



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

El Centre d'Allotjament Familiar Temporal Navas (en endavant, CAFT Navas) és un equipament que forma part d'una xarxa d'equipaments i serveis que ofereix la ciutat de Barcelona a persones i famílies en risc d'exclusió social o en situació de vulnerabilitat.

Les necessitats del servei del CAFT Navas ve donada per l'increment de població en situació d'exclusió residencial, és a dir d'unitats de convivència que no disposen d'un domicili o bé aquest no es troba en condicions adequades per a viure-hi, sense recursos econòmics suficients ni xarxa de suport en qui poder recolzar-se.

Aquestes situacions, agreujades per la situació de crisi en l'accés a l'habitatge que s'està vivint i considerant que els actuals recursos d'allotjament disponibles no s'ajusten a les necessitats de les famílies amb menors a càrrec, que són els perfils que afloren amb major presència, fan que calgui proposar nous recursos que permetin garantir la seva inclusió en millors condicions.

La contractació de la gestió del servei s'emmarca dins el conjunt de línies estratègiques, objectius i compromisos d'acció que hauran d'orientar en els propers anys el Pla de lluita contra el sensellarisme de Barcelona 2016 - 2020 i que fixa un seguit d'objectius amb relació directa amb la lluita contra el sensellarisme.

Entre ells destaquen el fer front a l'exclusió habitacional dels col·lectius més vulnerables, d'assegurar els mínims vitals a tota la població i d'articular uns serveis socials bàsics d'atenció integral prioritant l'autonomia personal. Prioritzar l'atenció als col·lectius socials més vulnerables i persones en situació de dependència. Donar resposta a la manca d'habitatge social i desnonaments. Donar cobertura a les necessitats bàsiques i accés a l'habitatge social dels col·lectius més vulnerables.

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte consistirà en la gestió del Centre d'Allotjament Familiar Temporal de Navas adreçat a famílies vulnerables afectades per la pèrdua d'habitatge per desnonament o manca del mateix de persones en risc d'exclusió, ubicat al c/ Navas de Tolosa, 312, de Barcelona.

Aquests allotjaments s'adrecen a famílies amb autonomia funcional, que precisen suport d'acompanyament socioeducatiu, suficient per assumir la cura i atenció pròpia i de la llar. L'àmbit territorial serà la ciutat de Barcelona.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST

L'equipament objecte del present contracte de serveis, ofereix un servei d'allotjament alternatiu a famílies afectades per la pèrdua d'habitatge per desnonament o manca d'habitatge i/o en situació d'exclusió social els 365 dies de l'any.



Amb aquest contracte es pretén la gestió de 26 apartaments, uns dels quals es destina a espai per a professionals, despatx i magatzem. L'equipament consta d'espais d'ús comú per reunions consultes internet i bugaderia.

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

El servei cobreix allotjament i suport socioeducatiu en transició a un habitatge més estable.

3.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Centre d'Allotjament Familiar Temporal Navas està format per 26 habitatges (dels quals un es destina a espai per a professionals, despatx i magatzem). Aquests habitatges es troben ubicats al C/ Navas de Tolosa, 312, de Barcelona, i comprenen els departaments de la 1^a i 2^a planta de l'edifici, portes de la 1^a a la 13^a ambdues incloses.

La superfície útil dels 25 habitatges destinats a famílies vulnerables afectades per la pèrdua per desnonament o manca d'habitatge i/o en situació d'exclusió social és de 40 m2 aproximadament i disposen d'una habitació, saló-menjador amb cuina completa i un bany, degudament equipats i moblats i amb el corresponent parament de cuina i de la llar i electrodomèstics. La superfície per a zona comuna és de 70 m2 i comprèn sala d'estar amb TV. L'edifici disposa també d'un espai comunitari per bugaderia a la planta baixa.

3.2. DESTINATARIS DEL SERVEI

- Famílies amb menors a càrrec que es troben en situació de vulnerabilitat respecte el seu domicili (persones sense habitatge, persones que viuen en pensions, persones que acaben de perdre l'habitatge,...) i que estan en seguiment pels serveis socials.
- Disposar d'ingressos econòmics que els permetin assumir el compromís de coresponsabilitzar-se de l'aportació en forma de preus públics, i que puguin assumir les pròpies despeses quotidianes fins arribar a una autosuficiència que els permeti d'independitzar-se.
- Capacitat i autonomia per viure de manera independent (AVD)
- No requerir d'atenció sanitària específica des del propi servei.
- Que han fet un bon procés de millora de la seva situació, però que requereixen d'un suport socio-educatiu per millorar la seva autonomia social i econòmica.

3.3. COMPROMISOS DELS RESIDENTS DEL SERVEI

- Acceptació voluntària i signatura d'un contracte social, que inclourà l'estada en un allotjament temporal i limitat fins a l'obtenció de pis de mesa d'emergència, amb compromís per part de la persona responsable de la família de complir els acords i amb la voluntat de preservar les normes de convivència del equipament.



- Acceptació de la intervenció i seguiment per part de la direcció les normes de seguretat del centre. Acceptació del pagament d'aportacions amb caràcter de preu públic per part dels usuaris.

3.4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

- Ofereix allotjament de caràcter temporal en habitatges, a un màxim de 25 unitats de convivència, famílies afectades per la pèrdua o manca d'habitatge i/o en situació d'exclusió social.
- Ha de garantir el bon ús i funcionament dels espais comuns a la totalitat dels habitatges.
- Cal vetllar per una adequada convivència i relació amb la resta de serveis i amb el veïnat de la mateixa comunitat.
- Atendre les necessitats d'acompanyament socioeducatiu i en les gestions que fan les famílies per sortir a un habitatge definitiu.
- Garantir l'atenció de les famílies allotjades mitjançant la coordinació i el seguiment de com està la situació del pis adjudicat de sortida amb l'IMAHB.
- Comptarà amb un servei d'atenció social i psicològica, per atendre les situacions de inestabilitat emocional en el qual és troben les famílies que han perdut el seu domicili, aquest servei serà voluntari i comptarà amb una borsa d'hores anual. El servei l'activarà el Dtor/a. a petició de les famílies residents al servei, i de manera coordinada amb els serveis derivants

CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SUPORT SOCIOEDUCATIU

- Els professionals d'àmbit socioeducatiu del Servei actuaran com a Co-Referents socials de les persones i persones del servei. Durant tot el període d'atenció en el servei, caldrà coordinar amb el servei derivant (que continuarà com a Referent) el Pla de Millora Personal. L'equip professional del Servei també s'haurà de coordinar amb els serveis complementaris, tant socials, sanitaris, educatius, culturals, etc.
- La Referència del cas continuarà sent dels Serveis Socials derivants, que s'hauran de coordinar estretament amb la Direcció dels allotjaments CAFT Navas i compartir periòdicament la situació de la persona per poder prevenir situacions de conflicte en la convivència i reforçar el seguiment del cas. Es protocol·litzarà amb el Serveis Socials referents la coordinació concreta del cas que haurà de ser com a mínim cada 3 mesos i sempre que sigui necessària.
- Els professionals adscrits a aquest Servei hauran de tenir presència diària de dilluns a divendres matí i tarda. Hi haurà d'haver presència de professionals des de les 8 del matí fins les 8 de la tarda, la organització concreta dels horaris dels equips s'acordarà amb el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar i s'haurà d'adaptar a les necessitats de seguiment de les persones i persones residents en els allotjaments i a les propostes d'activitats i dinamització dels espais comuns i espais externs.
- Els professionals del Servei garantiran la suficient flexibilitat i disposició horària per atendre possibles urgències i necessitats que es puguin produir durant les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any, a través de disponibilitat



telefònica. Per tant, s'haurà de preveure també la cobertura de vacances i baixes dels professionals, d'acord al previst al Conveni d'Acció Social vigent.

- L'objectiu de la intervenció socioeducativa és atendre a nivell relacional, educatiu i social a les persones per tal capacitar-les per caminar cap a una autonomia creixent estable. L'equip del servei haurà de fer servir tècniques i metodologies pròpies de la intervenció social, l'educació social en valors i el treball social.
- Es tracta de donar suport Socioeducatiu i Psicosocial a les persones, al seu entorn emocional i en l'estructura familiar que les envolta a través d'un acompanyament que motivi una transformació positiva i de millora familiar capacitant-les per millorar les competències emocionals i relacionals. Aquest suport es durà a terme en base als àmbits d'intervenció establerts (clàusula 5.5).
- A la sortida (alta) de l'allotjament CAFT Navas, els professionals faran un acompanyament a l'allotjament nou perquè es pugui garantir una plena autonomia de les persones que hagin passat pel servei. S'haurà de donar suport per tal que la persona s presenti a la nova comunitat proporcionant informació i si ho requereix acompanyament inicial, a tots aquells serveis comunitaris adreçats a les persones: CAP, CSS, Centres Cívics, Casals de Gent Gran, biblioteques del barri,.... Aquest suport es farà de manera coordinada amb els serveis socials de territori on estigui el nou allotjament, sempre que sigui possible.
Aquest servei de coordinació i intervenció conjunta entre els serveis del centre i els serveis socials del territori on s'ubiqui la persona, es realitzarà durant un any i caldrà elaborar un informe final de la situació de la persona.

CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I ASPECTES METODOLÒGICS

En aquest apartat es descriuen els aspectes metodològics que afecten de forma global a la totalitat del contracte:

5.1 CRITERIS D'ACCÉS

Es determinen com a criteris d'accés als allotjaments CAFT Navas, que en qualsevol cas, hauran de reunir totes les persones que hi accedeixin:

- Famílies amb menors a càrrec en situació regular o amb possibilitats de regularització.
- Disposar d'uns nivells mínims d'hàbits i autonomia personal per poder responsabilitzar-se de les tasques quotidianes, així com del seu propi procés d'inclusió.
- Disposar d'uns mínims ingressos econòmics o possibilitat de tenir-los per tal que les persones usuàries es puguin fer càrrec de la seva alimentació i de les despeses quotidianes que generi la vida autònoma als allotjaments.
- Assumir la reposició del material d'ús i parament per part de l'usuari.
- Acceptació voluntària i signatura d'un contracte social i un Pla de Millora, que inclourà l'estada en un allotjament temporal i limitat en el temps, amb compromís



per part de les persones usuàries de complir els acords i amb la voluntat de millorar la seva situació. Acceptació de la intervenció i seguiment educatiu.

- Acceptació del pagament d'aportacions amb caràcter de preu públic per part dels residents en relació als seus ingressos, d'acord amb la següent baremació:
 - Entre 0,3743 IRSC i 0,9356 IRSC ponderats 20% ingressos
 - Entre 0,9356 IRSC i 1,8713 IRSC ponderats 30% ingressos
- Les famílies precisen d'un suport socioeducatiu no intensiu per acabar de millorar la seva situació i puguin assolir l'autonomia necessària per viure de manera independent en un habitatge definitiu. Tindran suport per fer les gestions necessàries per anar a l'habitatge definitiu.
- En cas de patir algun tipus d'addicció o trastorn mental cal que la persona es trobi motivada per fer tractament i la seva situació no requereixi d'un altre tipus de centre sanitari més especialitzat.
- En cas de tinença d'animal de companyia, el Departament de Gestió i Protecció dels Animals mitjançant l'Oficina de Protecció dels Animals (OPAB) juntament amb el director del centre i els tècnics de l'IMSS, valoraran la idoneïtat de la tinença en l'allotjament i dissenyaran l'accés al centre de l'animal de companyia d'acord als paràmetres establerts al Projecte d'Assistència als animals de Companyia que conviu amb persones en situació de sensellarisme de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat i el Departament de Gestió i Protecció d'Animals.

No podran tenir accés a cap instal·lació els animals que no han rebut les actuacions especificades en el referit Projecte: Profilaxi, Identificació, Esterilització, Higiene i Desparasitació.

Per permetre l'accés d'un gos inclòs en la catalogació de potencialment perillós (GPP) establerta a la Llei 50/1999, de 23 de desembre, el Departament de Gestió i Protecció dels Animals emetrà un informe favorable del comportament i de l'adequació de l'animal a l'entorn a on ha de viure per tal que pugui accedir.

Les persones propietàries o posseïdores de GPP han de complir les obligacions que queden recollides en la Ordenança Municipal sobre la protecció, la tinença i la venda d'animals, que inclourà la llicència Municipal per la tinença de gos GPP i la corresponent Assegurança de Responsabilitat Civil.

Considerant les dimensions dels recursos disponibles, es considerarà adient no admetre més d'un gos GPP dintre dels allotjaments per persona i/o persona.



5.2. CIRCUÏT D'INGRÉS I SORTIDA DEL SERVEI

- L'adjudicatària s'haurà d'ajustar als criteris i circuits d'ingrés i sortida establerts pel Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar de l'IMSS.
- Les places s'adjudicaran segons els criteris d'accés establerts pel Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individuals per a Persones sense Llar en el corresponent barem, inicialment a través d'una Comissió per les primeres entrades a l'equipament.
- El servei derivant farà la petició a través de l'enviament de la Sol·licitud i l'Informe social que es determini, amb la corresponent documentació, inclosa la situació RVD (Revisió Violència Domèstica), si s'escau.
- La distribució de les persones en els allotjaments es realitzarà en base a la disponibilitat dels allotjaments i les característiques de la unitat de convivència.
- Les sortides hauran de ser consensuades amb els usuaris del Servei amb la comunicació pertinent del Departament de Serveis i Programes d'allotjament individual per a persones sense llar i la Direcció de Serveis d'atenció a persones Sense Llar.
- Les sortides s'han de coordinar i consensuar entre el responsable del Servei CAFT Navas, el Referent Social del cas, i el referent municipal del servei, qui resoldrà en cas de desacord.

L'accés a aquest servei serà sempre derivat

- Pels Serveis Socials bàsics territorials de la ciutat quan es tracti de persones afectades per la pèrdua o la manca d'habitatge i en situació d'exclusió social.
- Pels Serveis d'Inserció Social (SIS) i/o Serveis Socials Específics quan es tracti de persones sense habitatge propi i en situació d'exclusió social.
- En ambdós casos, els derivants sempre seran referents dels casos que ingressin als allotjaments assumint l'equip dels allotjaments CAFT Navas la coreferència del cas.

Temps d'estada al Servei

- La temporalitat dependrà de les diferents situacions a atendre i les característiques específiques dels destinataris, podent-se establir uns marcs temporals de fins a 2 anys ampliable fins a 1 any més en cas que sigui necessari, donat que es consideren el pas previ a un habitatge de la Mesa d'Emergències de Barcelona o bé a un altre recurs social més idoni en relació a l'evolució i situació.



- En el cas de persones que valorat positivament pis de la mesa d'emergència o altres recursos residencials públics, només podran romandre a l'equipament durant un període lligat a l'obtenció del recurs, que només serà prorrogable per causes excepcionals i degudament motivades.
- En cas de voluntat de continuar en l'allotjament, després d'haver estat adjudicatari d'un recurs residencial públic, el qual es rebutgi, des del servei dels allotjaments CAFT Navas, es procedirà a articular el procediment administratiu/judicial de desocupació sota les Directrius establertes per la Direcció de serveis d'atenció al Sensellarisme.

La finalització de l'estada

- Augment de recursos econòmics personals.
- Accés a un habitatge social de la Mesa d'Emergències.
- Obtenció d'un habitatge en qualsevol altra modalitat (social, privat, compartit,...),
- Abandonament.
- Expulsió/incompliment del Pla de Millora, Acord d'Estada o Reglament Intern.
- Derivació a un altra recurs de la Xarxa d'atenció a persones sense sostre més adient, o recursos i serveis d'altres Xarxes com la de Gent Gran, Persones amb Discapacitat...
- Quan per raons excepcionals alguna persona no puguin ser donada d'alta (sortida) en el període de temps establert en aquest plec, s'haurà de comunicar la situació a la persona referent del Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar, per valorar conjuntament la possibilitat de permanència o no en l'equipament.

5.3. PLA DE MILLORA PERSONAL

S'establirà un Pla de Millora centrat en la persona durant la seva estada al Servei d'Allotjaments CAFT Navas, segons el diagnòstic fet entre referent i coreferent del cas.

Aquest Pla de Millora serà elaborat inicialment entre el referent de serveis socials derivador i el nou co-referent del cas i amb la participació activa de les persones usuàries per aconseguir el major grau d'implicació en les accions que s'hagin de dur a terme.

El Pla de Millora serà signat per a les tres parts implicades: referent derivador, co-referent del Servei CAFT Navas i la persona principal de la unitat de convivència atesa.

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

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

- Dades personals i personals de l'usuari.
- Diagnòstic inicial.
- Demandes, problemàtiques i potencialitats.



- Objectius a treballar.
- Activitats i accions específiques.
- Quins suport i recursos es proporcionaran.
- Temporització de la intervenció.
- Avaluació: indicadors de procés i de resultat.
- Compromisos de les parts.
- Moments de la revisió i sortida prevista.

Aquest Pla de Millora es revisarà com a mínim trimestralment, i sempre que es requereixi, per part dels coreferents del Servei d'Allotjaments Temporals CAFT Navas i la persona resident. Caldrà avaluar periòdicament l'evolució de la millora de les persones usuàries; en tot cas el diagnòstic inicial i les actualitzacions seran posades en coneixement del professional de referència municipal, si es considera necessari.

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

5.4 FASES D'INTERVENCIÓ I TEMPORALITZACIÓ

Tenint en compte que el contracte d'estada es fa inicialment per a 6 mesos, renovable cada 3 mesos, i fins a un màxim de 2 anys, prorrogable fins a 1 any més en cas que sigui necessari, es contemplaran aquestes tres fases d'intervenció amb una temporalització orientativa i flexible que s'haurà d'ajustar a les necessitats de cada persona:

- **Acollida:** És la fase on es fa el procés de valoració, acompanyament i adaptació. S'elabora un Pla de Millora conjunt amb el referent derivador del cas: 6 mesos.
- **Estada:** Atenció Socioeducativa i seguiment del pla de Millora personal o familiar. Serà graduable en funció de les necessitats de cada cas, amb els terminis anteriorment establerts pel que fa a les revisions, fins a un màxim de 2 anys, amb possibilitat de pròrroga d'1 any més, si així ho autoritza el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar. En tot moment serà necessària la coordinació amb al referent derivador del cas.
- **Sortida:** Recuperació de l'autonomia familiar i desvinculació. Preparació de la sortida gradual com a mínim 6 mesos abans de la data provisional (revisable) d'abandonament del servei. En aquesta fase del procés s'intensificarà la coordinació amb el referent derivador del cas per tal de garantir la vinculació al territori.

L'objectiu serà aconseguir l'apoderament de les persones per emprendre el seu camí de manera estable i autònoma i afavorir una desvinculació progressiva del servei en el menor temps possible.

Una vegada s'hagi realitzat la sortida de l'Allotjament temporal CAFT Navas, els professionals del servei continuaran l'acompanyament i fent una supervisió del cas durant 1 any, de manera coordinada amb els serveis socials del territori on la persona hagi anat a viure.



5.5 METODOLOGIA I ÀMBITS D'INTERVENCIÓ

- Facilitar **activitats formatives** adequades a les famílies usuàries del CAFT, implementar un sistema formatiu de 50h/ any que reculli, formació i informació tant per adults com infants, adaptades a les diferents necessitats que presentis les unitats familiars a atendre.
- La complexitat de les situacions individuals dels usuaris que es troben en situació de pèrdua de l'habitatge sobtat i per tant de sensellarisme, així com d'altres situacions relacionades amb les condicions de vida de sense llar, fan necessari un espai de **supervisió professional regular**.

La supervisió ajuda a desenvolupar habilitats i competències que milloren resultats i permeten aconseguir una major eficiència en el treball social i educatiu.

S'ofrirà el servei de supervisió als professionals de l'equip per tal de millorar les habilitats professionals mitjançant la reflexió, el pensament compartit i l'autocura.

Aquest espai es realitzarà mitjançant una orientació externa d'un expert en equips de treball social.

Es preveu un volum de 6 hores l'any que es poden distribuir en sessions d'un mínim de dues hores.

- La **Formació de l'equip professional** és essencial en respecte al Codi Deontològic de Catalunya professional del Treball social (apartat 2.3 del Capítol II i apartat 4.3 del Capítol IV), la Psicologia (Principi de Responsabilitat i Art. 9) i l'Educació social (Capítol II, Principi de Professionalitat).

En aquest sentit, l'exigència que requereix la intervenció en situacions d'alta complexitat fa palesa la necessitat de dotar als professionals de l'equip amb la màxima i adequada formació possible per fer front a la detecció, diagnosi i acompanyament a famílies amb menors a càrrec sense llar.

- Servei d'**Atenció psicològica** per atendre situacions d'angoixa de les famílies i els seus membres que han perdut l'habitatge i pateixen problemes emocionals. Aquets servei serà voluntari per part de les famílies ateses en el CATF. Es preveu en un volum de 104h/any.
- S'ofrirà un **acompanyament centrat en la persona** des d'una vessant integral, comunitària i de treball en xarxa, donant el protagonisme a les persones i persones allotjades.
- La metodologia d'intervenció haurà d'estar centrada en el pla de Millora individual/familiar, les accions grupal i les comunitàries que es desenvolupin segons els **següents àmbits d'intervenció**:
 - **Suport socioeducatiu en aspectes de cura personal i de la llar.**
Atenció en la capacitació a través del quotidià i a través de la intervenció directe des de la proximitat amb l'objectiu d'impulsar la incorporació i o



recuperació d'habilitats de cura personal incrementant el seu grau de responsabilització al llarg del temps.

Garantir mantenir un bon us de l'allotjament familiar i dels espais comuns.

- **Suport Psicosocial i Emocional**

Es tindrà cura especial en l'acompanyament des de la vessant emocional, fomentant el vincle i la relació horitzontal entre els/les participants i el/la professional per tal d'afavorir la intervenció des del relat biogràfic, els successos vitals estressants i la perspectiva del trauma, per poder avançar en el processos de Recuperació de les persones.

- **Econòmic**

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

- **Formatiu-ocupacional**

Es vetllarà per la millora de les habilitats orientades a l'ocupabilitat i la inserció laboral, la participació en activitats de voluntariat, culturals i d'altres d'interès del resident que li puguin aportar motivació en el seu procés de recuperació i que puguin orientar cap al compromís amb la comunitat i la ciutadania activa.

- **Habitatge de sortida**

Els residents del Servei CAFT Navas signaran un Acord d'Estada que recollirà que es tracta d'un allotjament temporal limitat en el temps que s'acordi, i que en principi s'estableix per un màxim de 2 anys prorrogable per 1 any mes.

L'equip dels allotjaments CAFT Navas farà suport per l'accés a l'habitatge adjudicat per la Mesa d'emergències de Barcelona i/o la cerca d'alternativa residencial de la persona en coordinació amb els Serveis Socials derivadors del cas i del territori on s'ubiqui l'habitatge.

- **Higiènic-sanitari**

Suport socioeducatiu en aspectes higiènic- sanitaris personals i la vinculació a la xarxa sanitària pública.

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

- **Suport en aspectes relacionals/participatius**

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

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



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

En la intervenció social (individual, grupal i comunitària) caldrà incorporar la perspectiva de la infància de manera transversal per tal de contribuir al seu desenvolupament personal i relacional per afavorir el seu desenvolupament.

Aquests objectius caldrà treballar-los en espais i activitats de participació estable de les persones usuàries del tipus activitats, assemblea de centre, sistemes de recollida de queixes i suggeriment, seguiment del reglament de règim intern, etc.

Caldrà mesurar el grau d'implicació i de motivació al canvi de les famílies així com la seva evolució en els diferents àmbits d'intervenció. En tot cas, el diagnòstic inicial i les actualitzacions seran posades en coneixement del professional referent municipal, si es considera necessari.

5.6 ALTRES ASPECTES METODOLÒGICS

5.6.1 LA PROGRAMACIÓ D'ACTIVITATS

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

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

S'haurà de contemplar que algunes de les activitats es facin fora del centre, en medi obert o utilitzant altres recursos, per tal fomentar la integració en la comunitat. Les activitats a programar s'han de desenvolupar en els següents àmbits:

- **Competències bàsiques i instrumentals:** Es farà suport per tal que la persona incorpori o recuperi les habilitats bàsiques de cura personal i hàbits de la vida quotidiana, incrementant el seu grau de responsabilització al llarg del temps.
- **Activitats lúdiques i culturals:** Activitats adreçades a establir relacions socials en la comunitat així com la recuperació de relacions i xarxes socials que haguessin pogut tenir.
- **Activitats esportives i en medi obert:** Utilització de recursos de la xarxa que facilitin la seva integració.
- **Activitats formatives i ocupacionals:** Es vetllarà per facilitar a la persona l'accés a les activitats a les que pugui tenir accés segons la seva situació personal i antecedents, per la seva recuperació d'habilitats orientades a l'ocupabilitat i la inserció laboral.



- **Activitats en els àmbits de la salut:** Es vetllarà per l'atenció a les necessitats sanitàries de les persones usuàries del Servei, procurant la seva inclusió a la xarxa pública sanitària.

5.6.2 EL TREBALL EN XARXA

L'objectiu final del Servei, és aconseguir la inclusió social de les famílies i la seva integració en un entorn comunitari, per això des del Servei, tot i que en un primer moment pugui requerir de l'ús de recursos específics per a persones sense llar, es treballarà prioritàriament per aconseguir la vinculació de la persona amb la xarxa de serveis de la comunitat: socials, sanitaris, ocupacionals, formatius, d'oci,...

Es promourà que les famílies participants en el Servei disposin dels professionals de referència de les principals xarxes de serveis: metge/essa, professional social de referència, etc. Aquest procés de vinculació amb els serveis comunitaris formarà part del Pla de Millora, i s'intensificarà en el període de preparació de la sortida del Servei.

5.6.3 EL TREBALL COMUNITARI I LA VINCULACIÓ TERRITORIAL

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

Es preveu també un acompanyament als recursos del barri on finalment les unitats personals tinguin l'habitatge o recurs de sortida, on s'articularà la corresponent coordinació amb els Serveis Socials del territori.

5.6.4 LA PARTICIPACIÓ DE LES FAMÍLIES RESIDENTS EN LA DINÀMICA DEL CENTRE

Amb l'objectiu de contribuir a l'empoderament de les persones en la seva capacitat per la convivència i gestió d'aspectes de veïnatge, cal plantejar estratègies i activitats a partir de les quals es pugui aconseguir generar vincles, seguretat i participació en el bon funcionament del centre i activitats que es programin.

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

- Assemblea de centre
- Espais de gestió i resolució de conflictes i de convivència, entre d'altres.
- Sistemes de recollida de queixes i suggeriments,
- Seguiment del reglament de règim intern

5.6.5 INTRODUCCIÓ DE LA PERSPECTIVA DE GÈNERE EN L'ATENCIÓ A LES DONES SENSE LLAR

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

- Establir un protocol específic d'acollida i grups d'atenció per dones. Així mateix, incloure una perspectiva de gènere en totes les activitats i usos dels espais per tal d'evitar la discriminació de les dones usuàries.
- Incorporar la perspectiva de gènere de manera transversal i que a més adaptin la seva temporalitat d'estada a les necessitats de les dones ateses. També, es tindran en compte les necessitats específiques de les dones lesbianes i transsexuals.
- Creació de grups de dones al centre diferenciats de les assemblees de residents mixtes que ja existeixen a la majoria d'equipaments. Es potenciaran aquests grups per generar espais de suport mutu i d'apoderament i per debatre i aportar actuacions que millorin la vida de les dones residents.
- Es crearan espais per recollir de forma sistemàtica les demandes i necessitats de les pròpies dones. Es treballarà per vincular aquests grups a altres espais i a iniciatives comunitàries per promoure la participació de les dones fora de l'àmbit de l'equipament.

5.7 Reglament de règim intern

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

Aquest Reglament és facilitarà per part de l'IMSS a l'adjudicatària a l'inici del contracte i romandrà a l'abast de les persones residents ens els allotjaments.

5.8 Acords d'estada i d'utilització del servei/ Compromisos Acordats

És un acord d'estada al Servei, que signen el/la responsable del Servei, el/la referent social del cas, i les persones adultes que viuran a l'habitatge.

Aquest acord:

- Es firmarà abans de l'entrada al Servei,
- Inclourà l'acceptació de la normativa del Reglament de règim intern,
- Inclourà l'acceptació d'una data provisional, revisable, d'abandonament del Servei.

Tant el Reglament de Règim Intern com els models d'Acord d'estada i d'utilització del servei es lliuraran a l'adjudicatària en el moment de formalització del contracte.



Aquest Acord d'estada es complementarà amb el Pla de Millora Personal .

Amb aquest objectiu es contempla un període de prova o adaptació inicial de 6 mesos, prorrogable per períodes de 3 mesos. En funció del pla de treball, l'estada serà de 2 anys amb possibilitat de ser prorrogat per un 1 any més

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

En cas de voluntat de les persones usuàries de continuar en l'allotjament, una vegada s'hagi acordat la seva sortida del servei pel transcurs del termini establert o d'altres motius, des del servei dels Allotjaments CAFT Navas es procedirà a articular el procediment administratiu/judicial de desocupació d'acord a les directrius del Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar.

CLÀUSULA 6. ACTIVITATS DEL SERVEI

Activitat: 1	Nom Activitat: Allotjament i Acolliment		
Descripció de l'activitat	Oferta d'allotjaments adequats i correctament dotats que permetin l'allotjament temporal de les persones usuàries.		
Destinatari	Famílies afectades per la pèrdua d'habitatge per desnonament o manca del mateix i famílies en situació d'exclusió social. Fins a 25 unitats de convivència.		
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	Facilitar un espai adequat i amb els materials necessaris on les persones puguin allotjar-se temporalment.		
Tasques a realitzar per l'Ajuntament	No aplica		
Recursos materials necessaris per l'execució	Allotjaments dotats amb mobiliari adequat i espais comuns que permetin l'allotjament amb el corresponent material fungible i no fungible		
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.		
Condicions d'inici	Accés persones usuàries a servei d'allotjament	Condicions de Fi	No aplica
Temporalització	365 dies /any		
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual.		
Ubicació	Seu de l'equipament. Carrer Navas de Tolosa, 312		



Activitat: 2	Nom Activitat: Activitats socioeducatives i gestió d'espais comuns		
Descripció de l'activitat	Oferta d'espai comú adequat per punt de trobada, sala de descans amb TV i jocs, ordinadors amb accés a internet, que permet desenvolupar diverses activitats quotidianes de les persones usuàries així com activitats grupals i la programació d'accions formatives bàsiques com ara tallers i activitats d'inserció, activitats lúdiques, tallers instrumentals, grups de suport, i recerca d'habitatge o habitació.		
Destinatari	Persones adultes en situació d'exclusió social severa afectades per la manca d'habitatge o vivint en habitatge inadequat que precisin d'atenció socioeducativa.		
Recursos materials necessaris per a l'execució	Espai comú dotat amb mobiliari adequat amb el corresponent material fungible i no fungible.		

Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran procediments idonis que assegurin la seva realització, on funcionament i adequació a les necessitats.		
Condicions d'inici	Accés persones usuàries a servei d'allotjament	Condicions de Fi	Sortida de les persones usuàries del servei
Temporalitat	En l' horari d'atenció de 8 a 20 h.		
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual		
Ubicació	Seu de l'equipament. Carrer Navas de Tolosa, 312		

Activitat: 3	Nom Activitat: Bugaderia Comunitària		
Descripció de l'activitat	Servei de bugaderia consistent en rentadora i assecadora que s'ofereix als residents per tal que ells mateixos puguin rentar la seva roba, l'accés seria en l'horari d'obertura del centre a concretar per la Direcció i sota la supervisió de la persona que controla els espais col·lectius.		
Destinatari	Residents de l'equipament		
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	Supervisar i organitzar el servei de rentadora i assecadora pels residents de l'equipament.		
Recursos materials necessaris per l'execució	Rentadora i assecadora semi industrials.		
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.		



Condicions d'inici	Accés persones residents Allotjaments Temporals CAFT Navas.
Temporització	Dins l'horari d'obertura del centre, a concretar per la direcció de centre.
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual.
Ubicació	Seu de l'equipament. Carrer Navas de Tolosa, 312

Activitat: 4	Nom Activitat: Gestió d'espais comuns i activitats socioeducatives		
Descripció de l'activitat	Oferta d'espais comuns adequats (sala d'estar amb TV., bugaderia, ...) que permetin desenvolupar diverses activitats quotidianes de les persones usuàries.		
Destinatari	Famílies afectades per la pèrdua o manca d'habitatge i/o en situació d'exclusió social. Fins a 25 unitats de convivència.		
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	Facilitar espais adequats i amb els materials necessaris on poder desenvolupar el servei de bugaderia. Facilitar activitats formatives adequades a les famílies usuàries del CAFT, implementar un sistema formatiu de 50h/ any que reculli, formació i informació tant per adults com infants, adaptades a les diferents necessitats que presentis les unitats familiars a atendre.		
Tasques a realitzar per l'Ajuntament	No aplica		
Recursos materials necessaris per l'execució	Espais comuns dotats amb mobiliari adequat amb el corresponent material fungible i no fungible		
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.		
Condicions d'inici	Accés persones usuàries a servei d'allotjament	Condicions de Fi	No aplica
Temporalització	365 dies /any		
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual		
Ubicació	Seu de l'equipament. Carrer Navas de Tolosa, 312		



Activitat: 5	Nom Activitat: Recepció		
Descripció de l'activitat	Gestió de l'accés a l'edifici i als habitatges objecte del contracte, així com resolució d'incidències que es produeixin i garantir una adequada convivència comunitària.		
Destinatari	Famílies afectades per la pèrdua o manca d'habitatge i/o en situació d'exclusió social. Fins a 25 unitats de convivència. Resta de persones residents a l'immoble.		
Tasques a realitzar per l'Adjudicatari	Gestionar l'accés a l'edifici, garantint les entrades i sortides del mateix i atendre i donar resposta a les diverses incidències que es puguin produir.		
Tasques a realitzar per l'Ajuntament	No aplica		
Recursos materials necessaris per l'execució	Espai de recepció a l'entrada de l'edifici dotat amb mobiliari adequat i amb el corresponent material fungible i no fungible.		
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.		
Condicions d'inici	Accés persones usuàries a servei d'allotjament	Condicions de Fi	No aplica
Temporalització	365 dies /any		
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual.		
Ubicació	Seu de l'equipament. Carrer Navas de Tolosa, 312		

CLÀUSULA 7. EQUIP DEL SERVEI

	Servei de Direcció
Dedicació horària	Número d'hores efectives anuals: 1891,44 h, en horari de dilluns a divendres amb disponibilitat horària en funció de les necessitats del servei, amb suplència en període de vacances.
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> • Direcció tècnica de l'equipament, el comandament i supervisió tècnica de la resta de personal adscrit al servei. • Coordinació amb els serveis derivants, així com amb els òrgans que gestionen l'accés a l'habitatge: Serveis Socials Bàsics (Institut Municipal de Serveis Socials) i del Departament de serveis i programes d'allotjament individual per a persones sense llar pel que fa a la referència social; Consorci de l'Habitatge de Barcelona com a òrgan regulador en l'accés a habitatge social. • Valoració i Diagnòstic dels casos que requereixin supervisió tècnica directiva.



	<ul style="list-style-type: none"> • Fer un seguiment de com està la situació del pis adjudicat a mesa d'emergències i elevar si és el cas les problemàtiques detectades al Consorci d'Habitatge • Establir el primer contacte amb l'usuari/ària, família o persona de referència per a identificar les expectatives i ajustar-les a la realitat del recurs. • Assegurar el seguiment dels acords d'estada que regulen l'ús del servei signats amb les persones usuàries. • Atendre les demandes de les famílies, en l'horari establert a l'equipament i sempre que sigui necessari per la urgència de la situació. • Intervenir en situacions de crisi (incidències, conflictes veïnals), en coordinació amb la resta de l'equip. • Assegurar la introducció de les dades personals i socials als Aplicatius SIAS, Sense Sostre i altres que l'IMSS pugui determinar. • Atendre i donar resposta a les queixes i reclamacions de les persones usuàries. • Assistir a les reunions convocades des del Departament de serveis i programes d'allotjament individual per a persones sense llar. • Garantir l'acompliment del contracte, del reglament de règim intern i les obligacions de les persones usuàries. • Vetllar per la bona convivència entre les persones usuàries i pel respecte a la intimitat i a la resta de drets fonamentals de les persones. • Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent. • Seguiment i resolució d'incidències, fora de l'horari laboral habitual, a l'equipament (un nombre major del previst atès el perfil de les famílies ateses al llarg d'aquests 2 anys).
Titulació	Grup I. Diplomatura o Llicenciatura. Grau superior en qualsevol de les disciplines socials.

Servei d'Atenció Social i Seguiment Sòcio-educatiu	
Dedicació horària	Número d'hores efectives anuals:1.700h, en horari de dilluns a divendres amb disponibilitat horària en funció de les necessitats del servei.
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> • Tasques de seguiment i atenció social (tasca compartida amb direcció) • Actuar com a Co-Referent del cas. • Elaboració conjunta amb el referent derivador, del Pla de millora personal o familiar inicial. • Tasques tècniques com la redacció d'informes tècnics. • Observació de les habilitats socials, laborals i de vida quotidiana, i posterior intervenció per a la millora de les mateixes. • Valoració, diagnòstic i pronòstic pel seguiment conjunt amb l'equip del servei.



	<ul style="list-style-type: none">• Suport per a la presa de decisions.• Coordinació amb altres serveis del territori, serveis socials, escoles, Centre d'Atenció Primària, Casals, CAP, recursos d'inserció laboral i formació, entre d'altres.• Manteniment de la documentació actualitzada.• Introducció i/o actualització de les dades personals i socials als aplicatius SIAS, Sense Sostre i altres que l'IMSS pugui determinar.• Garantir els acompanyaments que calguin.• Organitzar activitats socioeducatives (conjuntament amb la resta de l'equip) amb les diferents persones i persones allotjades per tal de generar vincles afectius sans, potenciar la socialització entre elles, afavorir que s'auto-organitzin per gestionar els espais comuns que comparteixen (creant xarxes de relacions socials per tal de donar-se suport mutu.• Realització d'activitats socioeducatives adreçades a les persones ateses.• Vetllar i garantir la correcta organització de la vida quotidiana i la dinàmica de l'allotjament.• Acompanyament presencial de les persones, en especial d'aquelles que presenten més dificultats per origen, idioma i altres factors, en les gestions de la vida quotidiana.• Suport al seguiment intensiu de les persones amb especials necessitats o dificultats i amb aquelles que no fan un ús adequat de l'equipament.• Vetllar per la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones usuàries i per l'organització de la vida quotidiana als allotjaments: alimentació, higiene, horaris, entre d'altres.• Suport en la recerca de recursos de formació laboral per millorar la inserció laboral.• Suport en la recerca activa d'habitatge per tal de facilitar la sortida del servei. Valorant la possibilitat d'habitatge compartit entre persones usuàries que ho valorin voluntàriament com a alternativa.• Suport en la recerca de feina per als membres de les persones que puguin treballar. Vinculació en recursos amb itineraris d'inserció laboral.• Seguiment de la persona durant un any posterior a la sortida de l'equipament.• Complementar la direcció del centre en tot allò que li delegui.• Control d'entrada al centre.• Gestió i dinamització dels espais comuns.• Gestionar els espais col·lectius i compartits en particular la sala polivalent i la Bugaderia per tal que tingui un funcionament adequat donant resposta a les diverses incidències que es puguin produir.• Donar suport en les activitats Formatives i Tallers.• Control de la bugaderia• Control de la codificació dels allotjaments.• Gestió de les activitats programades: Programar i portar a terme activitats col·lectives.
--	---



	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció a les demandes expressades per les persones usuàries. • Comunicació de les incidències que puguin afectar tant la persona usuària com el funcionament del centre. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin. • Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús del servei. • Durant els caps de setmana i festius restarà de guàrdia localitzable a través de mòbil en cas d'urgència i de manera combinada amb el servei de direcció.
Titulació	Grup II. Diplomatura, Grau o superior en qualsevol de les disciplines socials. (Treball social o Educador).

Servei d' Integració Social	
Dedicació horària	Número d'hores efectives anuals:1.700h, en horari de dilluns a divendres amb disponibilitat horària en funció de les necessitats del servei.
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> • Gestions encaminades a la comprovació de possibles deutes amb les companyies de subministraments contrets per les famílies adjudicatàries de pisos a la mesa d'emergències. La detecció anticipada de deutes i altres contingències redueix el temps d'estada en 3/4 setmanes. • Acompanyament presencial de les famílies, sota agenda programada, en el moment de la primera visita a l'habitatge assignat. Per dur a terme aquesta tasca cal la informació prèvia per part dels propietaris o gestors de l'habitatge. • Acompanyament presencial de les famílies, en especial d'aquelles que presenten més dificultats per origen, idioma i altres factors, en les gestions d'altres dels subministraments. • Complementar la direcció del centre en tot allò que li delegui. • Gestió administrativa dels preus públics d'acord amb les obligacions establertes a l'apartat l'annex de l'informe justificatiu. • Garantir major presència tècnica al CAFT Navas durant la setmana (matí i tarda), en la resolució d'eventuals incidències sobrevingudes. • Garantir la coordinació amb els referents socials de les famílies en absència del director. • Suport al seguiment intensiu de les famílies amb especials necessitats o dificultats i amb aquelles que no fan un ús adequat de l'equipament. • Visites setmanals a les famílies per seguiment de l'estada, revisió de la infraestructura i manteniment de l'habitatge, abordatge de problemes derivats de la convivència familiar i veïnal, etc. • Potenciar tasques d'implicació, coordinació i seguiment de l'equipament al barri i llurs agents (vinculació i seguiment-coordinació a propostes formatives i lúdiques de la xarxa d'entitats i equipaments • Generar dinàmiques familiars conjuntes de manera programada (activitats i tallers • Incrementar la proposta d'activitats externes, amb un seguit de tallers lúdics-formatius, o espais que permetin a les famílies la



	<p>“descàrrega” en l’atenció als fills i menors, donant resposta en especial a l’alt nombre de famílies monoparentals que presenten major dificultat a l’hora de realitzar certes gestions, assistir a activitats externes, etc..</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar, donat l’alt nombre de menors, un espai formal d’intercanvi i reaprofitament de roba en donació i altres dels que es puguin beneficiar les famílies. • Aquesta proposta es veu condicionada per l’allargament dels períodes d’estada i el que això suposa per les famílies: la necessitat d’una major atenció i el requeriment continu d’assistència en certs àmbits de la vida quotidiana. Més si es té en compte que determinats perfils presenten estats de carència que requereixen de suports immediats, que no poden assumir els Centres de Serveis Socials de referència. • Contenir situacions d’angoixa o estats anímics ansiosos i depressius (provocades per les situacions traumàtiques prèvies viscudes en el procés de llançament, així com esdeingudes/aparegudes en el decurs de l’estada al centre amb les incerteses i pors que es generen en el procés). A disposició-proposta de professionals o iniciativa de la pròpia família. • Iniciar valoració-diagnòstic en casos on no s’ha iniciat prèviament ni es té consciència de la necessitat. • Acompanyament de casos amb patologies ja diagnosticades que puguin presentar alguna descompensació. • Recollir propostes de millora en l’atenció/dotació a l’equipament. • Acompanyament de casos amb patologies ja diagnosticades que puguin presentar alguna descompensació
Titulació	<p>Grup III. Titulació o acreditació exigida per la normativa de la Generalitat o altres normatives aplicables per aquestes activitats. Tècnic en Integració Social (Grau superior de FP en integració social o equivalent)</p>

Servei de Recepció	
Dedicació Horària	Número d’hores efectives anuals: 5.475 h. tots els dies de l’any en horari de 7 a 22 h.
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> • Suport a les tasques de la direcció del Centre • Assegurar el servei de recepció de l’edifici. • Atenció a les demandes expressades per les persones usuàries. • Comunicació de les incidències que puguin afectar tant la persona usuària com el funcionament del centre. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin • Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l’ús del servei. • Control de les necessitats de provisionalment diari i de manteniment quotidià. • En referència a la resta de l’edifici, garantir la comunicació de les incidències que es produeixen en els espais comunitaris al IMAHB.
Titulació	<p>Grup III. 3.1. Tècnic en Gestió Administrativa/Integrador Social (Grau de FP o equivalent)</p>



Servei de vigilància i seguretat	
Dedicació horària	<ul style="list-style-type: none"> Número d'hores any: 3.285 h. tots els dies de l'any de 22 a 7 h.
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> Garantir l'ordre i el bon funcionament en el centre tant per evitar el conflicte en la mesura del possible com intervenir-hi un cop s'hagi produït.
Titulació	Grup IV. Servei de vigilància i seguretat, amb l'acreditació corresponent.

Servei de atenció psicològica	
Dedicació horària	<ul style="list-style-type: none"> Número d'hores any: 104 hores any
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> Atendre situacions d'angoixa de les famílies i els seus membres que han perdut l'habitatge i pateixen problemes emocionals. Aquest servei serà voluntari per part de les famílies ateses en el CATF.
Titulació	Grup II. Llicenciatura o Grau en psicologia.

Activitats Formatives i Tallers pels residents	
Dedicació horària	<ul style="list-style-type: none"> Provisió per a Activitats Comunitàries amb els Residents (inclou materials i talleristes complementaris al personal adscrit al servei), import màxim anual: 6.551,52€
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> Activitats formatives com ara tallers infantils, d'informàtica, tallers de capacitació laboral, de capacitació parental i capacitat gestora. Tallers que permetin treballar dinàmiques grupals, de convivència i relació entre iguals, sobre matèries d'interès dels residents. Els continguts s'ajustaran en continguts, temporalitat i nivell a les necessitats de les unitats personals ateses i els interessos que aquestes manifestin. S'inclourà tant la contractació del personal especialista com la compra dels materials necessaris per les activitats
Titulació	Grup III. 3.1. Integrador Social (Grau de FP o equivalent) Titulació o acreditació exigida per la normativa de la Generalitat o altres normatives aplicables per aquestes activitats.

CLÀUSULA 8. ALTRES ACTIVITATS DE CARÀCTER GENERAL

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



8.1. MANTENIMENT I NETEJA

- Manteniment de la infraestructura del Centre: Full de revisions de cada apartament aquest fulls tenen que recollir la temporalitat de les revisions els desperfectes de cadascun dels apartaments i els arranjaments fets.
- Neteja dels espais comuns del Centre.
- La neteja haurà de complir amb la normativa mediambiental i en particular la INSTRUCCIÓ tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia S1/D/2021-634, de 13 de setembre de 2021 (Gasetta municipal de 20 de setembre de 2021).

8.2 DOCUMENTACIÓ I REGISTRE

Des de l'inici de la prestació del servei, l'adjudicatària haurà d'informar i mantenir el Registre documental als aplicatius que estableixi el Departament de Serveis i Programes d'allotjament individual per a Persones Sense Llar, i custodiar la documentació de la totalitat dels serveis que es presten, i que com a mínim ha de contemplar:

- Reglament de règim intern.
- Llibres de registre d'estada d'usuaris/usuàries.
- Registre amb dades socials, sanitàries i psicològiques en l'aplicació informàtica SIAS i Sense sostre facilitada per l'IMSS i/o sistemes d'avaluació i recollida de dades que determini el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament individual per a persones sense llar.
- Bases de dades per registre de la població atesa en els diferents serveis.
- Acord d'estada.
- Pla de Millora de cada persona/persona i seguiment del mateix
- Informe de sortida amb valoració inclosa de l'estada.
- Registre de incidències d'infraestructures
- Registre de incidències derivat de les persones usuàries
- Registre de visites a persones usuàries
- Arxiu de tota la documentació (correspondència, oficis, informes, entre d'altres)
- Els informes, memòries i qualsevol altra documentació que el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar sol·liciti.

CLÀUSULA 9. SISTEMA DE RECOLLIDA DE QUEIXES SUGGERIMENTS I INCIDÈNCIES

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

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



CLÀUSULA 10. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ

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

- Sol·licitar les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies de la gestió a realitzar.
- Elaborar i custodiar la documentació pròpia dels serveis descrita a la clàusula 4.1 del present Plec.
- Comunicar per escrit al Departament de serveis i programes d'allotjament individual persones sense llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis. S'annexa protocol de comunicació d'incidències ANNEXOS 1 i 2 i qualsevol incidència d'agressió i/o amenaces al personal ANNEX 7.
- Justificar la gestió dels serveis subcontractats, amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini l'Institut Municipal de Serveis Socials, davant el Departament de serveis i programes d'allotjament individual per a persones sense llar, i a facilitar tota la informació que se li sol·liciti en relació a aquest contracte.
- Garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals enfront les persones usuàries i d'altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció i sota les directrius del Departament de serveis i programes d'allotjament individual per a persones sense llar.
- Designar un interlocutor amb l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona per a la revisió periòdica de l'execució del present contracte.
- Dotar de telèfons mòbils als professionals amb tasques de coordinació dels serveis.
- Proporcionar els comptes anuals del servei i, anualment, proporcionar l'auditoria del servei a l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- Realitzar sessions de supervisió del servei, de caràcter extern, amb personal tècnic especialista, amb una periodicitat mínima de 3 vegades a l'any i una durada mínima de la sessió de dues hores.
- Els treballadors/es hauran de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació continua) que es contempli en el conveni corresponent, sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.
- Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti el Departament de serveis i programes d'allotjament individual per a persones sense llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona. Així com la introducció de la informació a l'aplicació Sense Sostre/SIAS facilitada per l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar. Així com la introducció de la informació a l'aplicació Sense Sostre/SIAS facilitada per l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- Gestionar el preu públic aprovats per la Comissió de Govern i publicats al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i a la Gassetta Municipal per Acord de la Comissió de Govern Municipal de data 30 de novembre de 2023. L'adjudicatària cobrarà els preus públics d'acord amb la normativa anual de l'Ajuntament de Barcelona/IMSS. L'adjudicatària cobrarà els preus públics mensualment i els



ingressarà al compte bancari de l'IMSS que se l'indiqui, presentarà còpia dels ingressos mensuals així com un full indicant el nom de les persones que han pagat els preus públics i la seva quantitat.

- Els professionals del Servei garantirán la suficient flexibilitat i disposició horària per atendre possibles urgències i necessitats que es puguin produir durant les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any, a través de disponibilitat telefònica.
- La funció de direcció quedarà coberta durant les vacances i/o baixes per un membre de l'equip del Servei d'Atenció i Seguiment Sòcio-educatiu amb el seu complement corresponent.
- L'adjudicatària haurà de cobrir quan correspongui, les necessitats bàsiques de les persones usuàries (a tall d'exemple, transport, alimentació, medicació, inscripció taller ocupacional, ulleres, entre d'altres) de les persones usuàries i contribuir al manteniment de la vida quotidiana, informant i justificant la cobertura en els termes que s'estableixin des de l'IMSS.
Es preveu una provisió de 2.000€ anuals per aquest concepte.
- L'adjudicatària haurà de realitzar i vetllar per portar a terme totes les mesures preventives relacionades amb la Covid-19. Assumint dels recursos i materials necessaris per fer front al covid-19 o d'altres pandèmies víriques.

CLÀUSULA 11. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS

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

Els principals **objectius** es resumeixen a continuació:

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

Obligacions de l'adjudicatària respecte al manteniment de les instal·lacions:

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

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



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

Condicions específiques de manteniment respecte algunes instal·lacions:

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

Protecció d'ascensors. Qualsevol ús que es faci dels ascensors, per un altra funció que no sigui la de traslladar persones, es considera de tipus extraordinari i haurà de ser autoritzat prèviament i en tots els casos pels responsables tècnics municipals i en tot cas, la cabina interior (paviment, laterals de cabina i portes) i els muntants del marc d'accés, s'han de protegir amb un material resistent i adequat segons el tipus d'actuació a realitzar, que com a mínim serà cartró ondulat de doble capa. A més, si el moviment de materials ho requereix, els responsables tècnics municipals podran exigir a l'empresa adjudicatària que la protecció es faci amb aglomerat de fusta o DM mínim 5 mm.

Sempre caldrà senyalitzar l'aparell destinat provisionalment a ser utilitzat per aquest tipus de tasques en totes les plantes que sigui necessari. El rètol informarà del fet i del temps previst en l'operació. La seva col·locació i retirada serà a càrrec de l'empresa i s'adaptarà al que determinin els responsables tècnics municipals.

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

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

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

Descripció dels serveis.

Auditoria d'estat de les instal·lacions: Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la realització d'una auditoria segons model que facilitaran els Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials i



consensuada amb el mateix, de l'estat de les instal·lacions i elements constructius a l'inici del contracte i que s'haurà de lliurar durant els primers dos mesos del mateix.

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

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

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

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

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

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

L'adjudicatària haurà de presentar anualment, informe de bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre.

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

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

L'Adjudicatària assumirà la titularitat de la pòlissa de l'aigua des del moment de formalització del contracte, mitjançant la tramitació del corresponent canvi de nom i es farà càrrec del pagament de les factures, realitzant un consum responsable i consum efectiu, fins a la finalització del contracte, moment en que tornarà a cedir la titularitat de la pòlissa a l'Ajuntament de Barcelona.

a) L'entitat adjudicatària es farà càrrec de realitzar el manteniment correctiu i normatiu o obligatori de l'edifici interior, elements constructius i façanes, les



instal·lacions (sanejament, aigua, electricitat, telefonia, recollida pneumàtica, climatització i ventilació, telecomunicacions, alarmes, megafonia, vídeo porter electrònic), els aparells i altres elements propietat de l'Ajuntament de Barcelona segons inventari, la realització, revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària, tenint-los en tot moment en perfecte estat de conservació i funcionament.

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

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

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

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

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

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

Manteniment normatiu o obligatori:

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

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

- Informar de les inspeccions tècniques obligatòries vigents i les noves que puguin sorgir.
- Avisar a la propietat, amb antelació suficient, de les inspeccions tècniques obligatòries que s'han de realitzar.
- Donar assistència tècnica a les EIC durant les seves visites.
- Entregar els certificats a la propietat, conservant còpia d'aquests.

b) Addicionalment al manteniment ordinari descrit en el punt anterior, es podran realitzar operacions de manteniment de major envergadura que suposin la modificació substancial d'algun element constructiu o instal·lació amb alguna de les finalitats següents:

- Substitució d'equipament o elements constructius per obsolescència o mal estat de conservació no atribuïble al present contracte.
- Substitució d'equipament que presenti una reiteració excessiva d'averies que provoquen un mal funcionament i un detriment del rendiment del equip afectant de manera significativa el servei que presta.
- Adaptació a la normativa vigent aplicable
- Millores que comportin mesures d'estalvi energètic i bioclimàtiques

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

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

d) L'adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part seva o del seu personal o de les persones usuàries, i satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin. Haurà de comunicar Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials aquelles incidències que afectin al manteniment i que, per la seva envergadura, import o afectació, així ho aconsellin.

e) Control de proliferació de la legionel·losi: És atribució i responsabilitat de l'empresa adjudicatària fer les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 865/2003, de 4 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris higienicosanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi, així com tota la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi.

f) L'adjudicatària haurà d'informar de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint el protocol de comunicació que s'adjunta com Annex 2 i que s'haurà de fer arribar al correu mantds@bcn.cat dels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, així com al Tècnic referent del contracte del Departament d'Atenció Social a les Persones sense



Llar. En tot cas, farà arribar un informe mensual de seguiment d'incidències als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials.

La notificació d'incidències urgents, així com qualsevol incidència que vulneri la legislació o que lesioni o perjudiqui el funcionament o desenvolupament de les activitats del servei, es farà sempre per escrit, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït o detectat el fet. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u ommissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.

g) Es fa una provisió de recursos econòmics per a despeses de renovació i manteniment dels habitatges i reposició del inventari que s'adjunta a l'Annex 3, d'un import anual o la part proporcional que correspongui a cada anualitat d'un màxim de 19.594,20 euros anuals, no acumulables entre anualitats.

L'adjudicatària haurà de reservar aquest import anual. Aquesta provisió només es gastarà en funció de les necessitats reals, per tant la despesa realitzada s'haurà de justificar amb les corresponents factures. Les despeses efectuades a càrrec d'aquesta provisió s'hauran de consensuar amb el/la Tècnic/a referent del servei i amb els Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials.

h) L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja integral de les instal·lacions, la qual es realitzarà amb personal mitjançant una empresa subcontractada.

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

j) Són atribució, responsabilitat i competència del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu, de les instal·lacions dels aparells elevadors, els mitjans contra incendis i les instal·lacions de Detecció anti-intrusisme, així com el procediment de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament.

k) L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona les tasques relatives al manteniment d'alarmes, extintors i ascensor, així com la realització de les actuacions relatives a la desinfecció, desratització i desinsectació (DDD), tasques que corresponen al Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

l) L'adjudicatària haurà de presentar anualment, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre. Així com, retornar, en el termini de la vigència del contracte, l'edifici, les instal·lacions, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons el inventari realitzat, la revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària.

11.2 Obligacions de l'empresa adjudicatària

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

a) Gestió de la documentació tècnica generada:

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

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

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

b) Gestió mediambiental i de residus:

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

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

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

c) Suport al responsable de manteniment:

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

d) Mitjans tècnics per la realització del servei:

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



- e) Serveis de suport al contracte sense cost associats, si s'escau per característiques de la instal·lació:
- Realitzar els corresponents dictàmens anuals de BT
 - Complimentar i lliurar un cop l'any, en tant que empresa instal·ladora, els certificats de les comprovacions i mesuraments de les operacions normatives relatives a les sales de calderes i instal·lacions solars tèrmiques, així com complimentar i tenir al dia el llibre de manteniment per aquelles instal·lacions que preveu el RITE.
 - Lliurar els butlletins de revisió de l'estanquitat de les instal·lacions de gas i de les reformes de baixa tensió.
 - Emissió i tramitació, amb la periodicitat que correspongui, dels preceptius certificats, dictàmens i informes que com a mantenidor de les instal·lacions, tingui la responsabilitat de realitzar.
 - L'assessorament tècnic en tant que empresa mantenidora en la redacció dels projectes d'intervenció en els edificis existents.
 - La tramitació de documentació de garanties, fitxes tècniques, etc. de determinats materials o elements que componen les obres.
- f) Inspeccions periòdiques reglamentaries de les Entitats d'Inspecció i Control (EIC) corresponents a les instal·lacions d'aquest contracte:
- Centrals humidificadores, piscines, banyeres d'hidromassatge i els seus circuits, xarxes d'ACS i freda, (Decret 352/2004 de la Generalitat de Catalunya, la Ordre Ministerial 865/2003 de 4 de juliol, pel quals s'estableixen les condicions higiènic-sanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi, i també d'acord al que determina la Disposició addicional de la Ordenança General del Medi Ambient Urbà de l'Ajuntament de Barcelona, modificada el 10 d'abril del 2001, vigent des del 1 d'octubre del 2001)
 - Aigua calenta sanitària amb acumulador i circuit de retorn.
 - Instal·lacions elèctriques de BT i MT
- g) Avaluació de Riscos Laborals:
- L'empresa adjudicatària disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomanat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'empresa adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.
 - Elaborar i fer la implantació del pla d'emergència del centre. Aquest haurà de contenir la informació de la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis (Ordre del Ministeri de l'Interior de 29 de novembre de 1984) i tenir en compte la Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya. Així mateix, cal preparar les persones usuàries i l'equip professional per a situacions de risc (incendis o d'altres) i per això es preveu la realització d'un simulacre a l'any.
 - Elaborar un programa que contempli l'eficàcia per evitar lesions i mantenir les instal·lacions en condicions de seguretat pels usuaris, familiars, personal i visites.



- Tenir una pla d'inspecció de la seguretat de l'edifici, magatzems, equips, on consti la forma de reduir riscos.
- Comptar amb procediments d'emergència per protegir als ocupants de la instal·lació en cas d'avaria del sistema elèctric o de manca d'aigua.
- Identificar els materials i residus perillosos, que es gestionen amb un pla de manipulació, emmagatzematge i l'ús segur.
- Supervisar la planificació i executar el programa per facilitar unes instal·lacions segures.
- Senyalitzar les zones i elements de risc, tant pels usuaris, familiars i professionals.

CLÀUSULA 12. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

Descripció dels mecanismes de control

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

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

Descripció del control	Elaboració d'una memòria anual del servei.
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	Format que faciliti l'Adjudicatari
Temporalitat	Anual.

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



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

CLÀUSULA 13. DIFUSIÓ I DRET D'IMATGE

- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament. 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 les persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase del desenvolupament del Projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.
- En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi Ajuntament estipulin, aquesta titularitat. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del Projecte.
- S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà, com per exemple, audiovisual, etc.
- La titularitat correspondrà únicament a l'Adjudicatari quan aquest s'adreci a l'Ajuntament per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del Projecte.



CLÀUSULA 14. PROTECCIÓ DE DADES

Les dades tractades s'integren dins la tipologia següent:

Dades especialment protegides (nivell molt crític/crític)

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

Dades d'infraccions i perfilat (nivell sensible)

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

Altres dades (nivell baix)

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

L'adjudicatària, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions que es determinin en el plec de clàusules administratives particulars.

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

CLÀUSULA 15. SUBROGACIÓ DEL PERSONAL

En el cas de que procedeixi la subrogació del personal de conformitat amb l'establert a l'article 130 de La Llei de Contractes del Sector Públic o per estar aquesta obligació establerta al conveni d'aplicació s'inclou a efectes informatius la relació de treballadors amb indicació de l'antiguitat, jornada, salaris i categoria professional dels que presten serveis en l'actualitat.

CLÀUSULA 16. FINALITZACIÓ CONTRACTE I TRASPÀS

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

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

El Departament de serveis i programes d'allotjament individual per a persones sense llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials supervisarà i ordenarà aquest traspàs d'informació per tal que s'efectuï correctament i no repercuteixi en les persones ateses pel servei.

Barcelona, a la data la signatura

Javier Àguila Morales
Tècnic Municipal

Marina Sánchez Casanovas
Cap

Departament de Serveis i Programes d'Allotjaments Individuals per a Persones sense Llar.



CAFT NAVAS

Annexos

- ANNEX 1: Comunicat incidències d'activitat
- ANNEX 2: Comunicat incidències de manteniment
- ANNEX 3: Inventari pisos i altres espais
- ANNEX 4: Quadre de responsabilitats de manteniment d'edifici
- ANNEX 5: Fitxa de gestió de manteniment de l'equipament
- ANNEX 6: Autorització tractament de dades
- ANNEX 7: Registre de comunicacions d'agressions i/o amenaces als professionals dels serveis socials



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

ENVIAR A REFERENT MUNICIPAL DEL SERVEI/EQUIPAMENT:

E-mail : jaquilam@bcn.cat

DATA : HORA :.....

CENTRE:

REFERENT DEL CENTRE.....

TELEFON DE CONTACTE : E – Mail :

.....

DESCRIPCIÓ INCIDENCIA :

.....
.....
.....

OBSERVACIONS :

.....
.....
.....
.....

SIGNATURA :



COMUNICAT D'INCIDÈNCIES DE MANTENIMENT (ANNEX 2)

ENVIAR A L'ASSESSORIA TÈCNICA D'INFRAESTRUCTURES :
T/ 93.413.26.44 - FAX / 93.413.26.30 - e mail : cserranoro@bcn.cat

DATA : HORA :.....

CENTRE :

PETICIONARI :

TELEFON DE CONTACTE : E – Mail :

DESCRIPCIÓ INCIDENCIA :

.....
.....
.....


OBSERVACIONS :

.....
.....
.....

SIGNATURA :



INVENTARI PISOS I ALTRES ESPAIS (ANNEX 3)

INVENTARI MUNICIPAL			
 Ajuntament de Barcelona		Centre d'Allotjament Temporal Familiar c/ Navas de Tolosa 312 08026 Barcelona	
		Gerència de Drets Socials Direcció Serveis de Família i Serveis Socials Departament d'Atenció a Persones Vulnerables	
Quantitat	Descripció/article	Marca/model	Notes
APARTAMENTS			
26	Combis	Balay	
26	Microones	Severin	
25	Literes convertibles amb somier		
50	Matalassos 90 x 190 cm		
100	Coixins de 90 cm.		
50	Tauletes de nit		
50	Armaris de 2 portes amb clauera interior		
25	Sofàs llit		
25	Taules de menjador de 120 cm.		
125	Cadires		
25	Mobles de menjador		
120	Làmpades de sostre/paret	Carpyen	
64	Cortines ignífugues		
4	Trones		
4	Plegatins		
4	Banyeres petites		
4	Bressols		
10	Literes (20 llits)		
80	Extensions per donar espai entre els llits		
21	Matalassos		
20	Escales per literes		
26	Baranes de seguretat per les literes		
42	Jocs de llençols (6 caixes de 7 jocs)		
20	Protectors de matalàs		
20	Coixins		
20	Mantes		
20	Cobrellits		
APARTAMENTS: Equipament x 25 apartaments			
1	Bateria de cuina		8 peces: 5 olles amb tapadora i 3 amb mànec
1	Sucrera		
1	Cubell d'escombraries		
1	Colador de mànec petit		
3	Cobrellits		
3	Cobertors de matalàs		
6	Culleretes de cafè		
6	Culleres		
1	Cullerot d'acer inoxidable		
6	Forquilles de taula		
6	Ganivets de taula		
1	Tissora de cuina		
1	Font per amanides		
1	Escombra		
1	Recollidor		
1	Exprimidor		
6	Jocs de llit estampats		
3	Mantes jaquard		
2	Draps de cuina de cotó		
6	Plats fondos		
6	Plats plans		
6	Plats de postre		
1	Paella d'acer vitrificat 20 cm.		
1	Paella d'acer vitrificat 24 cm.		
1	Paella d'acer vitrificat 26 cm.		
1	Set de fregona		
1	Taula de picar 19x23		
6	Tovallols de bany		
6	Tovallols de mans		
1	Rasqueta per netejar vitroceràmica		
6	Gots		
SALA COMUNA			
1	Televisor 42" amb suport mural		
3	Taules rodones de 120 cm. De diàmetre		
20	Cadires de ploripropilè		
4	Armaris de persiana		
2	Armaris oberts amb prestatges		
DESPATX DE DIRECCIÓ			
1	Taula de treball		
2	Calaixeres		
4	Cadires reposaesquenes		
1	Armmari de persiana		
1	PC		
1	Monitor		



QUADRE DE RESPONSABILITAT DE MANTENIMENT EDIFICIS (ANNEX 4)

ANNEX 4 MANTENIMENT D'EDIFICIS

CODI	OPERACIÓ	N: Normatiu P: Preventiu	FREQUENCIA													
			D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A		
1. TELECOMUNICACIONS																
1.1.- TELEVISIÓ																
1.1.1	Inspecció estat mecànic de l'antena.	P									X					
1.1.2	Comprovació de la recepció del senyal	P									X					
1.1.3	Comprovació de la entrega del senyal	P									X					
1.2.- TELEASSISTENCIA																
1.2.1	Inspecció estat del receptor i la connexió	P				X										
1.2.2	Comprovació de la comunicació	P	X													
1.3.- COMUNICACIÓ INTERNA D'AVIS																
1.3.1	Comprovació de la recepció del senyal	P	X													
1.3.2	Comprovació de veu	P	X													
2. ESCOMESES																
2.1- ELÈCTRICA																
2.1.1- Elèctrica																
2.1.1.1	Inspecció i informe tècnic de l'estat del conjunt.	N								X					X	
2.2- GAS																
2.2.1 Gas																
2.2.1.1	Inspecció i informe tècnic de l'estat del conjunt.	N							X	X						
2.3- AIGUA																
2.3.1 Aigua																
2.3.1.1	Inspecció i informe tècnic de l'estat del conjunt.	N							X							
3. ELECTRICITAT																
3.4- LLUMINÀRIES INTERIORS																
3.4.1- Fluorescent.																
3.4.1.1	Netejar el xasis del tub i del difusor, si n'hi ha.	N								X						
3.4.1.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N								X						
3.4.1.3	Inspeccionar l'estat de les reactàncies.	N								X						
3.4.1.4	Verificar el funcionament.	N								X						
3.4.1.5	Verificar l'estat de les connexions.	N								X						
3.4.2- Incandescent.																
3.4.2.1	Netejar el xasis i la làmpada.	N								X						
3.4.2.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N								X						
3.4.2.3	Comprovar el funcionament.	N								X						
3.4.2.4	Verificar l'estat de les connexions.	N								X						
3.4.3- Halogen																
3.4.3.1	Netejar el xasis i la làmpada.	N								X						
3.4.3.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N								X						
3.4.3.3	Comprovar el funcionament.	N								X						
3.4.3.4	Verificar l'estat de les connexions.	N								X						
3.5- LLUMINÀRIES EXTERIORS																
3.5.1- Fluorescent.																
3.5.1.1	Netejar el xasis del tub i del difusor, si n'hi ha.	N								X						
3.5.1.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N								X						
3.5.1.3	Inspeccionar l'estat de les reactàncies.	N								X						
3.5.1.4	Verificar el funcionament i comprovació de la presa a terra en cas de suport per bàculs.	N								X						
3.5.1.5	Verificar l'estat de les connexions.	N								X						
3.5.1.6	Fosar al descobert els electrodes per una revisió ocular, si el terreny no és favorable a la seva bona conservació, en cas de suport per bàculs.	N													X	
3.5.2- Incandescent.																
3.5.2.1	Netejar el xasis i la làmpada.	N								X						
3.5.2.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N								X						
3.5.2.3	Verificar el funcionament i comprovació de la presa a terra en cas de suport per bàculs.	N								X						
3.5.2.4	Verificar l'estat de les connexions.	N								X						



ANNEX 4 MANTENIMENT D'EDIFICIS

CODI	OPERACIÓ		FREQUENCIA													
			D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A		
6.1.1.6	Control del consum d'energia en relació a la potència de l'equip..	N						X								
6.1.1.7	Verificació de termostats de control i seguretat.	N						X								
6.1.2- Energia solar																
6.1.2.1	Comprovació nivell líquids en els circuits	P						x								
6.1.2.3	Comprovació tarat d'elements de seguretat	P						x								
6.1.2.4	Revisió de bombes amb mesura de la potència absorbida	N						x								
6.1.2.5	Neteja de panells	P						x								
6.1.2.6	Revisió i reposició aïllament canonades	P						x								
6.2- PRODUCCIÓ PER ACUMULACIÓ/Bescanviadors																
6.2.1- Escalfador acumulador amb gas.																
6.2.1.1	Inspeccionar l'estanquitat de les connexions.	P						X								
6.2.1.11	Controlar la qualitat de la flama: reglatge i orientació de la flama del pilot abans de la neteja.	N						X								
6.2.1.14	Desmuntar i netejar el cap del pilot.	N						X								
6.2.1.15	Controlar i reglar l'encesa piezoelèctrica.	N						X								
6.2.1.16	Control del consum d'energia en relació a la potència de l'equip.	N						X								
6.2.1.17	Verificació de termostats de control i seguretat.	N						X								
6.2.2- Escalfador acumulador elèctric.																
6.2.2.1	Inspeccionar l'estat de les connexions elèctriques.	P								X						
6.2.2.2	Inspeccionar l'estanquitat dels junts.	P								X						
6.2.2.3	Inspeccionar l'estat de corrosió.	P								X						
6.2.2.4	Inspeccionar l'estat de les fixacions i dels aparells de mesura i control.	N								X						
6.2.2.6	Comprovar el rendiment.	P								X						
6.2.2.7	Verificar l'estat correcte dels elements calefactors.	P								X						
6.2.2.8	Verificar l'estanquitat de la unitat acumuladora.	P								X						
6.2.2.9	Comprovar l'absència d'incrustacions.	P								X						
6.2.2.10	Inspeccionar l'estat correcte de l'ànode de sacrifici.	P								X						
6.2.2.13	Verificar l'estat d'aïllament, instal·lacions de més de 100 kw	N								X						
6.2.2.11	Control del consum d'energia en relació a la potència de l'equip.	N							X							
6.2.2.12	Verificació de termostats de control i seguretat.	N							X							
6.3- XARXA DE DISTRIBUCIÓ																
6.3.1- Canonades. P<100KW																
6.3.1.1	Verificar espesors.	N													X	
6.3.1.2	Verificar les vàlvules	N													X	
6.3.1.3	Prova de pressió a P=Pinicial	N													X	
6.3.1.4	Prova de pressió a P=Pinicial i inspecció completa renovant totalment l'aïllament.	N														X
6.3.1.5	Comprovar la temperatura de l'aigua calenta sanitària.	N						X								
6.3.2- Canonades. P>100KW																
6.3.2.1	Comprovar el nivell d'aigua en els circuits. Instal·lacions de més de 100 kw.	N						X								
6.3.2.2	Comprovació del tarat dels elements de seguretat. Instal·lacions de més de 100 kw	N						X								
6.3.2.3	Comprovar l'estanquitat dels circuits de distribució. Instal·lacions de més de 100 kw	N								X						
6.3.2.4	Verificar l'estat de l'aïllament. Instal·lacions de més de 100 kw	N								X						
6.3.2.5	Comprovar l'estanquitat de les vàlvules d'interrupció. Instal·lacions de més de 100 kw	N										X				
6.4- BOMBES RECIRCULACIÓ																
6.4.1- Bombes recirculació																



ANNEX 4 MANTENIMENT D'EDIFICIS

CODI	OPERACIÓ		FRECUENCIA													
			D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A		
6.4.1.1	Revisió i ajust de circuits elèctrics.	P					X									
6.4.1.2	Canviar la bomba de funcionament per la de reserva.	N					X									
6.4.1.3	Comprovació del desgast dels coixinets, greixatge i lubrific. dels coixinets i rodaments.	P					X									
6.4.1.4	Verificació vibracions, revolucions i consums dels motors.	P					X									
6.4.1.5	Verificació actuació dels tèrmics.	N					X									
6.4.1.6	Neteja general i de filtres d'aigua.	P					X									
6.5- ELEMENTS DE SERVEI, CLAUS DE PAS I ALTRES VÀLVULES.																
6.5.1- Elements de servei, claus de pas i altres vàlvules.																
6.5.1.1	Verificació i ajust dels òrgans de tancament.	N								X						
6.5.1.2	Comprovació d'estopes.	N								X						
6.5.1.3	Verificació d'estanquitat i de funcionament.	N								X						
6.5.1.4	Regulació.	N								X						
7. XARXA D'AIGUA FREDA																
7.1- ELEMENTS DE SERVEI, CLAUS DE PAS I ALTRES VÀLVULES.																
7.1.1- Elements de servei, claus de pas i altres vàlvules.																
7.1.1.1	Verificació i ajust dels òrgans de tancament.	N								X						
7.1.1.2	Comprovació d'estopes.	N								X						
7.1.1.3	Verificació d'estanquitat i de funcionament.	N								X						
7.1.1.4	Regulació.	N								X						
7.2- XARXA DE DISTRIBUCIÓ																
7.2.1- Canonades																
7.2.1.7	Prova d'estanquitat i de funcionament.	N														X
7.2.1.10	Verificació d'espessors.	N														X
7.2.2- Vàlvules																
7.2.2.1	Verificació i ajust dels òrgans de tancament.	N														X
7.2.2.3	Prova d'estanquitat i de funcionament.	N														X
7.2.2.4	Verificar el funcionament.	N														X
7.2.2.5	Tarat de vàlvules.	N														X
7.3- TRACTAMENT D'AIGUA																
7.3.1- Tractament aigua piscines.																
7.3.1.1	Mesura del desinfectant i del PH.	N	2X													
7.3.1.2	Mesura de la temperatura de l'aigua, de l'ambient i de l'humitat relativa.	N	2X													
7.3.1.3	Anotar en el llibre de registre totes les dades. Realització de les determinacions fixades per el control sanitari vigent.	N	2X													
7.3.1.8	Respatllat de parets i fons.	N	X													
7.3.1.10	Neteja i desinfecció del material de flotació.	N	X													
7.3.1.5	Comprovació del nivell de sorra i l'estat interior si el rentat del filtre és amb aire.	N							X							
7.3.1.6	Efectuar la desincrustació.	N							X							
7.3.1.11	Buidat i neteja del vas.PRINCIPI DE TEMPORADA.	N							X							
7.3.1.4	Comprovació del nivell de sorra i l'estat interior si el rentat del filtre és amb aigua.	N								X						
7.3.1.7	Comunicació d'apertura.	N								X						
8. ALTRES SISTEMES I RECEPTORS																
8.1- BOMBES D'AIGÜES FECALS																
8.1.1- Quadre de comandament.																
8.1.1.1	Inspeccionar els pilots i els fusibles.	N								X						
8.1.1.2	Revisió i ajust de circuits elèctrics.	P								X						
8.1.1.3	Verificació general de funcionament.	P								X						
8.2- TRANSFORMADORS																
8.2.1- Transformadors.																
8.2.1.1	Amidament i assaig del grup de connexió.	P								X						
8.2.1.2	Amidament de la relació de transformació.	P								X						
8.2.1.3	Amidament de la resistència dels devanats de A.T. I B.T.	P								X						
8.2.1.4	Amidament de sorolls i vibracions.	P								X						
8.2.1.5	Resistència d'aïllament .	P								X						
8.2.1.6	Assatjos de curt-circuits.	P								X						
8.2.1.7	Pèrdues de buit.	P								X						
8.2.1.8	Verificació del commutador.	P								X						



ANNEX 4 MANTENIMENT D'EDIFICIS

CODI	OPERACIÓ		FREQUENCIA																
			D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A					
8.2.1.9	Verificació dels electroventiladors.	P									X								
8.2.1.10	Verificació de la posta a terra i neutra.	P									X								
8.2.1.11	Verificació del relè de buchholz.	P									X								
8.2.1.12	Verificació del termòmetre.	P									X								
8.2.1.13	Verificació del termostat.	P									X								
8.2.1.14	Comprovar la presa de terra.	P									X								
8.2.1.15	Comprovar els paratapes, explosors, indicadors de nivell, vàlvules automàtiques de retenció, diafragma d'explosió, depurador, conservador, anclatges i foso drenatge.	P									X								
8.2.1.16	Anàlisi físico-químic de l'oli.	P									X								
8.2.1.17	Anàlisi cromofotogràfic de l'oli.	P									X								
8.2.1.18	Verificació i comprovació dels llocs mecànics i elèctrics consistents.	P									X								
8.2.1.19	Comprovació ajustada i posada a punt dels comandaments.	P									X								
8.2.1.20	Inspecció de les càmeres de ruptura.	P									X								
8.2.1.21	Inspecció i verificació dels contactes.	P									X								
8.2.1.22	Anàlisi del funcionament de recorregut, penetració i sincronisme dels contactes	P									X								
8.2.1.23	Temps de connexió i desconnexió.	P									X								
8.2.1.24	Mesura de la resistència d'aïllament	P									X								
8.2.1.25	Comprovació de les caixes de contactes.	P									X								
8.2.1.26	Detecció de fugues.	P									X								
8.2.1.27	Comprovació de nivells.	P									X								
8.2.1.28	Revisió visual de l'estat dels automàtics.	N									X								
8.2.1.29	Verificació del calibratge dels magnetotèrmics.	N									X								
8.2.1.30	Comprovació de l'aïllament dels conductors actius respecte a terra.	N									X								
8.2.1.31	Comprovació de la tensió de servei.	N									X								
8.2.1.32	Comprovació de la tensió de contacte i temps de tall dels interruptors diferencials.	N									X								
8.2.1.33	Comprovació del consum elèctric a les línies d'escomesa.	N									X								
8.2.1.34	Comprovació de la resistència.	N									X								
8.2.1.35	Comprovació visual compliment reglamentació vigent.	N									X								
8.2.1.36	Comprovació bon estat de manteniment dels dispositius d'Alta Tensió.	N									X								
8.2.1.37	Comprovació rigidesa dielèctrica dels olis dels transformadors.	N									X								
8.2.1.38	Comprovació de les mesures i xarxa de terra.	N									X								
8.3- DESENFUMATGE																			
8.3.1 Quadre de comandament.																			
8.3.1.1	Revisió i ajust de circuits elèctrics.	N									X								
8.3.1.2	Verificació general de funcionament.	P									X								
8.3.2 ELECTROMOTORS																			
8.3.2.1	Verificació de funcionament i subjecció																		
8.3.2.2	Neteja																		
8.3.3 CAMPANA																			
8.3.3.1	Verificació de funcionament i subjecció																		
8.3.3.2	Neteja o substitució de filtres																		
9.2 PREVENCIÓ LEGIONELOSIS																			
9.2.5 XARXA FREDA, baix risc																			
9.2.5.1	Revisió general punts terminals	N							X										
9.2.5.2	Revisió general i neteja incloents dipòsits i punts terminals	N										X							
9.2.5.3	Anàlisi en punts representatius	N										X							
9.2.6 Aigua calenta sanitària de baix risc																			
9.2.6.1	Revisió general punts terminals	N							X										
9.2.6.2	Control temperatura dipòsit<20°	N							X										



ANNEX 4 MANTENIMENT D'EDIFICIS

CODI	OPERACIÓ		FREQUENCIA													
			D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A		
	Si dipòsit comprovació diària dels nivells de clor en punts representatius terminals. (Nivells mínims de 0,2 mg/l.	N				X										
9.2.6.3		N				X										
9.2.6.4	Revisió general de dipòsits	N					X									
9.2.6.5	Neteja general incloent dipòsits, aixetes i dutxes.	N								X						
9.2.6.6	Anàlisi en punts representatius	N								X						
9.2.7 CONDUCTES AIRE CONDICIONAT																
9.2.7.1	Revisió general, neteja i desinfecció	N								X						
9.2.7.2	Control qualitat aire interior	N								X						
9.2.8 XARXA DE SISTEMA CONTRA INCENDIS																
9.2.8.1	Revisió general	N								X						
9.2.8.2	Neteja general	N								X						
9.2.8.3	Desinfecció dipòsit	N								X						
9.2.8.4	Anàlisi de detecció legionel·la en dipòsit	N								X						
16 DESGUASSOS																
16.1- VERTICALS																
16.1.1 Desguassos verticals																
16.1.1.1	Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N								X						
16.1.1.2	Prova de funcionament i neteja.	N								X						
16.2- HORIZONTALS																
16.2.1 Desguassos horitzontals																
16.2.1.1	Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N								X						
16.2.1.2	Prova de funcionament i neteja.	N								X						
19 ELEMENTS INTERIORS																
19.5 APARELLS SANITARIS																
19.5.1 Aparells sanitaris																
19.5.1.1	Inspecció i informe tècnic de l'estat del conjunt.	N								X						
19.5.1.2	Control de fixacions	N								X						
19.5.1.3	Operacions opcionals de lampisteria segons gammes 6.5.1 o 7.1.1	N								X						
19.6 ENVIDRAMENTS I ELEMENTS TRANSPARENTS																
19.6.1 Envidraments/elements transparents																
19.6.1.1	Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N								X						
19.6.1.2	Inspecció de fixacions.	N								X						
21 EXTERIORS																
21.2 REIXES																
21.2.1 Reixes																
21.2.1.1	Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N								X						
21.2.1.2	Repintat.	P								X						
21.2.1.3	Inspecció de fixació de peces.	P								X						



FITXA DE GESTIÓ DE MANTENIMENT DE L'EQUIPAMENT (ANNEX 5)

EQUIPAMENT TIPUS E.3 AMB SERVEI MUNICIPAL EXTERNALITZAT SINGULAR CENTRES AMB SOBREUTILITZACIÓ O INSTAL·LACIONS IMPORTANTS E.3.c1 HABITATGES INCLUSIÓ CAFT Navas - Navas de Tolosa, 312		APORTACIÓ INICIAL (SERVEI NOU)		MANTENIMENT/REPOSICIÓ POSTERIOR	
GRUP	SUBGRUP	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI
APARTAT MANTENIMENT					
EQUIPAMENT	LOCAL/EDIFICI COMPLET	X			X
	GRAN MANTENIMENT: FAÇANA, ESTRUCTURA I PARTS EXTERIORS INSTAL·LACIONS DE CLIMATITZACIÓ I PLAQUES	X		imhab	
	SENYALÍSTICA	X			X
	PINTURA INTERIOR	X			X
NETEGES	NETEJA	X			X
	NETEGES PUNTUALS				X
	LEGIONEL·LA	X			X
	DDD (H1-PSSL-07)	X			X
INVENTARIABLES	MOBILIARI	X			X
	ELECTRODOMÈSTICS	X			X
	APARELLS INFORMÀTICA	X		X	
	APARELLS TELEFONIA	X		X	
INSTAL·LACIONS	AIGUA	X			X
	ENLLUMENAT	X			X
	ELECTRICITAT	X			X
	GAS	X			X
	CLIMATITZACIÓ	X			X
	TELEFONIA	X			X
	PORTER/VIDEOPORTER	X			X
	TELE ASSISTÈNCIA				
	XARXA ELECTRÒNICA	X			X
	ALARMA ANTIINTRUSIÓ	X		imhab	
	ALARMA CONTRA INCENDIS	X		imhab	
	MITJANS CONTRA INCENDIS	X		imhab	
ALTRES INSTAL·LACIONS	APARELLS ELEVADORS	X		imhab	
	PREVENCIÓ RISCOS LABORALS (PRI)	X			X
CONSUMS	AIGUA				X
	GAS				X
	ELECTRICITAT				X
	TELEFONIA				X
	TELE ASSISTÈNCIA				X
	XARXA ELECTRÒNICA				X
ECAS	INSTAL·LACIONS				X
APARTAT SEGUIMENT MANTENIMENT					
JUSTIFICACIONS	LLIURAMENT A L'ÀRECN JUSTIFICANTS DESPESES MANTENIMENT (SEMESTRALS)				X
AUDITORIES	INSPECCIÓ SEMESTRAL				X



AUTORITZACIÓ TRACTAMENT DE DADES (ANNEX 6)

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 y Garantia dels Drets Digitals (BOE núm. 294, de 6 de desembre de 2018).

En/Na _____

amb DNI/NIE/Passaport _____

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

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

Les finalitats del tractament són les següents:

- La gestió de les competències pròpies i delegades en matèria de serveis socials, d'acord amb el previst a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de Serveis Socials; a més de la gestió d'altres 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.
- Estadístiques, per tal d'obtenir dades necessàries per a la planificació dels dits serveis i prestacions.

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

Les vostres dades únicament seran cedides a altres administracions públiques que ho requereixin en l'ús de les seves competències previstes en una norma amb rang de llei, per tal donar compliment a les finalitats recollides en el present document o a empreses que resultin adjudicatàries de serveis externalitzats.

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 es conservaran fins a la revocació del dit consentiment; fins a la finalització de la prestació i/o gestió dels serveis socials oferts per l'Ajuntament de Barcelona; o bé durant el termini necessari pel compliment de les obligacions legals exigibles a l'Ajuntament de Barcelona.

Podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, supressió, oposició al tractament i sol·licitud de limitació, adreçant-vos per escrit al Registre General de l'Ajuntament (Pl. Sant Jaume 1, 08002 Barcelona) o bé, mitjançant correu electrònic dirigit al Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament de Barcelona, a l'adreça: delegat_proteccio_dades@bcn.cat

Podeu consultar informació adicional 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 regulades per la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, i pel Decret que aprova la Cartera de serveis socials, 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; 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.

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 que hi conviu en el mateix domicili.

- Podrà accedir a les seves dades de salut incloses a la Història Clínica (HCCC) del Servei Català de Salut; en virtut del previst a l'art. 9.2 h del Reglament General de Protecció de Dades i a l'art. 28.2¹ de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques (en la seva nova redacció donada per la Disposició final dotzena de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades y Garantia dels Drets Digitals); amb la finalitat de gestionar els serveis i prestacions del Sistema públic de serveis socials a Catalunya inclosos a la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010, d'11 d'octubre) oferts per l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb la Llei municipal i de règim local de Catalunya (Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril) i la Carta Municipal de Barcelona 22/1998 de 30 de desembre.

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

Barcelona, a de de

Signatura

¹ "Els interessats tenen dret a no aportar documents que ja es trobin a disposició de l'Administració actuant o hagin estat elaborats per qualsevol altra Administració. L'Administració actuant podrà consultar o demanar els dits documents llevat que l'interessat s'hi oposi. No s'hi podrà oposar quan l'aportació del document s'hagi exigint en el marc de l'exercici de potestats sancionadores o d'inspecció.

Les Administracions públiques hauran de demanar els documents electrònicament a través de les seves xarxes corporatives o mitjançant la consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a l'efecte.



REGISTRE DE COMUNICACIÓ D'AMENACES I/O AGRESSIONS ALS
PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS (**ANNEX 7**)

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

DISTRICTE:

CENTRE DE SERVEIS SOCIALS:

EAIA:

ALTRES SERVEIS I/O EQUIPAMENTS¹

Data en que s'ha produït l'agressió:

Número d'expedient familiar:

Personal directament afectat

Nom i cognoms:

Professió/funció:

Signatura:

Director/a del centre o servei:

Nom i cognoms:

Data i signatura:

DENÚNCIA:

No s'interposarà denúncia

S'ha interposat denúncia

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



Podria interposar-se denúncia en breu

Descripció dels fets:

DADES REFERENTS A L'INCIDENT DE VIOLÈNCIA

Lloc

CSS

EAIA

Altres
equipaments *

Domicili *

Carrer *

^m Especificar adreça en aquests casos:

Data _____

Hora

Jornada laboral

SÍ
 NO

TIPUS

- Agressió verbal i insult
 - Insult
 - Amenaça vers professionals
 - Amenaça vers els seus familiars
 - Intimidació
 - Coacció
- Agressió física vers la persona
 - Cops
 - Empentes
- Agressió vers el mobiliari del centre

EXPLICACIÓ ACLARATÒRIA

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



- Fer malbé propietats personals (cotxe ...)
- Robatori
- Altres

.....

.....

.....

TESTIMONIS DE L'AGRESSIÓ

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

ÀMBIT D'ACTUACIÓ DEL PROFESSIONAL

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

POSSIBLE CAUSA DESENCADENANT

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

PROFESSIONAL AMENACAT/AGREDIT

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

RESOLUCIÓ DE L'INCIDENT

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

CONSEQÜÈNCIES LABORALS DE L'INCIDENT

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

.....

.....



MECANISMES ACTIVATS

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

DEMANDES DE SUPORT

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

DADES REFERENTS A L'AGRESSOR

Nombre

- Un
- Més d'un
- Quants?

Gènere

- Masculí
- Femení

Freqüència

- 1ª vegada
- Reincident

Trastorns i/o antecedents

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



**Ajuntament
de Barcelona**

Departament de serveis i programes d'allotjament individual per a persones sense llar
Institut Municipal de Serveis Socials