data 22 d'octubre de 2020, vostè té dret a indicar el seu nom sentit o nom que es correspongui amb el gènere amb què s'identifica, quan aquest sigui diferent del que consta en el seu document d'identificació oficial. Les condicions i els efectes d'utilització per part dels òrgans i serveis municipals se circumscriuen a les actuacions que no formin part d'un procediment administratiu o que no tinguin implicacions jurídiques de caràcter oficial.

² **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/protecciondades>



Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Institut Municipal de Serveis Socials

València, 344, 4a planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

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 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>.

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 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/protecciodades

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.

- Per tal de garantir l'atenció integral efectiva de les persones ateses per la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i els serveis sanitaris del sistema públic, l'Ajuntament podrà sense el consentiment de les persones interessades accedir a les seves dades de salut incloses a la Història Clínica (HCCC) del Servei Català de Salut; en virtut del previst a la Disposició addicional



Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic
Institut Municipal de Serveis Socials

València, 344, 4a planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

Quinzena de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre de Serveis Socials (afegida per l'article 71 de la LLEI 2/2021, del 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic); 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 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