



Contractació

ANNEXES AL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

Nº Contracte	
Descripció	Contracte de serveis per a la gestió del Servei de Gestió de Conflictes a l'Espai Públic (SGC) ANNEXES AL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES



ÍNDEX

ANNEX 1. INVENTARI D'EQUIPS INFORMÀTICS I TELEFONIA.....	3
ANNEX 2. COMUNICAT D'INCIDÈNCIES D'ACTIVITAT	5
ANNEX 3. REGISTRE DE COMUNICACIÓ D'AMENACES I/O AGRESSIONS ALS PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS	6
ANNEX 4. PROPOSTA ORIENTATIVA DE GUIÓ D'INFORME MENSUAL	9



ANNEX 1. Inventari d'equips informàtics i telefonia

- **Equips assignats específicament al servei:**
 - 24 *Dock Stations* amb teclat, pantalla i ratolí
 - 11 aparells de telèfon fix
 - 4 ordinadors fixos amb els següents números d'inventari IMI:
 - NS013056
 - NS013054
 - NS013144
 - NS013148
 - 29 ordinadors portàtils amb els següents números d'inventari IMI:
 - NP010110
 - NP009481
 - NP010032
 - NP010085
 - NP010100
 - NP010031
 - NP009607
 - NP009455
 - NP009604
 - NP009437
 - NP009580
 - NP009570
 - NP009557
 - NP010114
 - NP010093
 - NP009360
 - NP010027
 - NP010082
 - NP010091
 - NP009499
 - NP010029
 - NP009527
 - NP009523
 - NP009478
 - NP009514
 - NP010030
 - NP010105
 - NP010021
 - NP010094



- **Equips compartits amb altres serveis ubicats a l'equipament del carrer Casp 126:**
 - 3 màquines amb funcions d'impressió, fotocopiadora i escàner amb els següents números d'inventari IMI:
 - PR007289
 - PR008135
 - PR008139



ANNEX 2. Comunicat d'incidències d'activitat

(Incidències greus i molt greus)

ENVIAR A REFERENT MUNICIPAL DEL SERVEI/EQUIPAMENT:

e mail :

DATA: HORA:.....

CENTRE:

REFERENT DEL CENTRE:

TELEFON DE CONTACTE:

CORREU ELECTRÒNIC:

DESCRIPCIÓ INCIDENCIA:

.....

.....

.....

OBSERVACIONS :

.....

.....

.....

SIGNATURA :



ANNEX 3. Registre de comunicació d'amenaques i/o agressions als professionals dels serveis socials

#####NOM EMPRESA DEL SERVEI#####		#####NOM DEL SERVEI##### Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic Institut Municipal de Serveis Socials	
COMUNICAT D'AMENACES I/O AGRESSIONS			
DADES GENERALS			
Data de l'agressió		Hora	
Nom de l'agressor/a			
Codi expedient SIAS usuari/ària i/o codi intern de l'empresa gestora del servei			
Persona/es afectada/es Nom i cognoms		DNI / NIE	
Personal afectat/agredit (seleccioneu una o més opcions):	☐ Treballador/a social ☐ Educador/a ☐ Psicòleg/oga ☐ Director/a ☐ Pedagóg/a ☐ Tot l'equip		
	☐ Advocat/ada ☐ Personal d'altres serveis i/o equipaments ☐ Vigilant ☐ Conserge ☐ Altres (especificar):		
DADES REFERENTS A L'INCIDENT			
Lloc on s'ha ocasionat l'incident Centre de ss d'intervenció en l'Espai Públic (c. Caspi, carrer, mitjans telemàtics, etc.			
Tipus d'agressió (seleccioneu una o més opcions):	☐ Agressió verbal i insult ☐ Amenaça ☐ Agressió física vers la persona (cops, empentes, autolesió...) ☐ Persecució fora del centre ☐ Agressió vers el mobiliari del centre ☐ Fer malbé propietats personals (cotxe...) ☐ Robatori		
Descripció dels fets (contextualitzar els fets i exposar-los de manera ordenada cronològicament, transcripció literal dels fets)			
#####NOM DE L'EMPRESA GESTORA#####		#####NOM DEL SERVEI##### pág. 1	



#####NOM EMPRESA DEL SERVEI#####

#####NOM DEL SERVEI#####

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

Observacions (Aspectes a tenir en compte que no constin en explicació dels fets):

Document/s adjunt/s (indicar el nom i format de l'arxiu):

Testimonis de l'agressió

(seleccioneu una o més opcions):

- ☐ Professionals de l'equip
- ☐ Familiars o acompanyants
- ☐ Cap

Possibles causes

desencadenants (seleccioneu una o més opcions):

- ☐ 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.)
- ☐ Causa desconeguda

Mecanismes activats per a la resolució de l'incident

(seleccioneu una o més opcions):

- ☐ S'ha activat el protocol de seguretat
- ☐ Activació de l'alarma
- ☐ Han intervingut els cossos policials
- ☐ Ha intervingut personal del centre
- ☐ Actuació de vigilant de seguretat
- ☐ Es cedeix a la petició de la persona agressora
- ☐ Contenció per part del professional
- ☐ No s'ha activat cap mecanisme

Conseqüències laborals de l'incident (seleccioneu una o més opcions):

- ☐ Repercussió emocional sense demanda de suport
- ☐ Interrupció laboral per lesió física
- ☐ Interrupció laboral per impacte psicològic
- ☐ Ha condicionat el tracte amb els usuaris
- ☐ Alteració ambient de treball, malestar general...
- ☐ Ús inadequat dels recursos públics
- ☐ Cap

Demandes de suport

(seleccioneu una o més opcions):

- ☐ Assessorament jurídic
- ☐ Acompanyament en la denúncia
- ☐ Suport psicològic

#####NOM DE L'EMPRESA GESTORA#####

#####NOM DEL SERVEI##### pàg. 2



*****NOM EMPRESA DEL SERVEI*****

*****NOM DEL SERVEI*****

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

	☐ Sol·licitud d'intervenció per part de la direcció del centre. ☐ Iniciació de procediment sancionador ☐ Cap ☐ Altres (especificar)
--	--

DADES REFERENTS A L'AGRESSOR/A

Nombre de persones agressores	
Gènere	
Freqüència	☐ 1ª vegada ☐ Reincident
Trastorns i/o antecedents	☐ No coneguts ☐ Conductes sistemàticament agressives ☐ Altres (especificar)

Barcelona, XX de XXXXXX de 202X

Signatura professional que ha patit l'agressió/amença i de la Direcció del Servei i segell del servei

Aquest document està dirigit únicament a les persones indicades. El seu caràcter confidencial, personal i intransferible està protegit de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'Abril de 2016, Reglament Europeu de Protecció de Dades de Caràcter Personal (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties de Drets Digitals (LOPD). Qualsevol revelació, ús o reenviament no autoritzat, total o parcial, està prohibit.

*****NOM DE L'EMPRESA GESTORA*****

*****NOM DEL SERVEI***** pág. 3



ANNEX 4. Proposta orientativa de guió d'informe mensual

- DADES GLOBALS D'ACTIVITAT:
 - Justificació
 - Mapificació dels programes amb intervenció
 - Activitat del servei per districtes
 - Núm. de programes/ mes
 - Núm. d'hores per districte

1. Treball Comunitari i Individual (global)

Treball comunitari	Nº total	Persones contactades			Establiments de pública concurrència	Entitats / Associacions	Serveis / Equipaments/ Recursos
		Dones	Homes	Altres			

Treball individual Equips específics	Nº total				Gènere (atesos)			
	Atesos	Actius	Oberts	Tancats		Dones	Homes	Altres

2. Detecció de problemàtiques (global)

1.- Ús massiu i/o intensiu			2.- Risc social						
3.- Exclusió social	Pernoc ta		Assent ament		Recupe ració residus urbans		Pidolar		Reparti ment aliment s
	Disposi tius especifi cs		Exclusi ó social						
4.- Activitats inadequades	Vandali sme		Mesur es sanitàri es excepci onals		Serveis sexuals		Jugues ques		Pràctic a esporti va
	Venda ambula nt		Ús de foc		Consu m alcohol		Consu m estupef aents		Activita ts delictiv es
	Genera ció deixall es		Necessi tats fisiològ iques		Ús mercan til espai públic				
5.- Dificultats de convivència	Xoc cultural		Xoc interge neracio nal		Ús indegu t equipa ments públics		Soroll		Locals d'oci
	Presèn cia		Concen tració		Vetllad ors		Espais de		Enfront aments



	gossos		turístic a				culte		violents	
	Discurs xenòfob		VMP							
6.- Manteniment de l'espai	Acumulació brutícia		Mobiliari urbà		Tags/grafits/ pintades ofensives		Espais d'ús específic		Dispositius manteniment	
	Il·luminació		7.- Percepcions negatives	Manca actuació de l'Administració		Inseguretat		Manca de Serveis (dispositiu)		

- **PROGRAMES DEL SERVEI DESENVOLUPATS ALS DISTRICTES, per a cada programa:**

- Districte XXX (1 a 10)
- Equip
- Nom del programa
- Nº hores Medi Obert
- Nº hores documentació
- Nº hores coordinació
- Impulsor Demanda
- Tipologia Intervenció
- Fase actual
- Data inici
- Data final
- Grau alarma inicial
- Grau alarma final
- Problemàtiques detectades
- Persones contactades
- Establiments de pública concurrència
- Entitat i/o Associacions Serveis/Equipaments/Recursos
- Informacions significatives