



# Contractació

**PLEC  
DE  
PRESCRIPCIONS  
TÈCNIQUES  
PARTICULARS**

**CONTRACTE DE GESTIÓ DE SERVEIS**

Nº Contracte	Import €
Descripció	Contracte de Serveis d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP), amb mesures de contractació pública sostenible  <b>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS</b>

Tramitació: ORDINÀRIA

Procediment: OBERT



## ÍNDEX

---

<b>CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ</b> .....	<b>4</b>
<b>CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU</b> .....	<b>5</b>
<b>CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE</b> .....	<b>6</b>
<b>CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI</b> .....	<b>6</b>
<b>CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>9</b>
5.1. DEFINICIÓ GENERAL DEL SERVEI.....	9
5.2. DESTINATARIS DEL SERVEI.....	12
5.3. ACTIVITATS I METODOLOGIA DEL SERVEI.....	17
<b>CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>27</b>
6.1. PERFILS PROFESSIONALS I FUNCIONS .....	27
6.2. RECURSOS COMPLEMENTARIS DEL SERVEI.....	45
6.3. EQUIPS DE SUPORT A L'EQIPAMENT DEL CARRER CASP 126.....	48
6.4. HORARIS DE PRESTACIÓ, DISTRIBUCIÓ DEL TEMPS I UBICACIÓ DEL SERVEI .....	51
6.5. ORGANITZACIÓ TERRITORIAL DELS EQUIPS D'INTERVENCIÓ SOCIAL I DE L'EQIP D'AEROPORT I INTERCANVIADORS.....	54
6.6. SUPERVISIÓ, RECICLATGE I FORMACIÓ PERMANENT .....	55
6.7. ALTRES RECURSOS EN COORDINACIÓ AMB EL SERVEI .....	55
<b>CLÀUSULA 7. INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS</b> .....	<b>57</b>
7.1. INFRAESTRUCTURA .....	57
7.2. UNITATS MÒBILS.....	57
7.3. ALTRES RECURSOS NECESSARIS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	59
7.4. SISTEMES D'INFORMACIÓ I TRANSMISSIÓ .....	59
7.5. GESTIÓ DE LES DADES.....	62
<b>CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS</b> .....	<b>64</b>
<b>CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA</b> .....	<b>65</b>
9.1. INFRAESTRUCTURA .....	65
9.2. PERSONAL .....	66
<b>CLÀUSULA 10. AVALUACIÓ I SEGUIMENT</b> .....	<b>68</b>
10.1. INFORMES .....	69
10.2. INDICADORS.....	70
10.3. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS .....	71
<b>CLÀUSULA 11. RESPONSABILITAT</b> .....	<b>72</b>
<b>CLÀUSULA 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE</b> .....	<b>72</b>
<b>CLÀUSULA 13. SEGURETAT</b> .....	<b>73</b>
13.1. RESPONSABLE DE SEGURETAT .....	73
13.2. CONFIDENCIALITAT .....	74
13.3. PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT.....	74
13.4. AUDITORIA .....	75



13.5. GESTIÓ D'INCIDENTS.....	76
13.6. DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS .....	76
13.7. ACCÉS A LA INFORMACIÓ .....	76
13.8. ANÀLISIS FORENSES .....	76
13.9. CONTROL D'ACCÉS.....	76
13.10. GESTIÓ DEL PERSONAL .....	77
13.11. COMUNICACIONS EXTERNES .....	78
13.12. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL .....	78
13.13. PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS .....	79
13.14. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ .....	80
13.15. PROTECCIÓ DEL CORREU ELECTRÒNIC .....	80
13.16. PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS .....	81
13.17. GESTIÓ D'EXCEPCIONS.....	81
13.18. ADMINISTRACIÓ DELS SISTEMES INFORMACIÓ .....	82
13.19. INVENTARI D'ACTIUS .....	82
13.20. CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT.....	82
13.21. MANTENIMENT .....	83
13.22. XIFRATGE DE DADES.....	84
13.23. CERTIFICATS.....	84
13.24. ANTIMALWARE .....	84
13.25. CÒPIES DE SEGURETAT.....	84
13.26. EXPLOTACIÓ.....	85
13.27. PROTECCIÓ DELS SERVEIS .....	86
13.28. PLA DE TRACES .....	86



## **CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ**

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

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

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

El sensellarisme conjuga desencadenants multifactorials amb l'element comú a les persones que el pateixen de no disposar d'habitatge. Així doncs, la precarietat deriva de diversos factors de vulnerabilitat amb diferents graus d'intensitat:

- El residencial, per la dificultat a l'accés o el manteniment de l'habitatge
- L'econòmic, per la manca o escassetat dels recursos disponibles
- El laboral, per la precarietat o les baixes possibilitats d'aconseguir i mantenir la feina
- El formatiu, per resultar insuficient
- El sociosanitari, per malalties, discapacitat, edat i/o consum de tòxics
- El relacional, per la debilitat o inexistència de xarxes familiars i comunitàries
- La ciutadania, per la feblesa o la impossibilitat d'exercir drets cívics i polítics
- La situació administrativa, per ser irregular

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

La intervenció social requereix la implicació en línies de treball conjunt efectives de les diverses administracions públiques competents i la coordinació i cooperació amb les entitats



especialitzades de la societat civil, sobre la base d'una estratègia comuna de ciutat i amb perspectiva metropolitana per fer front a les necessitats de les persones afectades per l'exclusió residencial.

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

## **CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU**

En aquest context, el **Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (en endavant SASSEP)**, és un dels instruments de l'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant IMMS) de l'ajuntament de Barcelona en la lluita contra el sensellarisme. Amb una mirada àmplia de les dinàmiques d'exclusió social a l'espai públic (no només la pernocta al ras) i una visió de l'exclusió residencial amb diferents intensitats i perspectives, segons la classificació ETHOS (European Typology of Homelessness and Housing Exclusion), el SASSEP es configura com a un servei social bàsic, amb els mateixos àmbits d'intervenció que la Xarxa de serveis socials bàsics, i específic, donada la seva condició d'atenció social al sensellarisme.

El SASSEP actua en coordinació amb l'estructura de serveis i recursos municipals, d'altres administracions i d'entitats i respon a la visió estratègica, als objectius traçats i a les actuacions definides al *Programa d'actuació municipal 2023-2027 "Una ciutat per viure-hi, pròspera i saludable"*, actualment en fase de tramitació per a la seva aprovació definitiva, aborda l'àmbit temàtic de l'Atenció social des de la prevenció i la proximitat, adaptant-se a les noves realitats, i defineix l'objectiu de "Consolidar els serveis socials en la seva funció d'acompanyament a la ciutadania en situacions de dificultat vital, socioeconòmica i relacional per fer valdre els seus drets socials i millorar-ne l'autonomia, a més d'enfortir les xarxes de cura i relació i empoderar la ciutadania per avançar en l'equitat i la justícia social".

Tot i que el sensellarisme és majoritàriament masculí, és imprescindible incloure la perspectiva de gènere en l'abordatge del fenomen i tenir en compte les característiques específiques del sensellarisme femení, en el que és habitual que s'agreugin el patiment psicològic, les condicions de salut i el risc per a la pròpia seguretat, i a la vegada que es produeixi una major invisibilitat del fenomen.

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'ha d'incorporar a la metodologia del SASSEP aquesta mirada específica cap a la vulnerabilitat del gènere femení per donar resposta a les seves necessitats.

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

- La *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials*, que configura un nou sistema de serveis socials, partint del principi d'universalitat en l'accés als serveis socials.



- Llei 22/1998, de 30 de desembre de la Carta Municipal de Barcelona.
- El *Decret 142/2010, d'11 d'octubre*, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

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

### **CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE**

**El present contracte té per objecte la gestió del Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP), servei social bàsic i específic de l'IMSS d'àmbit de ciutat, per a l'atenció i la intervenció social a les persones i unitats de convivència que estan en situació de sensellarisme a l'espai públic i en assentaments o infrahabitatges que generin impacte a l'espai públic, amb mesures de contractació pública sostenible.**

El SASSEP depèn orgànicament del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme de l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona.

El seu àmbit d'intervenció és tot el territori de la ciutat de Barcelona i també l'Aeroport Josep Tarradellas de BarcelonaEl Prat, atenent al contracte programa establert entre l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, i posat en marxa des de l'exercici 2012.

Així mateix s'incorporen a la intervenció social, els intercanviadors de l'Estació del Nord i l'Estació de Sants, vies primordials d'entrada i sortida de la ciutat, que per les seves característiques funcionals donen peu a algunes persones a iniciar una fase de sensellarisme que ens molts casos es cronifica.

La ubicació del servei serà a l'equipament municipal del c/Casp, 126.

L'Ajuntament de Barcelona presta serveis en d'altres situacions a través de l'IMSS com ara la intervenció social en situacions d'urgència o emergència social a la ciutat, la intervenció social amb famílies amb menors a càrrec que viuen en assentaments (naus i solars) o en d'altres infrahabitatges, joves migrats sols i les actuacions en cas de conflicte que se'n derivin a l'espai públic.

Tot i això, el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic podrà activar l'actuació del SASSEP com a suport en col·laboració amb aquests altres serveis, quan circumstàncies extraordinàries així ho requereixin.

### **CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI**

El SASSEP desenvolupa la seva intervenció social mitjançant el contacte i la vinculació amb la persona per tal que permeti l'acompanyament i l'establiment d'un pla de millora socioeducatiu



individual, tot respectant l'autonomia i les decisions de les persones usuàries del servei, que constitueixen el centre del procés d'intervenció social, i també treballant eixos d'intervenció que afavoreixin i millorin la situació individual de les persones i de l'entorn més immediat, des d'un coneixement profund del sensellarisme i de les dinàmiques d'assentament a la ciutat, de la seva evolució i tendències.

Els **objectius generals** del servei són:

1. **Ser referent i font d'informació centralitzada de les situacions de sensellarisme a l'espai públic, dels assentaments irregulars i de les diferents dinàmiques d'assentament** (en d'altres infrahabitatges i en l'espai públic), de la instal·lació de vehicles en furgonetes o altres vehicles a l'espai públic per a viure i pernoctar, i ser **font de detecció de dinàmiques d'exclusió social**.

**Objectius específics** corresponents:

- 1.1. Detectar, de manera proactiva des del propi servei i a partir d'informacions d'altres serveis d'intervenció en l'espai públic i d'altres agents (Districtes, XAPSELL, Ciutadania, GUB), les persones en situació de sensellarisme i els espais que utilitzen per viure (espai públic, assentaments i d'altres infrahabitatges amb impacte a l'espai públic) i les persones amb altres dinàmiques d'exclusió social a l'espai públic.
- 1.2. Identificar els fluxos, les concentracions, els usos i les tendències de les persones sense llar a l'espai públic i els espais, que per la seva complexitat i impacte, s'han de considerar zones d'especial atenció. S'entén per zones d'especial atenció els espais, carrers, places, zones ajardinades, forestals o platges i altres vies urbanes on hi ha espais diferenciats o de vegades separats de la via pública i sovint propers a punts de confluència de persones (Nexes de transport urbà, interurbà, nacional i internacional, vies i àrees comercials, àrees properes a equipaments i recursos comunitaris...).
- 1.3. Identificar la totalitat dels assentaments i d'altres infrahabitatges amb impacte a l'espai públic de la ciutat, i els seus fluxos i tendències.
- 1.4. Contactar i fer la prospecció de manera sistemàtica i periòdica del territori de la ciutat, incidint en els espais més cronificats i les zones especials d'actuació que es determinin, i del 100% dels assentaments i infrahabitatges amb impacte a l'espai públic de Barcelona, per:
  - Observar les dinàmiques socials, identificar els grups poblacionals dels fenòmens observats i els diferents perfils de les persones i unitats de convivència.
  - Valorar les característiques i condicions dels espais on viuen (espai públic, assentaments, infrahabitatges i d'altres indrets) des de la perspectiva social i des de la perspectiva de salut pública i de seguretat.



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

**Objectius específics** corresponents:

- 2.1. Aconseguir un vincle de confiança amb les persones que afavoreixi l'atenció social de les demandes i les necessitats bàsiques detectades.
- 2.2. Valorar el grau de vulnerabilitat i fer diagnosi social de les persones i unitats de convivència detectades en situació de sensellarisme, per definir plans de millora socio-educatius individuals, amb itineraris d'inclusió, així com vehicular la derivació de les famílies amb menors a càrrec detectades al servei social corresponent.
- 2.3. Fer el suport i l'acompanyament en la implementació d'aquests plans i el posterior seguiment.
- 2.4. Establir plans de millora conjunts amb altres serveis municipals, quan el pla de millora depassi les possibilitats d'intervenció del SASSEP, o quan estigui estipulada una coreferència social.
- 2.5. Derivació i acompanyament dels casos a altres serveis, quan no corresponguin al perfil d'atenció del servei o quan es valori adequat per criteris d'atenció i per al procés de recuperació de la persona.
- 2.7. Activar els recursos de baixa exigència (programa de recursos propis i externs) necessaris i disponibles per a la cobertura de les necessitats bàsiques



(alimentació, higiene, medicació, entre d'altres) i de reducció de danys per a les persones usuàries i per d'altres necessitats, amb l'objectiu de vincular i adherir a la persona a un pla de millora bàsic, d'acord amb els criteris tècnics establerts des del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.

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

**Objectius específics** corresponents:

- 4.1 Diagnosticar l'impacte a l'espai públic de les persones i col·lectius detectats i de cadascun dels assentaments irregulars.
- 4.2 Definir les accions que puguin afavorir la convivència i l'equilibri social entre les persones ateses i el seu entorn més immediat, contemplant a la proposta d'intervenció la participació d'altres serveis, bé perquè siguin referents de les persones ateses o bé per d'altres situacions en que es requereixi.
- 4.3 Actuar de manera proactiva amb els diferents agents de la comunitat com a tasca preventiva i educativa.
- 4.4 Actuar en cas de conflicte amb qualsevol dels agents de la comunitat per minimitzar l'impacte i abordar la problemàtica que s'hagi pogut generar.

## **CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

### **5.1. Definició general del servei**

El SASSEP és configura com a servei social bàsic i específic de l'IMSS, d'àmbit de ciutat, per a l'atenció i la intervenció social a les persones i unitats de convivència vulnerables que estan en situació de sensellarisme a l'espai públic i en assentaments o infrahabitatges amb impacte a l'espai públic. Intervé principalment on viuen les persones i per tant, **gran part de la seva acció es desenvolupa en el medi obert** i en els diferents espais on les persones pernocten i desenvolupen la seva activitat diària.

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

- **Fase de Prospecció i Detecció**



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

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

- **Fase de Contacte i Vincle**

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

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

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

Es tracta d'un equip de professionals d'intervenció d'àmbit ciutat configurat per disposar d'un equip amb mirada de ciutat, amb capacitat per intervenir des d'una perspectiva comunitària en accions acotades en el temps i en l'espai, amb una temporalitat definida. L'equip dotarà al servei de major flexibilitat per donar resposta a encàrrecs urgents i transversals, assumirà la operativa d'ICR (veure ANNEX 2) i complementarà la tasca dels equips d'intervenció en la recollida d'informació i prospeccions, sense assumir referència de casos.



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

- **Fase de Seguiment**

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

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

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

- **Observatori del sensellarisme a la Ciutat**

El SASSEP és el servei municipal de referència sobre la realitat i la situació actualitzada del sensellarisme a la ciutat. Recull, centralitza, **sistematitza i analitza dades** de l'entorn, de les ubicacions, de les tendències i fluxos, i de les persones en situació sense llar que viuen a l'espai públic, en assentaments irregulars, en infrahabitatges i d'altres dinàmiques d'exclusió que es donen a l'espai públic. L'anàlisi d'aquesta informació es tradueix en l'elaboració d'informes i mapes de prospecció que s'adrecen al Departament de Serveis Socials a l'Espai Públic de l'IMSS i territorialment als Districtes i Àrees de Municipals de la ciutat i en informes per a la prevenció i la intervenció i per a la millora de les polítiques d'atenció social.

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



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

L'Observatori també serà font de dades de les persones ateses pel **Servei d'Inserció Social (en endavant SIS)** que dormin al ras, en assentaments i/o infrahabitatges amb impacte a l'espai públic.

El SASSEP participa en el **Recompte de persones sense llar d'equipaments i els informes associats** que es requereixin vinculats a aquestes dades i d'altres que el servei tingui disponibles. Aquesta actuació té com a finalitat afegir coneixement sobre la realitat de les persones sense llar a la ciutat de Barcelona. Es realitza amb una periodicitat anual, una nit concreta de l'any. L'Oficina Tècnica del SASSEP assumeix la direcció de l'actuació i a aquests efectes es contracta durant 3,33 mesos un equip de suport integrat per dos tècnics.

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

Concretament, l'actuació coordinada del CUESB, DSSIIEP i SASSEP consisteix en:

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

## 5.2. Destinataris del Servei

Els destinataris del servei que presta el SASSEP són persones i unitats de convivència en situació de sensellarisme, que viuen i pernocten al ras, en assentaments irregulars i/o infrahabitatges amb impacte a l'espai públic de la ciutat de Barcelona i que presenten un alt grau de



vulnerabilitat social i unes condicions de manca de vinculació i adherència a la xarxa de serveis socials.

### ***5.2.1. Les situacions de sensellarisme i la inestabilitat domiciliària***

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

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

A títol informatiu es transcriu la Classificació ETHOS



<b>SITUACIÓ: SENSE LLAR</b>		
<b>CATEGORIA CONCEPTUAL</b>	<b>CATEGORIA OPERATIVA</b>	<b>TIPUS D'ALLOTJAMENT</b>
<b>SENSE SOSTRE</b>	<b>1. Persones vivint al ras</b>	1.1. Espai públic o exterior
	<b>2. Persones que passen la nit en albergs per a persones sense llar</b>	2.1. Refugi nocturn
<b>SENSE HABITATGE</b>	<b>3. Persones que viuen en equipaments per a persones sense llar</b>	3.1. Llargs i albergs per a persones sense llar 3.2. Centres d'estada limitada 3.3. Allotjaments amb suport per a moments de transició
	<b>4. Persones que viuen en refugis per a dones</b>	4.1. Refugis per a dones
	<b>5. Persones que viuen en equipaments residencials per a immigrants</b>	5.1. Centres de recepció o d'allotjament temporal 5.2. Allotjament per a treballadors immigrants
	<b>6. Persones en procés de sortida d'institucions</b>	6.1. Centres penitenciaris 6.2. Institucions de tractament mèdic 6.3. Cases d'acollida per a ingents i joves
	<b>7. Persones que reben suport de llarga durada (per haver estat sense llar)</b>	7.1. Residències per a persones grans que han passat per situació de sense llar 7.2. Centres residencials amb suport per a persones que han passat per situació de sense llar
<b>SITUACIÓ: EXCLUSIÓ DE L'HABITATGE</b>		
<b>CATEGORIA CONCEPTUAL</b>	<b>CATEGORIA OPERATIVA</b>	<b>TIPUS D'ALLOTJAMENT</b>
<b>HABITATGE INSEGUER</b>	<b>8. Persones que viuen en un habitatge insegur</b>	8.1. Amb amics o familiars 8.2. Relloguer 8.3. Ocupació il·legal d'inmobles
	<b>9. Persones que viuen sota amenaça de desnonaments</b>	9.1. En procés de desallotjament per impagament del lloguer 9.2. En procés d'execució hipotecària
	<b>10. Persones que viuen sota amenaça de violència</b>	10.1. Llars amb antecedents de violència domèstica o amb denúncies interposades a la policia
<b>HABITATGE INADEUAT</b>	<b>11. Persones que viuen en estructures "no convencionals" i temporals</b>	11.1. Mobile homes, caravanes 11.2. Edificació "no convencional" (xabolisme, nomadisme) 11.3. Estructures temporals
	<b>12. Persones que viuen en habitatges insalubres</b>	12.1. Habitatges no adequats per la vida quotidiana
	<b>13. Persones que viuen en situació de garberament</b>	13.1. Habitatges ocupats fins a condicions de garberament

Font: FEANTSA

Així doncs, el SASSEP destina la seva intervenció a les persones i col·lectius que viuen a l'espai públic, amb una gran diversitat de perfils i situacions, a les persones i col·lectius que viuen en



assentaments irregulars (naus i solars) i en d'altres infrahabitatges amb situació d'exclusió residencial i amb unes característiques d'alta vulnerabilitat.

Els assentaments irregulars i altres infrahabitatges es caracteritzen, independentment de la qualificació de l'espai (titularitat pública o privada), per la instal·lació d'estructures precàries amb funció d'habitatge amb intenció de permanència en el temps, habitualment també amb accés irregular a subministraments i sense permís legal per situar-se a l'espai ocupat.

En el cas dels infrahabitatges, els destinataris del SASSEP són les persones vulnerables que es dediquen a activitats d'economia submergida que comporten el tractament de residus (ferralla, palès, paper i cartró i carrets i altres estris destinats a la recuperació de residus...) i que aquest tractament suposa un impacte a l'espai públic.

### **5.2.2. Vulnerabilitat social**

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

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

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

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

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

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

També cal afegir la **perspectiva de gènere**. Tal com evidencien les dades estadístiques, els processos d'exclusió residencial que porten al sensellarisme operen de manera diferent entre les **dones** i els homes, i fan que el sensellarisme femení sigui menys visible al carrer i amb



particularitats sobre les que cal estar alerta. La vulnerabilitat social de les dones incorpora altres factors afegits com la por i la sensació d'inseguretat, i la violència i pressió sexual, factors que conflueixen en un elevat risc de victimització i requereixen una atenció social amb perspectiva de gènere.

Igualment, s'ha de fer esment a les persones en situació de vulnerabilitat amb **tinença d'animals**. En el cas de les persones en situació de vulnerabilitat, la tinença d'animals de companyia aporta uns beneficis personals molt importants, tot i que el seu estat socio-econòmic pot fer perillar la bona salut física i etològica de l'animal de companyia així com la protecció sanitària de la persona tenidora de l'animal i la comunitat en general.

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

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

### **5.2.3. Destinataris i fases d'intervenció del servei**

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

- **Prospecció i Detecció:** durant el procés de prospecció es podrà detectar qualsevol tipus de perfil poblacional, i en qualsevol fase del procés de recuperació. Aquestes persones i unitats de convivència seran censades i registrades al sistema d'informació corresponent.
- **Contacte i vincle:** s'establirà el primer contacte i vincle amb totes aquelles persones i unitats de convivència detectades amb les que sigui possible. Es passarà l'eina de cribatge a tots els casos per tal de valorar la fase del procés de recuperació en la que es troben i poder derivar el cas a la unitat (i/o servei) dissenyat per atendre-les. En aquesta fase, es treballarà tant amb persones adultes soles com amb unitats de convivència. En cas de detectar unitats de convivència amb menors a càrrec, primer s'informarà a la unitat de convivència quin és el servei responsable de la seva atenció i també es notificarà, segons estableixi el Departament de Serveis socials d'Intervenció a l'Espai Públic, a aquest servei de la presència de la unitat de convivència amb menors per a que iniciï el procés de vinculació i diagnòstic de situació de risc dels menors.
- **Seguiment:** en fase de seguiment, es treballarà amb les persones adultes i/o unitats de convivència sense menors a càrrec que hagin establert el vincle de confiança i que es trobin en fases consolidades del sensellarisme. Seran perfils de baixa exigència i amb baixa adhesió



al servei, pel què caldrà una tasca proactiva per part dels equips i l'atenció es realitzarà principalment en el context d'espai públic i/o assentament, i/o infrahabitatge on resideixin.

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

- Unitats familiars amb menors a càrrec. Com marca la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, cal vetllar especialment pel benestar de la infància que viu en situació de sensellarisme. Per tant, quan es detectin unitats familiars amb menors a càrrec a l'espai públic s'activarà el protocol de comunicació al servei d'emergències 112 per a la seva atenció per part de l'administració pertinent, i quan es detectin en assentaments irregulars o infrahabitatges seran derivades al SIS per donar resposta a la necessitat de dur a terme un pla de millora de mitja o alta exigència que vetlli per la garantia de drets i oportunitats dels menors.
- Infants i joves migrats sols de fins a 21 anys d'edat, ja que en aquests casos caldrà activar el servei refrent, és a dir, el Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrats sols (SDI en endavant), depenent també del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic..

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

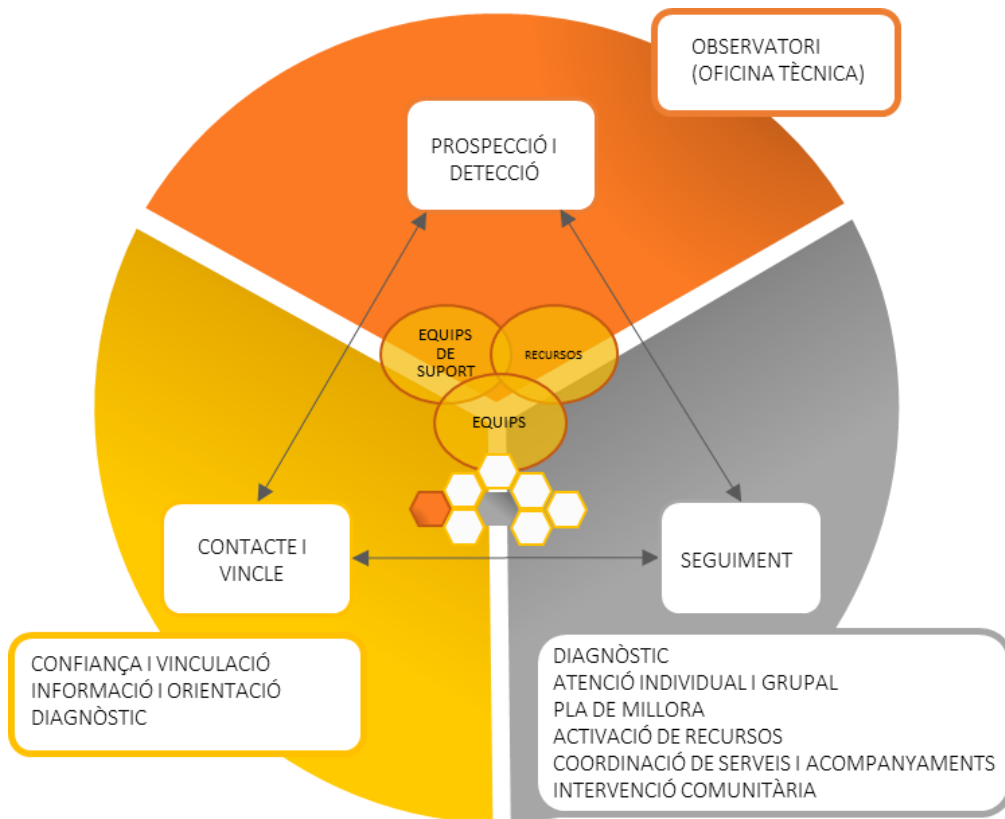
En la seva dimensió d'Observatori l'abast de la intervenció s'amplia a aquelles persones referenciades pel SASSEP que tot i pernoctar en un equipament o recurs passen la major part del dia al carrer.

### 5.3. Activitats i metodologia del servei

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

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

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



### 5.3.1. Prospecció, detecció i observatori

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

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

Elements clau de les prospeccions són:

- **Organització de les prospeccions:** els equips d'Intervenció social fan prospecció de la ciutat d'acord amb itineraris plantificats setmanalment i validats pel Coordinador/a corresponent.

Mitjançant la prospecció es detecten i observen les diverses situacions de sensellarisme (espai públic, assentaments i infrahabitatges), tant de les persones com dels espais, i de l'entorn. L'observació es realitza amb diferents perspectives: possibilitats d'intervenció, condicions de salubritat, condicions de seguretat, etc., que han de possibilitar disposar de la informació actualitzada i sistemàtica i generar coneixement per establir estratègies d'intervenció social. D'altra banda estableix prospeccions específiques per localitzar a les



persones que hagin fet sol·licitud d'empadronament sense domicili fix i que pernoctin al carrer.

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

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

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

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

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

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

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

També registra la intervenció amb persones durant les prospeccions. Aquest registre entra dins les actuacions fetes dins el pla de millora de cada persona atesa pel SASSEP. En cas que



sigui una intervenció amb una persona que no està en pla de millora, llavors es registra a part.

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

- **L'Oficina Tècnica com a element de recollida, anàlisi i tractament de la informació** (observatori de sensellarisme a l'espai públic): La informació registrada pels equips d'intervenció és tractada i analitzada per l'Oficina Tècnica, que elabora informes i fa anàlisi i diagnòstic que és enviada tant al Departament de Serveis socials d'Intervenció a l'Espai Públic, com als districtes, com a altres departaments, a demanda de l'Ajuntament de Barcelona. Concretament, l'Observatori de sensellarisme a l'espai públic fa:
  - Recollida i anàlisi de dades pròpies (a partir de la prospecció i de la intervenció social amb les persones i unitats de convivència) i d'altres serveis i entitats.
  - Detecció de tendències a nivell de sensellarisme i d'impacte a l'espai públic.
  - Diagnòstic de situació del fenomen i generació d'alertes.
  - Difusió del coneixement assolit i formació a altres serveis i/o entitats.
  - Propostes d'actuació sobre aquestes dinàmiques socials al territori.

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

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

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

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



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

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

### **5.3.2. Intervenció socioeducativa i pla de millora**

El SASSEP realitza l'acompanyament social de les persones pernoctant a l'espai públic: acompanyament i intervenció social en medi obert, donant especial rellevància a la primera diagnosi i orientació des de l'espai públic.

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

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

- L'estimulació del diàleg, la negociació, la generació de coresponsabilitat i l'assoliment d'acords que produeixin canvis en la trajectòria de les persones ateses pel servei.
- L'educació social basada en valors per tal de reconduir comportaments, limitar conductes i fomentar l'aprenentatge dels models socials acceptables.
- El treball social per reconduir situacions de vulnerabilitat i fragilitat social cap a processos i serveis normalitzats.
- El treball de proximitat, el contacte directe i continuat que facilita la generació de confiança.



- L'arbitratge multicultural i social, per estimular el diàleg i la confluència entre cultures i pràctiques socials.
- La flexibilitat que permeti la reformulació d'objectius davant de realitats socials canviants.
- La transversalitat.

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

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

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

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

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

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

- Establir la referència social i elaborar de manera conjunta i consensuada amb la persona atesa el pla de millora, específicament per aquells casos amb un perfil de baixa exigència i les persones que viuen en assentaments.
- Derivar el cas al Centre de Serveis Socials de ciutat, donada la possibilitat d'assistència i permanència per part de la persona.
- Derivar els casos de famílies amb menors o dones embarassades que viuen en assentaments i infrahabitatges al SIS.



- Activar el protocol del 112 de protecció dels menors en els casos de famílies amb menors vivint i pernoctant a l'espai públic.
- Activar el protocol de menors no acompanyats en el cas de detecció de menors sense referents adults. En aquests casos també s'ha d'informar a SDI.

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

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

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

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

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

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

### **5.3.3. Atenció grupal**

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

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

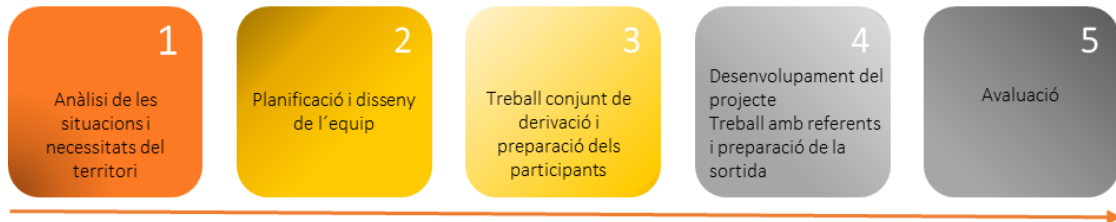


- La creació i la vivència de relacions d'intercanvi, confiança i suport entre persones que comparteixen una mateixa realitat, per tal de generar o reforçar, a partir d'aquestes interaccions, els recursos personals, la motivació i el compromís necessaris per a la transformació i l'autonomia.
- Els factors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

Es defineixen dues modalitats d'accions:

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

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



#### **5.3.4. Intervenció comunitària**

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

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

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



El servei elaborarà les propostes d'intervenció comunitària adreçades a facilitar la comprensió comunitària del fenomen, garantir la convivència cívica, promoure la cultura no discriminatòria i impulsar la cohesió social de l'entorn.

Les propostes d'intervenció comunitària del servei tindran en compte els aspectes dels espais i entorns en cada cas i determinaran les intervencions que resultin adients, del propi servei o bé d'altres serveis en col.laboració (salubritat, soroll, olors, presència de tòxics, seguretat, apropiació de l'espai públic, generació de rumors, prejudicis i percepcions negatives, entre d'altres).

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

### **5.3.5. Coordinacions internes i externes**

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

- **Entre les unitats del propi servei:** el SASSEP s'estructura en diversos equips que han de treballar altament coordinats entre sí per assolir els objectius del servei i per la millora continua de les cinc dimensions d'intervenció social del servei. Cada equip intervé en major o menor grau en les fases i dimensió del servei. Aquesta coordinació ha de permetre la millora continua en les intervencions de cadascun dels equips.
- **Amb els serveis del Departament i altres Departaments i Direccions de l'IMSS:** el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic depèn orgànicament de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme, que gestiona diferents serveis que treballen coordinadament, bé de manera simultània o establint un programa d'accions de cada servei d'acord l'estratègia d'intervenció. Algun dels serveis precisen d'un altre servei per establir referències socials i garantir la continuïtat de les intervencions.

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

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



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

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

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

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

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

#### **5.3.6. Sistemàtica de registre i avaluació**

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

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

Els professionals dels equips d'intervenció i de l'equip d'Aeroports i intercanviadors treballaran amb dispositius que els permetin introduir dades des del mateix lloc de prospecció i d'atenció social a l'espai públic.

Així mateix, dins de les seves funcions, han de dedicar un percentatge de la seva jornada laboral a enregistrar la informació que obtenen de la prospecció i l'atenció social. Aquesta dedicació queda especificada a la clàusula 6.3.2 d'aquest PCPT.

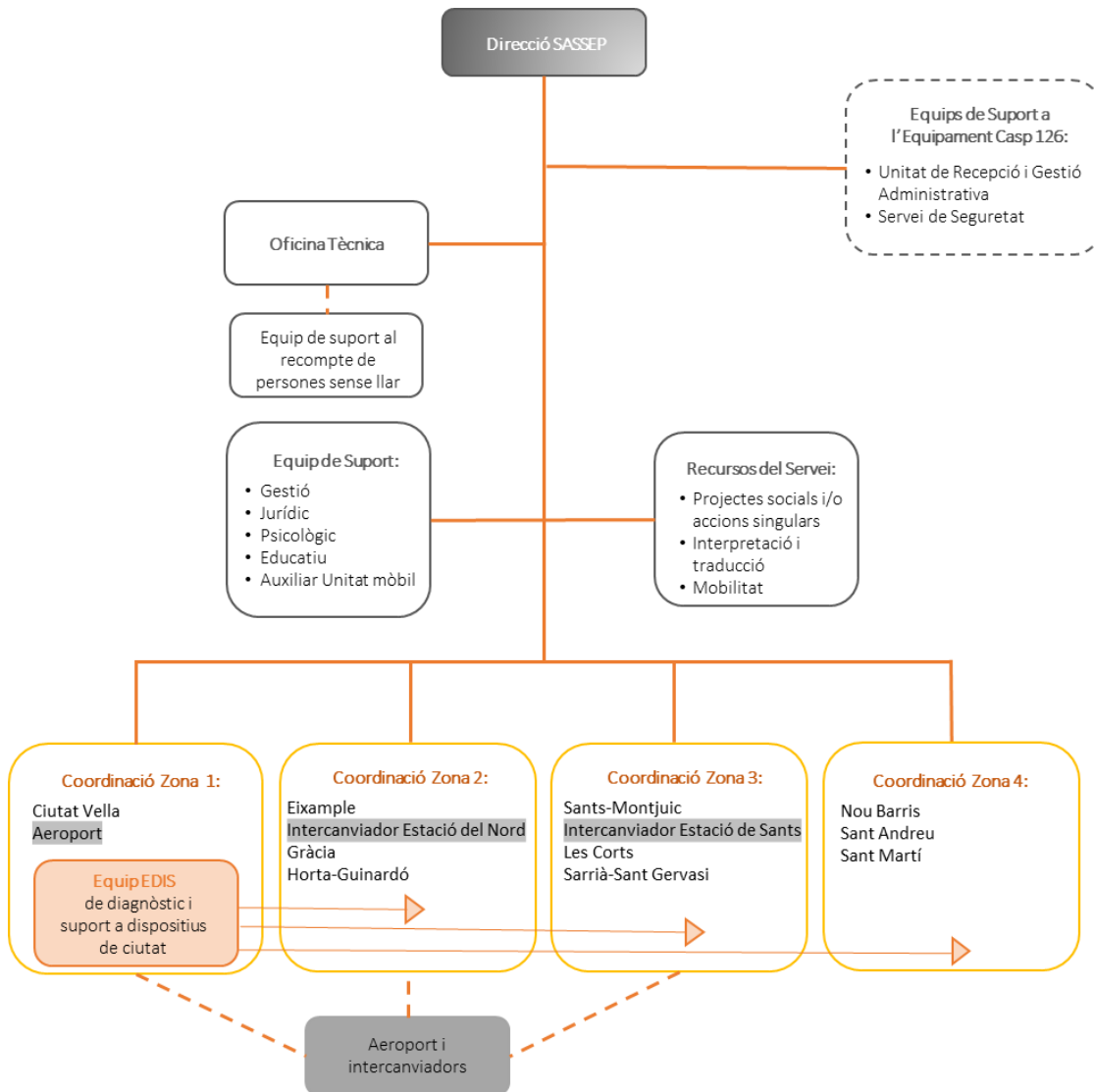
L'equip de suport al Recompte de persones sense llar també ha de disposar dels dispositius tecnològics per recollir, sistematitzar i fer l'exploració les dades resultants del Recompte.



## CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

### 6.1. Perfils professionals i funcions

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



- **Direcció del Servei**

- **Director/a del servei:** és la figura responsable d'organitzar el servei, de dirigir les unitats que en depenen directament, d'informar i vetllar per l'aplicació dels criteris d'intervenció establerts, així com de l'organització i coordinació entre les diferents unitats. És responsable també de garantir les condicions tècniques establertes en aquest plec i del compliment dels objectius i la metodologia definida i és la figura que es coordina amb els/les tècnics/ques municipals referents del contracte.



- **Equip operatiu**

- **Coordinadors/es de ciutat:** són les figures responsables de coordinar, planificar i dirigir els equips d'Intervenció Social de la zona de ciutat que els correspongui, així com de l'organització i de la coordinació de les actuacions d'aquests equips amb l'Equip d'Aeroport i Intercanviadors coincident en el territori i l'Equip EDIS. Així mateix han de vetllar per l'aplicació de la metodologia d'intervenció establerta i per la coordinació i el traspàs d'informació amb les altres unitats de servei.
- **Equips territorials d'Intervenció Social:** són els responsables de l'atenció social a les persones en situació de sensellarisme (tant a nivell individual i grupal) i del treball comunitari en el territori. Adquireixen el rol de referents socials amb totes les funcions corresponents: diagnosi i elaboració i seguiment del pla de millora, prescripció dels recursos necessaris i disponibles, i derivació i coordinació amb altres serveis socials. Són reponsables també de la prospecció del territori per tal de reportar a l'Oficina Tècnica les dades obtingudes de la seva observació en relació a les persones i a l'entorn en el que viuen o utilitzen.
- **Equip d'Aeroport i Intercanviadors:** són els responsables de l'atenció social a les persones que pernocten en els principals intercanviadors de la ciutat i del treball comunitari, adquirint el rol de referents socials amb totes les funcions corresponents per evitar la cronicitat de les situacions que presenten les persones ateses. Són reponsables també de la prospecció als principals intercanviadors de la Ciutat: l'Aeroport de Barcelona-El Prat, l'Estació de Sants i l'Estació del Nord, per tal de reportar a l'Oficina Tècnica les dades obtingudes de la seva observació en relació a les persones i a l'entorn en el que viuen o utilitzen.
- **Equip de Diagnòstic i Suport a Dispositius específics de ciutat (EDIS):** són els responsables de l'atenció social en els dispositius que es configuren a nivell de ciutat i proporcionen suport a l'empadronament de les persones que pernocten a l'espai públic. Es tracta d'un equip de professionals d'intervenció (educadors o treballadors socials) d'àmbit ciutat configurat per disposar d'un equip amb mirada de ciutat, amb capacitat per intervenir des d'una perspectiva comunitària en accions acotades en el temps i en l'espai, amb una temporalitat definida. L'equip dotarà al servei de major flexibilitat per donar resposta a encàrrecs urgents i transversals, assumirà la operativa d'ICR i complementarà la tasca dels equips d'intervenció en la recollida d'informació i prospeccions. Es tracta d'un equip que no assumeix referència de casos.

- **Oficina Tècnica**

- **Oficina Tècnica de l'Observatori:** és la responsable de la funció d'observatori en quant a la gestió i manteniment de les bases de dades de la informació recollida per la prospecció, de l'anàlisi i sistematització de la informació i de l'elaboració dels informes del servei, tant aquells que es lliuren de manera sistemàtica com els informes que es generin a demanda del'IMSS. Serà responsable també de la direcció tècnica del



Recompte de persones sense llar en equipament, plantejat de manera anual, i els Informes que que s'en derivin.

- **Equip de suport al Recompte de persones sense llar:** és el responsable del suport tècnic en el període planificat a l'entorn del Recompte de les persones sense llar que pernocten en equipaments i de la redacció i elaboració d'informes, L'activació de l'equip de suport correspon a 3,33 mesos en cada exercici anual, per garantir la planificació, l'execució i l'avaluació i el tancament en cada cas.
- **Equips de Suport al Servei:** són els professionals que fan suport als Equips d'Intervenció social, l'Equip de Diagnòstic i Suport a Dispositius específics de ciutat i a l'Equip d'Aeroport i Intercanviadors en les diferents dimensions de la intervenció, amb una major presència i participació d'acord amb el perfil i les funcions de cadascun. S'activen en funció de les necessitats de la intervenció i en el cas concret de l'atenció social, la seva acció quedarà pautada el pla de millora acordat amb les persones ateses.
  - **Suport a la gestió:** Proporciona suport administratiu a les diferents unitats del servei, realitza tasques de recepció telefònica i presencial en el propi equipament, proporciona informació protocol·litzada als usuaris i dona suport al funcionament intern del centre.
  - **Suport Jurídic:** és el responsable de l'assessorament jurídic en la orientació i evolució dels casos i plans de millora definits pel SASSEP per als usuaris i de l'atenció jurídica directa de les persones usuàries del servei, específicament en els àmbits d'estrangeria i penal.
  - **Suport Psicològic:** és el responsable de l'assessorament psicològic en la orientació i evolució dels casos i plans de treball definits per als usuaris, i de l'atenció psicològica directa a medi obert (amb una dedicació horària que s'estima del 30% de la seva jornada laboral) de les persones ateses pel servei. Així mateix participarà en el disseny i execució les activitats de treball grupal.
  - **Suport Educatiu:** és el responsable de l'atenció assistencial i educativa a les persones ateses que requeixin de suport en les necessitats detectades de les activitats de la vida quotidiana, d'acord els àmbits d'intervenció acordats en el Pla de Millora acordat.
  - **Auxiliar de la Unitat Mòbil:** és el responsable del trasllat i acompanyament en vehicle a les persones ateses pel servei dels usuaris i de les necessitats derivades en quant al suport logístic d'aquest acompanyament, així com del control i manteniment dels dos vehicles assignats al SASSEP. Així mateix realitzarà els serveis requerits per la Direcció del servei, i aquelles tasques de suport que se li requereixin, d'acord les seves funcions.

### **6.1.1. Direcció del Servei**

#### **Director/a del Servei**



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

**Dedicació horària:** 1.724 hores anuals de servei (De les quals 1.700 hores són efectives d'acord amb el Conveni de referència). Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

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

**Perfil competencial:**

- Visió estratègica i global del servei en el marc de les polítiques públiques i en el context del plec de condicions.
- Capacitat de lideratge i direcció de persones.
- Capacitat de gestió i seguiment i avaluació d'indicadors.
- Capacitat d'anàlisi i d'organització.
- Capacitat per treballar col·laborativament amb altres professionals.
- Capacitat de resolució de conflictes.
- Capacitat de comunicació.
- Capacitat de redacció d'informes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixement de la intervenció social, i en concret amb col·lectius en situació de sensellarisme.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.
- Coneixement del fenomen migratori.
- Coneixements dels projectes nacionals i internacionals en matèria d'intervenció social amb persones en situació de sensellarisme.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.

**Funcions principals:**

- Valoració i diagnòstic de les persones ateses pel servei, si escau.
- Dirigir i coordinar tots els processos i tasques relacionats amb la gestió del SASSEP, assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Dirigir i supervisar les diferents unitats que en depenen de la direcció.
- Gestionar i resoldre les incidències que s'originin en el servei, tant a nivell de personal com d'altres tipologies.
- Garantir la implementació de les directrius i criteris establertes des de l'IMSS.
- Garantir la coordinació entre les diferents unitats del SASSEP.
- Vetllar per l'aplicació de la metodologia, els procediments i els protocols establerts.
- Distribuir i supervisar les càrregues de treball d'acord amb les dimensions d'intervenció i les funcions de cada unitat.



- Supervisar i equilibrar la intervenció dels serveis de suport en les diferents dimensions del servei.
- Garantir l'atenció integral i de qualitat als usuaris.
- Supervisar i decidir l'orientació de casos complexos que depassin de la intervenció habitual.
- Validar la planificació de sessions d'atenció grupal.
- Coordinació amb referents d'altres serveis, recursos municipals i/o entitats, i garantir-ne una estreta col.laboració.
- Organitzar i controlar pressupostàriament els recursos prescrits d'acord amb els criteris establerts.
- Garantir la fiabilitat de les dades del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
- Validar els informes que es generen des del SASSEP i, en cas de necessitat i/o urgència, elaborar els informes que es sol·licitin.
- Elaborar les Memòries anuals.
- Dissenyar i fer el seguiment de projectes d'innovació a nivell municipal i supramunicipal.
- Validar les propostes d'intervenció social comunitària i a l'espai públic.
- Avaluació de l'impacte comunitari i a l'espai públic a partir de la informació recollida i de les intervencions realitzades.
- Avaluat el funcionament del servei i plantejar propostes de millora del mateix.
- Assistir a les reunions de seguiment del servei amb l'IMSS i participar en aquelles comissions i reunions de coordinació tècnica i amb el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud de l'IMSS.
- Atendre les queixes i suggeriments d'usuaris i emprendre les accions correctives oportunes.
- Activar si s'escau el Protocol d'agresions i gestionar les incidències que es generin.
- Atendre les demandes d'atenció al servei rebudes a través de l'IRIS, Síndic de Greuges, Síndica de Greuges de Barcelona, entre d'altres.
- Participar en el projecte de Recompte atenent a les directrius del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.
- Un/a dels coordinadors/es substituirà a la Direcció del Servei en els casos de permisos, vacances, baixes....d'aquesta.
- Coordinar-se i reportar als referents municipals responsables del contracte.

Degut a les funcions que té encomanades aquest lloc de treball, haurà de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions. S'estima que l'esmentada jornada serà en el 25 % en horari nocturn i que haurà d'estar disponible per si cal l'activació del seu servei en unes hores equivalents al 50 % de la jornada efectiva de feina.

### **6.1.2. Equip operatiu**

Els serveis operatius presten el servei al llarg del dia i de la nit atès que l'experiència demostra que les seves actuacions requereixen la prestació del servei en qualsevol moment, i s'estima que un 40% del seu treball es realitza en horari noturn.



D'altra banda, tots aquests professionals hauran de estar disponibles per ser activats més enllà de la seva jornada efectiva per circumstàncies de l'espai públic que requereixin la seva activació. S'estima que tots hauran d'estar disponibles un 20% més enllà de la seva jornada efectiva en el cas dels integrants del equip i un 25% en el cas dels coordinadors.

### **A. Coordinadors/es de ciutat**

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

**Dedicació horària:** 6.896 hores anuals de servei (de les quals 6.800 hores són efectives d'acord el Conveni de referència). Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

**Conveni:** Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sotsdirecció de centre, servei o programa

#### **Perfil competencial:**

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

#### **Funcions principals:**

- Valoració i diagnòstic de les persones ateses pel servei, si escau.
- Dirigir i coordinar els professionals que integren els Equips d'Intervenció Social i l'Equip de Diagnòstic i Suport a Dispositius específics de ciutat que té assignats així com de l'organització i de la coordinació de les actuacions d'aquests equips amb l'Equip d'Aeroport i Intercanviadors coincident en el territori.
- Planificar els itineraris i la intervenció dels equips d'Intervenció Social assignats, assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Coordinar l'assignació de càrregues de treball i supervisió de l'equip de la zona.



- Vetllar per la implementació de les directrius establertes des de l'IMSS.
- Coordinar i supervisar l'atenció integral i de qualitat als usuaris de la zona assignada.
- Coordinar i supervisar la orientació correcta dels casos dels usuaris.
- Impulsar i coordinar les propostes de sessions d'atenció grupal, amb la validació de la Direcció del servei.
- Vetllar pel desenvolupament, coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Coordinar l'equip de treball i establir la sistemàtica de comunicació per assolir el treball en xarxa i el coneixement en comú dels casos.
- Organitzar i controlar l'adequada utilització dels recursos i equipaments del servei per l'equip assignat.
- Garantir la fiabilitat de les dades obtingudes en l'execució del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
- Vetllar per la correcta gestió del pressupost per a necessitats bàsiques i manteniment de la vida quotidiana seguint les instruccions de la Direcció del Servei.
- Controlar l'adjudicació de prestacions econòmiques complementàries municipals.
- Incorporar els resultats de l'Oficina Tècnica en la planificació i intervenció social.
- Validar les propostes d'intervenció social comunitària i a l'espai públic a la zona assignada.
- Coordinar-se estretament amb les altres unitats del SASSEP.
- Assistir a la Direcció del Servei en la interlocució amb els serveis territorials de l'Ajuntament de Barcelona.
- Avaluar el funcionament del servei i plantejar a la Direcció del Servei propostes de millora del mateix.
- Assistir a les reunions de seguiment del servei amb l'IMSS i participar en aquelles comissions i reunions de coordinació tècnica i amb el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud de l'IMSS.
- Coordinació tècnica amb els altres serveis i recursos implicats en les intervencions socials i garantir-ne una estreta col·laboració.
- Atendre les queixes i suggeriments d'usuaris i emprendre les accions correctives oportunes.
- Activar si s'escau el Protocol d'agresions i gestionar les incidències que es generin.
- Atendre les demandes d'atenció al servei rebudes a través de l'IRIS, Síndic de Greuges, Síndica de Greuges de Barcelona, entre d'altres.
- Participar activament en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les seves modalitats que s'estableixin.

Degut a les funcions que tenen encomanades aquests llocs de treball, hauran de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions. S'estima que l'esmentada jornada serà en el 40 % horari nocturn i que hauran d'estar disponibles per si cal l'activació del seu servei en unes hores equivalents al 25 % de la jornada efectiva de feina.

## **B. Equips territorials d'Intervenció Social**



**Titulació:** Grau o Diplomatura en Treball Social o Educació Social (o titulació equivalent o superior amb experiència professional d'1 mínim d'un any en atenció social a col·lectius d'alta vulnerabilitat social).

**Dedicació horària:** 57.901,55 hores anuals de servei (de les quals 57.095,50 hores són efectives d'acord el Conveni de referència). S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

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

**Perfil competencial:**

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

**Funcions principals:**

- Prospeccar l'espai públic, els assentaments i les dinàmiques d'assentaments i recollida i traspàs d'informació quantitativa i qualitativa a l'Oficina Tècnica.
- Complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Responsabilitzar-se del primer contacte amb els usuaris en medi obert.
- Fer la primera atenció i recollida d'informació dels usuaris.
- Valoració i diagnòstic social dels usuaris i orientar la intervenció social del cas.
- Valorar el grau de vulnerabilitat dels usuaris.
- Vincular els usuaris al servei i posterior acompanyament al servei que correspongui de la xarxa d'atenció municipal o d'altres .
- Assumir la referència social de les persones ateses, amb l'elaboració del Pla de Millora en funció del diagnòstic concret, i del seguiment d'aquest pla.
- Dissenyar, executar i fer el seguiment d'activitats educatives grupals.
- Dissenyar i elaborar els materials didàctics necessaris per executar les activitats.
- Fer el treball de camp i recollir la informació per l'avaluació de l'impacte comunitari i a l'espai públic, identificar dinàmiques, deficiències i problemàtiques i valorar els indicadors de risc.



- Dissenyar, executar i avaluar propostes d'intervenció social sobre l'espai públic a partir del resultat de l'Oficina Tècnica i a petició del Coordinador/a.
- Fer les propostes de sessions de treball grupal que valorin adequades i els possibles participants.
- Desenvolupar i executar de processos de mediació i intermediació comunitària aprovats pel Coordinador/a..
- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts i elaborar els informes socials necessaris.
- Fer les propostes de prescripció de prestacions/recursos/serveis necessàries.
- Coordinar-se estretament amb les altres unitats del SASSEP.
- Coordinar les actuacions amb els professionals d'altres serveis i entitats implicades en la intervenció amb els usuaris dels que en sigui referent i fer-ne el seguiment.
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tingui assignats com a referent i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Assistir a les reunions i comissions de treball transversal entre serveis i amb el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud de l'IMSS.
- Facilitar a l'Oficina Tècnica la informació necessària per a respondre les demandes d'atenció a persones en situació de sensellarisme de serveis i/o de la ciutadania a través de l'IRIS, Síndic, Síndica...
- Proposar al Servei de Coordinació les propostes de millora que estimi convenientes
- Participar activament en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les seves modalitats que s'estableixin.

### **C. Equip d'Aeroport i Intercanviadors**

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

**Dedicació horària:** 10.856,54 hores anuals de servei (de les quals 10.705,41 hores són efectives d'acord al Conveni de referència). S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

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

#### **Perfil competencial:**

- Capacitat d'observació i anàlisi.
- Capacitat per la valoració i diagnosi de casos.
- Coneixements per elaborar plans de treball i fer el seguiment dels mateixos.
- Coneixements d'intervenció socioeducativa.
- Coneixement d'atenció multicultural.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.



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

#### **Funcions principals:**

- Prospeccionar l'espai públic, els assentaments i les dinàmiques d'assentaments i recollida i traspàs d'informació quantitativa i qualitativa a l'Oficina Tècnica.
- Complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Responsabilitzar-se del primer contacte amb els usuaris en medi obert.
- Fer la primera atenció i recollida d'informació dels usuaris.
- Valoració i diagnòstic social dels usuaris i orientar la intervenció social del cas.
- Valorar el grau de vulnerabilitat dels usuaris.
- Vincular els usuaris al servei.
- Assumir la referència social de les persones ateses, amb l'elaboració del Pla de millora en funció del diagnòstic concret, i del seguiment d'aquest pla.
- Dissenyar, executar i fer el seguiment d'activitats educatives grupals.
- Dissenyar i elaborar els materials didàctics necessaris per executar les activitats.
- Fer el treball de camp i recollir la informació per l'avaluació de l'impacte comunitari i a l'espai públic, identificar dinàmiques, deficiències i problemàtiques i valorar els indicadors de risc.
- Dissenyar, executar i avaluar propostes d'intervenció social sobre l'espai públic a partir del resultat de l'Oficina Tècnica i a petició del Coordinador/a.
- Desenvolupar i executar de processos de mediació i intermediació comunitària aprovats pel Coordinador/a..
- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts i elaborar els informes socials necessaris.
- Fer les propostes de prescripció de prestacions/recursos/serveis necessàries.
- Coordinar-se estretament amb les altres unitats del SASSEP.
- Coordinar les actuacions amb els professionals d'altres serveis i entitats implicades en la intervenció amb els usuaris dels que en sigui referent i fer-ne el seguiment.
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tinguin assignats com a referent i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Facilitar a l'Oficina Tècnica la informació necessària per a respondre les demandes d'atenció a persones en situació de sensellarisme de serveis i/o de la ciutadania a través de l'IRIS, Síndic, Síndica, etc.
- Proposar al Servei de Coordinació les propostes de millora que estimi convenientes
- Participar activament en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les seves modalitats que s'estableixin.



Degut a les funcions que tenen encomanades aquests llocs de treball, hauran de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions. S'estima que l'esmentada jornada serà en el 40 % horari nocturn i que hauran d'estar disponibles per si cal l'activació del seu servei en unes hores equivalents al 20 % de la jornada efectiva de feina.

#### **D. Equip de Diagnòstic i Suport a Dispositius específics de ciutat (EDIS)**

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

**Dedicació horària:** 10.344 hores anuals de servei (de les quals 10.200 hores són efectives d'acord al Conveni de referència). S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

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

#### **Perfil competencial:**

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

#### **Funcions principals:**

- Dur a terme l'operativa d'actuació sobre ICR.
- Prospecció l'espai públic, els assentaments i les dinàmiques d'assentaments i recollida i traspàs d'informació quantitativa i qualitativa a l'Oficina Tècnica.
- Fer la primera atenció i recollida d'informació dels usuaris.
- Valoració i diagnòstic social dels usuaris i orientar la intervenció social del cas.
- Valorar el grau de vulnerabilitat dels usuaris.
- Revisar i validar deteccions de persones sensellar efectuades pels equips d'intervenció
- Vincular els usuaris al servei, a través de la vinculació a l'equip de districte corresponent.
- Fer el treball de camp i recollir la informació per l'avaluació de l'impacte comunitari i a l'espai públic, identificar dinàmiques, deficiències i problemàtiques i valorar els indicadors de risc.



- Dissenyar, executar i avaluar propostes d'intervenció social sobre l'espai públic a partir del resultat de l'Oficina Tècnica i a petició del Coordinador/a.
- Desenvolupar i executar de processos de mediació i intermediació comunitària aprovats pel Coordinador/a.
- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts i elaborar els informes socials necessaris.
- Fer les propostes de prescripció de prestacions/recursos/serveis necessàries.
- Coordinar les actuacions amb els professionals d'altres serveis i entitats implicades en la intervenció amb els espais on estiguin treballant.
- Facilitar a l'Oficina Tècnica la informació necessària per a respondre les demandes d'atenció a persones en situació de sensellarisme de serveis i/o de la ciutadania a través de l'IRIS, Síndic, Síndica, etc.

Degut a les funcions que tenen encomanades aquests llocs de treball, hauran de realitzar la seva jornada de treball de forma singular i així poder desenvolupar les seves funcions. S'estima que l'esmentada jornada serà en el 40 % horari nocturn i que hauran d'estar disponibles per si cal l'activació del seu servei en unes hores equivalents al 20 % de la jornada efectiva de feina.

### **6.1.3. Oficina Tècnica**

#### **A. Oficina Tècnica de l'Observatori**

Un dels tècnics és la persona responsable de l'Oficina Tècnica i per tant li correspondrà el complement de coordinació corresponent, d'acord amb el Conveni de referència.

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

**Dedicació horària:** 6.896 hores anuals de servei (De les quals 6.800 hores són efectives d'acord el Conveni de referència). Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

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

#### **Perfil competencial:**

- Capacitat d'anàlisi de dades.
- Capacitat de gestió.
- Coneixement del tractament de les bases de dades.
- Coneixement de les eines d'ofimàtica i de mapificació.
- Coneixement d'elaboració i seguiment de projectes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast
- Capacitat per a la redacció d'informes en diferents formats.
- Capacitat de prioritzar les dades clau i informacions determinants.



- Capacitat per formular i analitzar indicadors de gestió, de resultats i d'impacte.
- Capacitat d'organització i d'innovació.
- Capacitat per treballar en equip i col·laboració amb altres professionals, tan interns del servei com externs.
- Coneixement de tècniques de gestió de documents i d'arxiu.

#### **Funcions principals:**

- Gestionar les dades sobre situacions de sensellarisme que es recepcionen per part dels diferents canals d'entrada: el propi Equip d'Intervenció Social del SASSEP, altres serveis del Departament o de l'IMSS, els Districtes, la GUB, la ciutadania, etc.
- Centralitzar les dades corresponents al sensellarisme a la Ciutat de manera sistemàtica en les bases de dades destinades com a Observatori.
- Analitzar les dades obtingudes per a aportar elements claus per a la intervenció social: planificació de les rutes de prospecció, zones especials, intervencions prioritàries.
- Analitzar la informació per valorar dinàmiques, tendències i altres fenòmens emergents.
- Realitzar mapes d'actors, de fluxos, de concentració, de zones especials, etc.
- Elaborar els informes de gestió periòdics que han d'englobar les diferents situacions de sensellarisme, tan a nivell de les persones com de l'entorn on viuen aquestes i de l'impacte que generen.
- Elaborar informes específics a demanda del Departament, amb les dades quantitatives i les valoracions qualitatives corresponents.
- Contrastar periòdicament les dades amb les resultants dels espais de coordinació amb els Districtes on es troben els fenòmens objecte d'observació.
- Contrastar les dades de que es disposa fent visites en medi obert i als assentaments, de manera puntual, i a petició de la Direcció del servei.
- Dissenyar i fer suport a la Direcció del servei en la implementació dels projectes d'innovació.
- Col·laborar amb la Direcció del servei de projectes d'innovació a nivell municipal i supramunicipal.
- Col·laborar tècnicament a propòsit dels projectes d'innovació amb els òrgans, serveis i administracions que correspongui.
- Coordinar-se estretament amb les altres unitats del SASSEP.
- Preparar i participar en comissions de seguiment de projectes.
- Avaluar els resultats dels projectes i elaborar informes.
- Elaborar i gestionar les respostes a les queixes i demandes dels ciutadans en matèria de l'objecte del contracte.
- Assumir la direcció tècnica del Recompte de persones sense llar, que es realitzarà bianualment i per una durada de 3,33 mesos.
- Col·laborar en el disseny i elaborar l'Informe de Diagnosi que s'elaborarà de manera alterna al Recompte els anys que aquest no es realitzi.
- Participar activament en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les seves modalitats que s'estableixin



- Participar activament a les reunions d'equip del servei i tenir coneixement general de la globalitat de les activitats del servei.

**Funcions addicionals del responsable de l'Oficina Tècnica:**

- Coordinar l'assignació de càrregues de treball i supervisió de l'equip integrant de l'Oficina Tècnica.
- Recollir i lliurar encàrrecs, i interlocutar amb la Direcció i Coordinadors/es del Servei, els referents municipals i altres agents que designi el Departament.
- Assistir a les reunions que es convoquin pel Departament relacionades amb l'àmbit d'actuació de l'Oficina Tècnica.
- Supervisió, revisió i validació d'informes abans de distribuir-los.

**B. Equip de Suport al Recompte de persones sense llar**

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

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

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

**Perfil competencial:**

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

**Funcions principals:**

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



#### 6.1.4. Equips de Suport al Servei

##### **A. Suport a la gestió**

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

**Dedicació horària:** 3.448 hores anuals de servei (de les quals 3.400 hores són efectives d'acord amb el Conveni corresponent). Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

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

##### **Perfil competencial:**

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

##### **Funcions principals:**

- Programar les visites diàries de l'equip EDIS
- Gestionar el correu electrònic genèric del SASSEP.
- Gestionar el correu postal i electrònic.
- Gestionar les trucades.
- Donar informació protocol·litzada sobre la cartera de serveis i els criteris d'accés, així com el funcionament general del SASSEP (horaris, serveis, etc.) i d'altres serveis o equipaments municipals, i lliurar la documentació corresponent a la informació sol·licitada.
- Gestionar els diferents espais de l'equipament destinats a treball grupal i reunions: calendari, preparació d'espais.
- Elaborar les actes de les reunions que decideixi la Direcció del servei.
- Tramitar, i controlar les justificacions dels d'ajuts socials d'urgència i d'altres externs i prestacions, un cop realitzat el diagnòstic pel professional corresponent, i introduir-les a l'aplicació corresponent.
- Crear expedients i fons documentals i gestionar la seva custòdia.
- Suport en el seguiment i control de la gestió econòmica de les Ajudes Socials Urgents.
- Fer suport en l'actualització de dades a les aplicacions informàtiques.
- Fer suport a la Direcció en aquelles tasques administratives que es requereixi.
- Fer suport administratiu en els espais de coordinació interna.
- Fer el control i seguiment de tot material inventariat al servei.



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

## **B. Suport Jurídic**

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

**Dedicació horària:** 3.448 hores anuals de servei (de les quals 3.400 hores són efectives d'acord amb el Conveni corresponent). Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

### **Perfil competencial:**

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

### **Funcions principals:**

- Assessorar jurídicament als usuaris en funció del nivell d'intervenció.
- Participar en la part vessant jurídica dels plans de treball socioeducatius, orientant a la resta de membres de l'equip en la intervenció individual, així com la prestació d'aquest servei en medi obert
- Tramitar de manera integral els processos d'estrangeria i fer seguiment dels processos penals i altres
- Orientar i assessorar jurídicament sobre els procediments jurídics a d'altres serveis que gestionen recursos d'inserció per a usuaris del SASSEP.
- Impartir formació i elaborar documents de divulgació de normativa i procediments d'estrangeria i/o penal a petició de l'IMSS.
- Fer seguiment documental de totes les actuacions i gestions realitzades a les corresponents aplicacions informàtiques.
- Proposar millores a la direcció del servei.
- Participar activament a les reunions d'equip i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- De manera voluntària, podrà participar activament la nit del Recome de persones sense llar.



### **C. Suport Psicològic**

**Titulació:** Llicenciatura/Grau en Psicologia

**Dedicació horària:** 1.724 hores anuals de servei (de les quals 1.700 hores són efectives d'acord amb el Conveni corresponent). Sense hores de substitució dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

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

És el responsable de l'assessorament psicològic en la orientació i evolució dels casos i plans de treball definits per als usuaris, i de l'atenció psicològica directa de les persones ateses pel servei. Així mateix participara en el disseny i execució les activitats de treball grupal.

#### **Perfil competencial:**

- Coneixement de l'atenció directa amb persones amb alta vulnerabilitat social.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast, especialment la xarxa de salut i tractament d'addicions.
- Capacitat per a les relacions interpersonals i generació de vinculació.
- Capacitat per treballar en equip i de treball col·laboratiu amb altres professionals.
- Capacitat de comunicació i d'atenció multicultural.
- Habilitats de mediació i negociació.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Disponibilitat per atendre al propi assentament i/o l'espai públic on viuen les persones i col·lectius atesos.

#### **Funcions principals:**

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



- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tingui assignats com a referent i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Participar activament la en accions de cens de persones sensellar en qualsevol de les seves modalitats que s'estableixin.

#### **D. Suport Educatiu**

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

**Dedicació horària:** 3.448 hores anuals de servei (de les quals 3.400 hores són efectives d'acord amb el Conveni corresponent).

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

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

#### **Perfil competencial:**

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

#### **Funcions principals:**

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



### **E. Auxiliari de la Unitat Mòbil**

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

**Dedicació horària:** 1.724 hores anuals de servei (de les quals 1.700 hores són efectives d'acord amb el Conveni corresponent). S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.

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

#### **Perfil competencial:**

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

#### **Funcions principals:**

- Activar la unitat mòbil per al trasllat i acompanyament de les persones ateses pel servei.
- Registrar totes les activacions de la unitat mòbil que realitzi, així com gestionar l'ús de l'altre vehicle disponible al SASSEP.
- Realitzar el control i manteniment habitual dels vehicles i de les incidències que aquests puguin generar.
- Fer suport a la gestió de compres varies (medicació, alimentació, etc.) relacionades amb l'assignació d'ajudes per a necessitats bàsiques i manteniment.
- Acompanyament puntual de persones sense el referent, així com cobrir l'atenció a les seves necessitats durant l'acompanyament.
- Ajudar al trasllat de pertinences, facilitar el seu trasllat i magatzematges, entre d'altres que s'indiquin per part de la direcció del SASSEP.
- Addicionalment, fer suport en les tasques generals del servei.

## **6.2. Recursos complementaris del servei**

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



### **6.2.1. Desenvolupament de Projectes socials i/o accions singulars**

Sota la denominació genèrica de projectes socials i accions singulars s'engloben una sèrie d'accions que no formen part del servei habitual definit inicialment al plec però que poden ser necessàries per aconseguir els objectius dels servei i per tant serien complementaries a les ordinàries. Són projectes que requereixen una ampliació dels recursos del servei per tal de cobrir les necessitats derivades de serveis excepcionals, singulars i puntuals que no formen part del servei habitual. Només son activables si es produeixen aquest tipus d'excepcionalitats, en tot cas amb la autorització del responsable municipal del contracte.

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

Es fa una previsió inicial de 180 mòduls anuals de 8 hores efectives de servei.

### **6.2.2. Interpretació i Traducció**

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

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

Es distingeixen dos tipus de serveis:

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

#### **A. Interpretació presencial**

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

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

El Servei d'interpretació ha d'incloure la interpretació en **llenguatge de signes**.



El servei consisteix en l'activitat d'intèrpret a l'entrevista del professional amb la persona atesa. La interpretació també es podrà dur a terme en accions grupals i en acompanyaments als professionals amb la persona usuària en gestions imprescindibles.

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

**Previsió de necessitat:** 650 unitats de servei d'interpretació (la unitat és la hora efectiva d'interpretació).

El servei d'interpretació es podrà sol·licitar en un termini de 48 hores i, en casos d'urgència, en un termini de 6 hores. La validació per activar el servei correspondrà a la Direcció del servei, que ha de garantir la distribució de recursos durant tot el període de vigència del contracte.

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

Quan el professional sol·licitant de la interpretació ho necessiti, es podrà dedicar una part del temps de la interpretació abans i/o després de l'atenció amb l'usuari com espai d'intercanvi d'informació entre el professional sol·licitant i l'intèrpret amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient.

El professional sol·licitant de la interpretació, haurà de signar el full de realització del servei i en la factura s'inclourà una relació annexa de les intervencions realitzades durant el període facturat i la durada d'aquestes.

L'adjudicatària ha de garantir un equip de intèrprets per la cobertura del servei.

Únicament es podrà computar el **temps d'espera** quan l'intèrpret hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari o del professional sol·licitant. S'estableix un **temps límit d'espera de 30'**. Si passat aquest període no han arribat l'usuari i el professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al professional o, en absència d'aquest, un tècnic del servei, que signi la fitxa de confirmació de presència de l'interpret, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. Es tornarà a programar la entrevista si cal. Es registrarà el número d'entrevistes previstes i no realitzades per aquest o altres motius i s'arxivaran les fitxes de confirmació corresponents. Les entrevistes no realitzades per causes no imputables l'intèrpret i que no s'hagin anul·lat prèviament pel professional sol·licitant, es facturaran com una intervenció de 30 minuts independentment de quin sigui el



mòdul horari previst. Les entrevistes no realitzades per causes imputables a l'intendent no es podran comptabilitzar en cap cas.

L'empresa adjudicatària podrà subcontractar el Servei d'interpretació.

L'empresa adjudicatària garantirà la confidencialitat i el compliment de la normativa de protecció de dades per part dels intèrprets i traductors.

## **B. Traducció de documents**

Compren la traducció dels documents que siguin imprescindibles per a la correcta resolució de les gestions de la persona usuària dins del pla de millora establert, sempre i quan l'organisme o institució a fer les gestions, no ofereixi aquest servei.

**Previsió de necessitat:** 600 unitats de servei de Traducció (la unitat equival a un full traduït).

El servei de traducció es podrà sol·licitar en un termini de 48 hores i, en casos d'urgència, en un termini de 6 hores.

L'empresa adjudicatària podrà subcontractar el Servei de Traducció.

L'empresa adjudicatària garantirà la confidencialitat i el compliment de la normativa de protecció de dades per part dels intèrprets i traductors.

## **6.3. Equips de Suport a l'Equipament del carrer Casp 126**

### ***6.2.1. Unitat de Recepció i Gestió administrativa***

Aquesta unitat és la responsable de la recepció de tot l'equipament de Casp, 126 on estan establerts el SASSEP i altres serveis socials, i proporciona atenció presencial i telefònica a les persones, informació protocol·litzada, i també suport administratiu als serveis integrants de l'equipament.

Realitza funcions integrades en la operativa ICR d'empadronament en relació a la recepció, arxiu, control, custòdia i lliurament de documentació, així com registre de persones empadronades a l'equipament.

L'equip estarà integrat per dues persones i el servei es prestarà de dilluns a divendres en horari continuat de 8.00 a 20.00 hores.

**Titulació:** Tècnic/a en Gestió Administrativa o similar

**Dedicació horària:** 3.448 hores anuals de servei (de les quals 3.400 hores són efectives d'acord amb el Conveni corresponent). S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei.



**Conveni:** Acció social. Grup III . Punt 3.2. Personal tècnic

**Perfil competencial:**

- Capacitat de gestió, autonomia i pro activitat.
- Empatia, capacitat de comunicació i relació interpersonal.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
- Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment d'indicadors i redacció d'informes.
- Coneixement de tècniques de gestió de documents i d'arxiu.

**Funcions principals:**

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



- Recepcionar, custodiar i entregar als referents de cada servei la informació o documentació facilitada per les persones usuàries.
- Elaborar un registre d'incidències de recepció.
- Responsable de la preparació de l'equipament per a reunions i treballs grupals.
- Responsable del control i seguiment de tot material inventariat a equipament.
- Responsable del control i manteniment de l'equipament.
- **Amb relació a l'operativa ICR d'empadronament:**
  - Recepcionar, custodiar i entregar documentació postal de persones no referenciades per cap dels serveis de l'equipament, ja que Casp 126 passarà a ser l'adreça de notificació de totes les persones a les que es faci ICR.
  - Elaborar un registre de les recepcions, custòdies i entregues, així com també de les trucades telefòniques de persones reclamant sobre possibles entregues de documentació.
  - Atendre el flux de persones que es presentin a recepció sol·licitant informació sobre documentació, així com també previsiblement, sol·licitant informació sobre el tràmit d'empadronament i de demandes d'atenció.

### **6.3.2. Servei de Seguretat**

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

**Perfil:** Vigilant de Seguretat sense arma.

**Dedicació horària** de 4.199 hores anuals. La necessitat de servei serà de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres, tots els dies laborables. S'han tingut en compte les hores de substitució del 100% dels efectius del servei durant els períodes de vacances per any complet de servei..

#### **Perfil competencial:**

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

#### **Funcions principals:**

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



## 6.4. Horaris de prestació, distribució del temps i ubicació del servei

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

### 6.4.1. Horaris d'atenció al públic

L'horari d'atenció a l'equipament i, per tant obert, a les persones és de dilluns a divendres de 9 a 19 hores.

Durant els horaris d'obertura de l'equipament es realitzaran les entrevistes individuals programades, les sessions grupals planificades i totes aquelles atencions que es generin en els espais destinats a les permanències dels professionals de l'equip d'intervenció social i dels serveis de suport.

### 6.4.2. Horaris dels professionals

S'estableixen **dues franges horàries** per als professionals, amb una dedicació de 38,5 hores setmanals (37,95 hores efectives en una setmana estandard de cinc dies laborables), **llevat que es produeixin hores incidentals**, és a dir, totes aquelles que puguin sorgir a més a més de la jornada diària prevista de treball. Aquestes han de respondre a situacions que no estiguin previstes i que requeriran atenció immediata i ineludible provocant la prolongació de la jornada inicialment prevista, d'acord amb allò que contempla el Conveni Colectiu a l'article 35 del capítol 8.

- Horari diürn: de 8.00 a 22.00 h.
- Horari nocturn: de 22.00 a 03.00 h. i de 6.00 a 8.00

Els horaris de les diferents Unitats del SASSEP s'apliquen d'acord amb les funcions definides:

- **Direcció**
  - **Horaris:** De dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes) amb flexibilitat i disponibilitat en horari nocturn i caps de setmana, per si es requereix coordinar actuacions no previstes o dispositus planificats.
- **Coordinadors/es**
  - **Horaris:** De dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes) amb flexibilitat i disponibilitat en horari nocturn (s'estima en un 25% de la jornada) i caps de setmana, per si es requereix d'una intervenció per coordinar actuacions no previstes o dispositus planificats.
- **Equips d'Intervenció Social**
  - **Horaris:** De dilluns a divendres, horari diürn (60% de la jornada) i horari nocturn (40% de la jornada). També han d'estar disponibles en torns de caps de setmana i



festius, per si es requereix d'una intervenció en actuacions no previstes o dispositius planificats.

○ **Estimació de la dedicació:**

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

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

● **Equip d'Aeroport i Intercanviadors**

○ **Horaris:** De dilluns a divendres, horari diürn (60% de la jornada) i horari nocturn (40% de la jornada). També han d'estar disponibles en torns de caps de setmana i festius, per si es requereix d'una intervenció en actuacions no previstes o dispositius planificats.

○ **Estimació de la dedicació:**

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

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

● **Equip de diagnòstic i suport a dispositius específics de ciutat (EDIS)**

○ **Horaris:** De dilluns a divendres, horari diürn (60% de la jornada) i horari nocturn (40% de la jornada). També han d'estar disponibles en torns de caps de setmana i festius, per si es requereix d'una intervenció en actuacions no previstes o dispositius planificats.

○ **Estimació de la dedicació:**

- 50% hores de prospecció, actuació en dispositius especials i informació dels serveis socials municipals per a l'atenció al sensellarisme .



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

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

- **Oficina Tècnica**

- **Horaris:** De dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes)

- **Suport a la gestió**

- **Horaris:** De dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes).

- **Suport Jurídic**

- **Horari:** De dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes).
- **Estimació de la dedicació:**
  - 50% hores d'atenció a les persones (Individual i grupal).
  - 30% hores de gestions.
  - 10% hores de documentació.
  - 10% hores de reunions i coordinacions.

- **Suport Educatiu**

- **Horari:** De dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes).
- **Estimació de la dedicació:**
  - 80% hores d'atenció a les persones.
  - 10% hores de documentació
  - 10% hores de reunions i coordinacions

- **Auxiliar de la Unitat Mòbil**

- **Horaris:** De dilluns a divendres, horari diürn (mínim de dues tardes) amb flexibilitat i disponibilitat en horari nocturn i caps de setmana, per si es requereix d'una intervenció d'urgència.

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

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

Les actuacions a l'espai públic s'abordan sempre com a **mínim per 2 professionals** (en parella, de manera rotatòria), per tal d'augmentar la qualitat de la intervenció en permetre detectar i



valorar més elements, assumir diferents rols en la comunicació, i també superar situacions de rebuig. Cal tenir en compte que, en moltes ocasions, els professionals intervenen en medi obert sense partir d'una demanda de les persones susceptibles d'atenció i entren a l'espai relacional d'aquests interlocutors per modificar dinàmiques que no sempre volen tractar.

## **6.5. Organització territorial dels Equips d'Intervenció Social i de l'Equip d'Aeroport i Intercanviadors**

El SASSEP, per poder abastar la intervenció social s'organitza territorialment en quatre zones de la ciutat, amb equips d'Intervenció Social homogenis en perfils i número de professionals en cadascuna de les zones i amb una figura de coordinació pels equips corresponents. Els equips d'Aeroport i d'Intercanviadors s'integren a la zona territorial que els correspon, així, l'Aeroport forma part de la Zona 1, l'intercanviador de l'Estació del Nord, de la Zona 2 i finalment, l'intercanviador de Sants de la Zona 3.

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

Els subequips han d'estar conformat per un mínim de 4 professionals, atenent les diferents franges horàries d'intervenció.

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

Les dades d'activitat del SASSEP corresponents al maig de 2024 figuren a l'ANNEX 3.

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

- Equip d'Intervenció Social: ràtio de 50 usuaris/ professional.
- Equip d'Aeroport i Intercanviadors: ràtio de 50 usuaris/ professional.
- Serveis de suport educatiu: ràtio de 30 usuaris/professional.
- Serveis de suport psicològic: ràtio de 80 usuaris/professional.
- Serveis de suport jurídic: ràtio de 60 usuaris/professional.

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



## 6.6. Supervisió, reciclatge i formació permanent

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

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

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

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

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

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

## 6.7. Altres recursos en coordinació amb el servei

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

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

- Per a la cobertura de les necessitats bàsiques: serveis d'atenció diürna.
- Per a la pernoctació, però no per com a espai de residència temporal (CPA, CANE)



- Activació d'allotjament temporal urgent (ATU) per situació urgent d'alta vulnerabilitat subjecte al corresponent protocol de l'IMSS. Serà un recurs de temporalitat finita vinculada a la recuperació de la situació temporal urgent

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

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

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

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

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

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

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

- **Districtes** de l'Ajuntament de Barcelona.
- **Cossos de Seguretat:** Guàrdia Urbana, Mossos d'Esquadra, etc.
- **SGC (Servei de Gestió de Conflictes):** Actua a nivell comunitari per prevenir i abordar situacions que generen alarma social o incideixen en la convivència, entre elles les associades a la presència de col·lectius d'exclusió a l'espai públic.
- **SDI (Servei de Detecció i Intervenció amb infants, adolescents i joves migrats sols):** intervenció socialment amb jovent migrat sol sense referents adults al territori i en situació d'elevada vulnerabilitat social, i aborda els impactes associats a l'espai públic.
- **SAIER (Servei Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats):** serveis municipals generalistes d'atenció a població adulta (i famílies), entre els quals hi ha nouvinguts i extutelats majors de 18 anys que es troben en situació de vulnerabilitat.
- **SIS:** Actua per facilitar la inclusió en entorns d'estabilitat econòmica, habitacional i emocional a les persones i col·lectius en dinàmiques d'exclusió social que pernocten a l'espai públic de la ciutat o en situació d'allotjament a precari crònic i que no tenen cap vinculació amb els serveis socials bàsics territorialitzats (centres de serveis socials).
- **Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar d'atenció social a persones sense llar i Serveis i Programes d'Allotjaments individuals:** serveis de cobertura



de necessitats bàiques i residencials temporals per a persones sense llar: Centres de Dia, menjadors, serveis d'higiene, CPA, CRAB, CRI, Housing First, etc.

- **Barcelona Activa.**
- **Agència de Salut Pública de Barcelona.**
- **Consolats.**
- Serveis de Salut.
- **Entitats socials del tercer sector de la XAPSLL i altres.**
- **Altres ens** relacionats amb la intervenció del SASSEP.

## **CLÀUSULA 7. INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS**

### **7.1. Infraestructura**

La prestació de serveis objecte d'aquest contracte es farà majoritàriament en medi obert donada la seva naturalesa i, per a les tasques de coordinació dels serveis i de realització d'informes, en local de titularitat municipal. El Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic aportarà per a l'execució d'aquest contracte el mobiliari, equipaments i materials d'ofimàtica que s'utilitzaran al local de titularitat municipal, situat al carrer Casp 126 de Barcelona, i que es relacionen a l'ANNEX 4.

En relació a la infraestructura i recursos materials:

- Són atribució, responsabilitat i competència de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu, de les instal·lacions dels aparells elevadors, els mitjans contra incendis i les instal·lacions d'alarma i seguretat, així com el procediment de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament.
- L'adjudicatària haurà de retornar, un cop finalitzat el contracte, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons l'inventari realitzat. L'adjudicatària haurà de presentar el darrer mes de vigència d'aquest contracte anualment i juntament amb la sol·licitud de la pròrroga del contracte de gestió, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial. Així com, retornar, en el termini de la vigència del contracte, el material i els aparells en bon estat i segons el inventari realitzat, la revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària.

### **7.2. Unitats mòbils**

L'adjudicatària haurà de proporcionar els vehicles necessaris per a la correcta execució del contracte i complir la normativa vigent en quant a sostenibilitat en els vehicles (Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles (veure ANNEX 5).



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

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

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

Els vehicles tindran les següents característiques:

- 1 Vehicle tipus furgoneta de color blanc (per incorporar la imatge corporativa del servei), adaptada per a persones amb mobilitat reduïda amb doble porta lateral (apte per a cadires de rodes elèctriques, plegables i fixes ) i capacitat de 5 places.
- 1 Vehicle tipus turisme de color blanc (per incorporar la imatge corporativa del servei), de 5 places i amb 5 portes.
- Tots dos disposaran de navegador GPS incorporat al vehicle per tal de planificar la ruta òptima a seguir, amb informació del trànsit i propostes de rutes alternatives. L'adjudicatària haurà d'actualitzar amb la periodicitat adequada (com a mínim 2 vegades a l'any) els mapes del dispositiu i fer la formació corresponent a tots els professionals per a la correcta utilització de l'aparell.
- Disposaran també de sistema de mans lliures via bluetooth per telefonia mòbil.

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

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

Els vehicles s'adequaran a la imatge corporativa que determini l'IMSS. L'adjudicatària haurà de reparar immediatament els desperfectes de pintura i planxa que malmetin la imatge del servei.

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

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



### 7.3. Altres recursos necessaris per la prestació del servei

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

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats.

Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, les afegirà a la facturació mensual d'acord amb el previst a l'apartat 14 de la Memòria Justificativa.

En el cas de gestió inapropiada, la/el Referent Municipal podrà demanar a l'adjudicatari la restitució de l'import.

### 7.4. Sistemes d'informació i transmissió

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

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

- Un **Software propi o contractat a un tercer** que garanteixi l'emmagatzematge de la informació de l'activitat, la consulta i anàlisi de la mateixa i la generació d'informes mapificats i altres informes tipus sobre l'activitat del servei. Aquest sistema d'informació haurà d'estar a ple rendiment dins dels tres primers mesos a comptar des de la data d'inici d'execució del contracte i haurà de tenir carregades les dades del servei proporcionades per l'adjudicatària sortint. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària desenvolupar el procés de càrrega d'aquestes dades.. Mentre aquest sistema no estigui en funcionament, la informació mínima que es generi fruit de l'activitat del servei i que indiqui el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic generada per l'activitat del servei es recollirà en un suport alternatiu, provisional i adequat.

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

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



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

El requeriment inicial és que cada professional del servei (total 54) disposi d'un dispositiu mòbil. L'adjudicatària haurà de presentar, abans de l'inici del contracte, la proposta de dispositiu mòbil que facilitarà al personal que ha d'executar el contracte per a la seva aprovació per l'IMSS, que comprovarà que els dispositius compleixen els requeriments esmentats.

#### **7.4.1. Requisits funcionals del sistema d'informació**

L'aplicació informàtica de gestió de l'empresa adjudicatària contindrà tota la informació (alfanumèrica però també arxius inclosos els arxius d'imatge) relativa a l'encàrrec del Servei, tant pel que fa a l'atenció individual, com a la grupal i la comunitària.

Igualment, incorporarà la informació, quantitativa i qualitativa, relacionada amb els espais d'intervenció, les coordinacions realitzades amb el mapa d'actors, les rutes de prospecció realitzades, les queixes i els suggeriments rebuts, les incidències que es puguin produir, etc.

Aquesta informació haurà de ser suficient, com a mínim, per a donar compliment als requeriments que es desprenen de l'objecte del contracte amb relació a l'elaboració dels indicadors de prospecció i d'activitat, tant pel que fa a la intervenció social com a la tasca d'observatori.

#### **7.4.2. Requisits d'accés i disponibilitat**

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

#### **7.4.3. Requisits de formació, suport i gestió d'usuaris**

L'adjudicatària haurà de garantir:



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

A requeriment del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, i una vegada estigui implementat el sistema d'informació dins dels tres primers mesos a comptar des de la data d'inici d'execució del contracte, l'empresa adjudicatària elaborarà un tutorial per explicar el funcionament de la seva aplicació, i el posarà a disposició de l'IMSS. Caldrà anar actualitzant aquest tutorial quan es realitzin modificacions en el sistema d'informació.

#### **7.4.4. Requisits d'integració i model de relació**

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

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

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

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

L'IMSS considera adient que els sistemes informàtics de l'adjudicatària es connectin directament amb els sistemes municipals per millorar la eficàcia de la transferència de la informació i la



prestació del servei. En aquest cas, l'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant IMI), prestador del servei informàtic a l'Ajuntament, establirà els mitjans de connexió, que podran ser els següents:

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

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

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

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

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

## **7.5. Gestió de les dades**

Les dades generades per l'execució dels serveis seran subministrades dins de l'àmbit d'una missió de servei públic sotmeses a la llei de transparència i bon govern i reutilització de la informació del sector públic. L'adjudicatari es compromet a col·laborar amb l'IMSS de Barcelona per a promoure la gestió ètica i la seguretat i privadesa de les dades dins del marc del contracte, per a prendre decisions basades en l'evidència i per a permetre la reutilització de la informació del sector públic i la difusió de dades obertes.

L'IMSS és propietari de tota la informació que es generi en el marc de la prestació dels serveis que són objecte d'aquest contracte, incloent els conjunts de les Dades dels Serveis. L'IMSS podrà obtenir del adjudicatari, emmagatzemar, extreure i utilitzar lliurement aquestes Dades dels Serveis en particular per a permetre la seva reutilització interna o externa, conforme les lleis de transparència i reutilització.



Els sistemes d'informació de l'adjudicatari garantiran la separació de les dades de caràcter personal, que tractin en la seva condició de responsable i no existeixi causa de legitimació d'una cessió a l'IMSS per tal d'evitar que aquest dret d'accés global impliqui una cessió de dades personals no consentida, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

L'adjudicatari haurà de comprovar que els sistemes municipals reben les Dades dels Serveis procedents dels seus sistemes o dispositius. En el supòsit en que això no succeeixi, haurà de guardar aquestes dades per tal de tornar-les a enviar quan la comunicació sigui possible. Aquest mecanisme d'emmagatzematge i enviament serà robust i garantirà que les dades arriben finalment als sistemes municipals. Tot el plantejament es dissenyarà d'acord amb la política de seguretat i comunicació conforme als estàndards de treball i protocols indicats per l'IMI.

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte així com les Dades dels Serveis, i a subministrar-les només al personal autoritzat per l'Administració Municipal. L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a entregar a l'IMSS, en un període no superior a dos mesos després de la finalització, aquelles Dades dels Serveis que encara no estiguin a disposició municipal i de destruir les seves còpies amb les garanties de seguretat suficients.

L'empresa adjudicatària haurà de **garantir la seguretat, disponibilitat, confidencialitat i integritat** de les dades i dels serveis i sistemes de comunicacions amb l'Ajuntament mitjançant el compliment del RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica, la norma ISO-27002:2013 i les següents normes bàsiques:

- Complir amb els estàndards i polítiques de seguretat de l'Ajuntament, i garantir l'estricta aplicació de les normes de seguretat per part del seu personal
- Informar a l'Ajuntament sobre la seva política de seguretat així com de la implementació i seguiment per part de la seva organització.
- Informar per escrit a l'Ajuntament tan aviat com es detectin riscos reals o potencials de seguretat en la seva xarxa o en l'equipament de l'Ajuntament.
- Garantir que tota la informació transmesa per l'Ajuntament no és emmagatzemada, duplicada o interceptada, extrem a extrem en la seva xarxa.
- Controlar l'accés a qualsevol equipament de xarxa d'informació mitjançant un control d'accés lògic, garantint la restricció als/a les usuaris/es autoritzats/des.

L'adjudicatari nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual serà l'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte i haurà de vetllar pel compliment dels esmentats requeriments.



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

Les Dades dels Serveis s'han de posar a disposició de l'Ajuntament en un format obert, que permeti la seva reutilització i l'accés a la informació del sector públic conforme els estàndards estipulats a la normativa d'aplicació: Llei estatal 18/2015, de 9 de juliol, sobre reutilització de la informació del sector públic, Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la Llei autonòmica 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

L'Ajuntament es reserva el dret de publicar total o parcialment les Dades dels Serveis en les condicions establertes a la normativa d'aplicació sobre accés i la reutilització de dades. Per aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària proporcionarà a l'Ajuntament les dades requerides en formats reutilitzables conforme als estàndards oberts establerts per l'IMI i/o l'Ajuntament de Barcelona.

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

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

L'adjudicatària designarà una persona referent d'empresa per al seguiment del servei, que no executarà cap de les activitats o tasques vinculades directament amb la prestació del servei descrites en aquest PPTP.

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



La coordinació i seguiment d'aquest contracte es realitzarà a les instal·lacions que determini l'IMSS amb la periodicitat que es determini des del Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic, sense perjudici de la relació i contacte habitual per temes puntuals que requereixin atenció immediata.

La persona referent designada de l'adjudicatària i el/la director/a del servei assistiran a totes les reunions de coordinació i seguiment, i també a aquelles que determini l'IMSS per a la bona marxa del servei.

## **CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA**

### **9.1. Infraestructura**

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

L'adjudicatària es compromet a:

- Efectuar un ús correcte i diligent dels espais i dels materials d'acord amb el pactat o el que correspongui, en el seu defecte, a la pròpia naturalesa dels mateixos.
- L'adjudicatària assumirà el manteniment, reparació i reposició del material informàtic, excepte l'inventariat per l'Ajuntament, tant de hardware com de software.
- Tanmateix, l'adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part del seu personal, i serà responsable de satisfer la indemnització corresponent per les pèrdues que es produeixin.
- L'adjudicatària es farà càrrec del material d'oficina (excepte el paper per imprimir, material amb logos municipals i el tòner per les impressores).
- L'IMSS assumirà les despeses dels subministraments d'aigua, electricitat, neteja, manteniment, telefonia fixa.
- L'adjudicatària és responsable de l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball i de tenir al dia i en normativa totes les condicions tècniques del centre.
- L'adjudicatària haurà d'informar en tot moment de manera correcta i puntual, de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint les pautes establertes per l'IMSS, en el protocol de comunicació. A tal efecte l'IMSS, podrà dur a terme els controls i la petició de compliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'adjudicatària. La notificació d'incidències urgents, així com qualsevol incidència que vulneri la legislació o que lesioni o perjudiqui el funcionament o desenvolupament de les activitats del servei, es farà sempre per escrit, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït o detectat el fet. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció



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

- L'adjudicatària està obligada a efectuar un ús diligent dels béns i no utilitzar-los ni destinar-los a finalitats altres que les previstes en aquest plec o a les que corresponen si no n'hi ha, a la naturalesa dels propis béns i retornar-los, en el termini de la vigència de la cessió, l'edifici o local, les instal·lacions, el material inventariable i altres aparells i elements de l'establiment en perfecte estat i funcionament i segons l'inventari realitzat.
- L'adjudicatària haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc en el servei i equipament, incloent-hi els causats pels professionals de l'equipament durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

## 9.2. Personal

- Aportar tot el personal per a la realització de tots els treballs detallats, i es compromet a substituir les absències per vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars, en 72 hores, excepte pel que fa a la Direcció del Servei, tasca que s'assumirà per part d'un dels dos coordinadors d'equip del servei. Els períodes de vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatària. Les substitucions per suplència o necessitats del servei, no eximeixen de la realització de les prestacions encomanades.
- Els períodes de vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatària. Les substitucions per suplència o necessitats del servei, no eximeixen de la realització de les prestacions encomanades.
- Els professionals que prestin els serveis, aportats per l'adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquells i l'IMSS existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.
- L'adjudicatària, definirà equips interdisciplinaris, i vetllarà per la homogeneïtat en els horaris, condicions d'execució de les seves tasques i responsabilitats per tal d'afavorir el treball interdisciplinari i igualitari.
- Garantirà la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.
- El personal haurà de gaudir a l'inici de la gestió de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions. L'adjudicatària garantirà l'acompliment de les habilitats, capacitats i coneixements que s'estableixen en aquest plec per a cadascun dels serveis integrants del SASSEP.



- El personal del servei haurà d'acreditar a l'inici del contracte un nivell elemental (certificat B1 o equivalent), com a mínim, de coneixement del català, considerant que el català és la llengua vehicular pròpia de l'Ajuntament de Barcelona. En cas que un/a professional no disposi de l'esmentada acreditació s'atorgarà un període de 6 mesos per a que pugui fer-ho. La no acreditació de coneixement del català (certificat B1 o equivalent) de tot el personal, transcorregut el període de 6 mesos establert en el PPTP es considera falta lleu d'acord amb l'apàrtat 26.1.3 de la Memòria Justificativa.
- Almenys el 20% del personal del servei haurà d'acreditar a l'inici del contracte un nivell elemental (certificat B1 o equivalent), com a mínim, de coneixement de les llengües anglesa, francesa i/o àrab, per tal de facilitar la comunicació amb les persones objecte del servei.
- Tot el personal assignat al SASSEP disposarà de la certificació negativa del *Registro Central de Delinquentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos* des de l'inici de la prestació del servei, d'acord amb el que s'estableix a la Llei Orgànica 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor. A aquests efectes, l'adjudicatària del present contracte haurà de presentar, juntament amb cada contracte de personal, el certificat d'antecedents penals i declaració jurada de no haver estat condemnat per cap dels delictes esmentats en cap altre país.
- Un cop iniciat el contracte, l'adjudicatària garantirà que totes les persones que s'incorporin a l'execució del contracte, abans de començar la seva activitat, hauran rebut la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions en el centre i per a la correcta utilització dels sistemes d'informació. S'entén que aquestes activitats ara esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats en funció del perfil i en aquest sentit, l'adjudicatària les preveurà i executarà per a tots els professionals del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades. Igualment, l'adjudicatària comunicarà a l'IMSS tots els plans formatius.
- L'adjudicatària garantirà el reciclatge, supervisió, formació permanent, i suport tècnic del seu personal per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.
- Aportar a l'IMSS la documentació relativa al personal adscrit habitualment al servei (plantilla inicial, contractes, titulacions, documents de subrogació signats si s'escau, moviment mensual d'incidències de treballadors amb relació a vacances, permisos o baixes; relació nominal de treballadors (RNT) i relació de liquidació de cotitzacions, declaració responsable de l'empresa certificant la idoneïtat del personal substituent del personal habitualment adscrit al servei en termes de adequació a llei, categoria professional ajustada a aquest plec i titulació adient). Aquesta documentació s'aportarà a l'inici del contracte o amb posterioritat atenent a la seva naturalesa. L'adjudicatària haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.
- L'adjudicatària es compromet a informar sobre les persones contractades en relació a les clàusules de persones amb discapacitat i clàusules socials, si és el cas.



- L'adjudicatària, si rep demandes de formació en pràctiques directament, es compromet a presentar un projecte amb aquest efecte al Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic per tal que sigui aprovat. L'establiment de convenis amb entitats i/o institucions per fer pràctiques de professionals dins dels serveis, correspon a l'adjudicatària, amb un màxim d'un professional per any, i haurà de comptar amb l'autorització de l'IMSS.
- L'adjudicatària és la responsable del compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, seguretat i salut, i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació.
- En concret, és responsabilitat de l'adjudicatària el compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball i amb aquesta finalitat disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomunitat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.
- Comunicar per escrit al DSSIEP incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis. S'adjunta el protocol de comunicació d'incidències a l'ANNEX 6 i el protocol de Registre de comunicacions d'agressions i/o amenaces als professionals dels serveis socials ANNEX 7 i que es comunicarà al/a la referent municipal del servei segons l'annex. La comunicació mitjançant l'ús d'aquests annexos s'efectuarà per part del personal adscrit al contracte i que, tanmateix, per part del/de la referent municipal del servei es farà l'oportuna comunicació a "IMSS Prevenció de Riscos Laborals" per tal d'efectuar tota la traçabilitat del procediment.
- Amb relació al formulari d'Informe de Coneixement de Residència (ICR) de Padró Municipal, l'adjudicatària s'adequarà als models que el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic faciliti i a les seves instruccions per a la complimentació i signatura.
- El personal ha de disposar d'una identificació en suport físic conforme formen part d'un servei municipal. És responsabilitat de l'adjudicatària emetre la targeta amb la que han d'anar identificats segons la normativa gràfica municipal, que facilitarà el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.

## **CLÀUSULA 10. AVALUACIÓ I SEGUIMENT**

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



documentació de seguiment de l'activitat del servei, indicadors i avaluació de resultats en la forma i manera i en els terminis que determini el Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic.

## 10.1. Informes

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

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

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

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



## 10.2. Indicadors

L'adjudicatària haurà de disposar d'una aplicació informàtica que contemplarà, com a mínim, els següents camps d'informació dels diferents tipus d'intervenció:

A títol orientatiu i com a mínim, l'aplicació informàtica contemplarà els següents camps d'informació dels diferents tipus d'intervenció:

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

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

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



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

### **10.3. Queixes, reclamacions i suggeriments**

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

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



## **CLÀUSULA 11. RESPONSABILITAT**

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, a l'espai públic o als locals privats en els que ocasionalment els puguin donar accés els interlocutors indicats a la intervenció, i també en el seu mobiliari, instal·lacions, i objectes, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS.

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

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

## **CLÀUSULA 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE**

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

La titularitat de la documentació escrita derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del Projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.

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

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



## **CLÀUSULA 13. SEGURETAT**

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local dependent de l'Ajuntament de Barcelona i responsable de la Seguretat dels Sistemes d'Informació, ha adoptat com a marc de referència el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013. Aquest organisme posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2014 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

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

Atès que el sistema d'informació gestionarà i emmagatzemarà dades de diversa tipologia i que, en tot cas, inclourà dades especialment sensibles o protegides, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que aquest compleix amb el nivell de seguretat MIG i permet el compliment dels requeriments de protecció de dades establerts a la clàusula 13 del present plec.

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

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

### **13.1. Responsable de seguretat**

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

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats per l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.



- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

## **13.2. Confidencialitat**

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

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

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

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

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

## **13.3. Programari i metodologia de desenvolupament**

L'adjudicatària, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada pel Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament de les integracions amb els sistemes corporatius de l'Ajuntament requerides a la clàusula 7.3.

Si l'Administració Municipal ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips



de l'empresa contractada, sempre sota la responsabilitat de l'adjudicatària, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació dels serveis contractats. Les llicències de software necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatari.

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

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

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

## **13.4. Auditoria**

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

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

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

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

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

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



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

### **13.5. Gestió d'Incidents**

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

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

### **13.6. Dimensionament/gestió de capacitats**

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

### **13.7. Accés a la informació**

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

### **13.8. Anàlisis forenses**

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

### **13.9. Control d'accés**

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

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



- El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- S'informarà a l'usuari de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.

## **13.10. Gestió del Personal**

### ***13.10.1. Deures i obligacions del personal***

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

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

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

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

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

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

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

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

### ***13.10.2. Formació i conscienciació***

L'adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre



el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

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

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

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

### **13.11. Comunicacions externes**

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

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

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

### **13.12. Protecció del lloc de treball**

#### **13.12.1. Lloc de treball buit**

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

#### **13.12.2. Bloqueig del lloc de treball**

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



### **13.12.3. Protecció d'equips**

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

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

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

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

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

### **13.12.4. Medis alternatius**

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

## **13.13. Protecció dels Suports Informàtics**

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

### **13.13.1. Etiquetat**

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

### **13.13.2. Criptografia**

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos



USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts per IMI-Seguretat.

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

### **13.13.3. Transport**

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

### **13.13.4. Esborrat i destrucció**

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

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

## **13.14. Protecció de la Informació**

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

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

## **13.15. Protecció del correu electrònic**

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



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

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

### **13.16. Protecció de les instal·lacions**

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

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

### **13.17. Gestió d'excepcions**

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



## 13.18. Administració dels sistemes informació

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

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

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

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

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

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'adjudicatari haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'adjudicatari per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

## 13.19. Inventari d'actius

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

## 13.20. Configuració de seguretat

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

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":



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

### 13.21. Manteniment

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

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

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

El proveïdor s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu del anunci de defectes,



mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquest proposin per corregir-les.

### **13.22. Xifratge de dades**

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

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

### **13.23. Certificats**

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

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

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

### **13.24. Antimalware**

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

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

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

### **13.25. Còpies de seguretat**

L'adjudicatari serà responsable de realitzar còpies de seguretat als sistemes dels quals és



administrador per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, segons el recollit a les guies de l'IMI.

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

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

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

## **13.26. Explotació**

### **13.26.1. Gestió de la configuració**

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

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

### **13.26.2. Gestió de canvis**

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

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



explícitament de forma prèvia a la seva implantació.

### **13.27. Protecció dels serveis**

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

Per tal de garantir-ho:

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

### **13.28. Pla de traces**

Tota aplicació ha de garantir la identificació inequívoca i el no repudi de les diferents accions realitzades tant a nivell d'usuari com de sistema i permetre a una persona, amb l'autorització adequada, accedir fàcilment a l'historial d'operacions realitzades per un usuari i/o sobre un objecte. Per aquest motiu, tant important és tenir un bon sistema de recollida de traces que enregistri l'activitat realitzada pels usuaris com garantir que aquestes estaran disponibles quan sigui necessari i que no poden ser modificades (garantint el no repudi).

El registre de traces de l'aplicació de l'adjudicatària es farà d'acord amb el requeriments de l'IMI i ha d'incloure: accessos a l'aplicació, errors d'autenticació, modificacions de dades sensibles, les accions dels comptes amb privilegis d'administrador, canvis en la configuració d'accés a determinats arxius, canvis en els privilegis dels usuaris... Qualsevol d'aquestes accions s'ha de poder imputar a un usuari, juntament amb la data i hora en que s'ha produït i, si es pot, des d'on s'ha fet. De la mateixa forma, els processos sistema (batch, webservices, msgbrokers, etc) també han de permetre un nivell d'auditoria i traçabilitat suficient per poder imputar a un procés o sistema concret una determinada operació.

#### **Data i Signatures**

Sra. Marina Mañas Vegara  
Cap del Departament de Serveis Socials  
d'Intervenció a l'Espai Públic



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic**  
Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme  
Institut Municipal de Serveis Socials