



# Contractació

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

### CONTRACTE DE GESTIÓ DE SERVEIS

Tramitació: ORDINÀRIA

Procediment: OBERT

Nº Contracte	Import €
Descripció	Contracte de serveis per a la gestió del Servei d'orientació i atenció social al sensellarisme (SOASS), amb mesures de contractació pública sostenible  PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS



## ÍNDEX

<b>CLÀUSULA 1.- ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ</b> .....	<b>5</b>
<b>CLÀUSULA 2.- CONTEXT I MARC NORMATIU</b> .....	<b>6</b>
<b>CLÀUSULA 3 .- OBJECTIUS DEL SERVEI</b> .....	<b>7</b>
<b>CLÀUSULA 4.- OBJECTE DEL CONTRACTE</b> .....	<b>10</b>
<b>CLÀUSULA 5.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>11</b>
5.1 DEFINICIÓ GENERAL DEL SERVEI .....	11
5.2.DESTINATARIS DEL SERVEI .....	13
5.2.1. VULNERABILITAT SOCIAL.....	13
5.2.2. GRAU D'INCIDÈNCIA DEL PROCÉS DE SENSELLARISME.....	14
5.2.3. DESTINATARIS I FASES DEL PROCÉS DE RECUPERACIÓ .....	15
5.3. ACTIVITATS I METODOLOGIA DEL SERVEI .....	16
5.3.1. ACCÉS AL SOASS .....	17
5.3.2. ATENCIÓ I ACOMPANYAMENT SOCIAL: UNITAT D'ATENCIÓ SOCIAL INICIAL I TORN DE VALORACIÓ, UNITAT D'ATENCIÓ SOCIAL PRIMERENCA, UNITAT D'ATENCIÓ SOCIAL A FAMÍLIES AMB INFANTS I ADOLESCENTS I UNITAT D'ATENCIÓ SOCIAL A ADULTS.....	18
5.3.3. SERVEIS DE SUPORT A L'ATENCIÓ I ACOMPANYAMENT SOCIAL: UNITATS DE SUPORT .....	28
5.3.4. TORN D'ASSESSORAMENT A EXTERNS .....	30
5.3.5. UNITAT DE DADES .....	30
5.3.6. INFORMACIÓ I/O ACCÉS A SERVEIS I/O PRESTACIONS PER A LA COBERTURA DE NECESSITATS DE LES PERSONES ATESES	30
5.3.7. SISTEMÀTICA DE REGISTRE I AVALUACIÓ .....	31
5.3.8. METODOLOGIA DEL SERVEI .....	32
5.3.9. COORDINACIONS INTERNES I EXTERNES .....	37
<b>CLÀUSULA 6.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>44</b>
6.1.PERFILS PROFESSIONALS I FUNCIONS.....	45
6.2. HORARIS DE PRESTACIÓ, DISTRIBUCIÓ DEL TEMPS I UBICACIÓ DEL SERVEI .....	62
6.2.1 HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC.....	62
6.2.2. HORARIS DE LES UNITATS DEL SERVEI .....	62
6.2.3. DISTRIBUCIÓ DEL TEMPS.....	64
6.3. SUPERVISIÓ, RECICLATGE I FORMACIÓ PERMANENT.....	66
6.4. ALTRES RECURSOS EN COORDINACIÓ AMB EL SERVEI .....	67
<b>CLÀUSULA 7. INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS</b> .....	<b>69</b>
7.1. INFRAESTRUCTURA.....	69
7.2. UNITAT MÒBIL .....	70
7.3. SISTEMES D'INFORMACIÓ I TRANSMISSIÓ.....	71
7.4. GESTIÓ DE LES DADES .....	71
<b>CLÀUSULA 8.- COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS</b> .....	<b>73</b>
<b>CLÀUSULA 9.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA</b> .....	<b>74</b>



9.1. INFRAESTRUCTURA.....	74
9.2. PERSONAL.....	75
<b>CLÀUSULA 10.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI.....</b>	<b>78</b>
10.1 INFORMES DE GESTIÓ DEL SERVEI .....	78
10.2. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS.....	80
<b>CLÀUSULA 11. RESPONSABILITAT .....</b>	<b>81</b>
<b>CLÀUSULA 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE.....</b>	<b>82</b>
<b>CLÀUSULA 13. SEGURETAT .....</b>	<b>82</b>
13.1. RESPONSABLE DE SEGURETAT .....	83
13.2. CONFIDENCIALITAT .....	83
13.3. PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT .....	84
13.4. AUDITORIA.....	85
13.5. GESTIÓ D'INCIDENTS .....	85
13.6. DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS .....	85
13.7. ACCÉS A LA INFORMACIÓ.....	86
13.8. ANÀLISIS FORENSES.....	86
13.9. CONTROL D'ACCÉS .....	86
13.10. GESTIÓ DEL PERSONAL.....	86
13.10.1 DEURES I OBLIGACIONS DEL PERSONAL.....	86
13.10.2 FORMACIÓ I CONSCIENCIACIÓ.....	87
<b>13.11. COMUNICACIONS EXTERNES.....</b>	<b>87</b>
13.12. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL.....	88
13.12.1 LLOC DE TREBALL BUIT .....	88
13.12.2 BLOQUEIG DEL LLOC DE TREBALL.....	88
13.12.3 PROTECCIÓ D'EQUIPS .....	88
13.12.4 MEDIS ALTERNATIUS .....	89
13.13. PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS .....	89
13.13.1 ETIQUETAT .....	89
13.13.2 CRIPTOGRAFIA .....	89
13.13.3 TRANSPORT.....	89
13.13.4 ESBORRAT I DESTRUCCIÓ .....	89
13.14. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ .....	90
13.15. PROTECCIÓ DEL CORREU ELECTRÒNIC.....	90
13.16. PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS .....	91
13.17. GESTIÓ D'EXCEPCIONS .....	91
13.18. ADMINISTRACIÓ DELS SISTEMES INFORMACIÓ.....	91
13.19. INVENTARI D'ACTIUS .....	92
13.20. CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT .....	92
13.21. MANTENIMENT.....	92
13.22. XIFRATGE DE DADES .....	93
13.23. CERTIFICATS .....	93
13.24. ANTIMALWARE .....	94
13.25. CÒPIES DE SEGURETAT .....	94
13.26. EXPLOTACIÓ .....	94
13.26.2 GESTIÓ DE LA CONFIGURACIÓ.....	94



13.26.2 GESTIÓ DE CANVIS .....	95
13.27. PROTECCIÓ DELS SERVEIS.....	95
13.28. PLA DE TRACES .....	95



## CLÀUSULA 1.- ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ

L'actual projecte d'intervenció en la lluita contra el sensellarisme a la ciutat de Barcelona es concreta a partir de l'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 d'aquest model s'ha produït en diverses vessants: passant de l'orientació a l'assistencialisme a l'establiment de compromisos d'inserció amb les persones usuàries, 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 (XAPSELL).

La FEANTSA, Federació Europea d'Associacions Nacionals que Treballen amb Persones Sense Llar proposa definir el sensellarisme com: *situació que es produeix per l'absència d'un lloc adequat per viure de forma permanent. A la vegada, una persona sense llar és tot aquell home o dona que no pot accedir de forma permanent a un lloc adequat per viure, o bé perquè no es pot mantenir l'allotjament per motius econòmics i altres barreres socials, o perquè presenta dificultats per viure de forma autònoma i necessita ser atesa i recolzada (Avramov, 1996).*

El sensellarisme és un fenomen multidimensional i dinàmic que comporta una gran complexitat i conjuga desencadenants multifactorials amb el fet en comú per a les persones que el pateixen de no disposar d'habitatge o bé tenir un espai insegur.

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

L'acompanyament social en tots aquests àmbits 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 prioritant l'acompanyament personalitzat i l'accés i manteniment de l'habitatge.



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.

En aquest context, el Servei d'Inserció Social (SIS Tractament), creat fa mes de 30 anys, i el Servei d'Intervenció Social de Famílies amb menors (SISFAM), d'ara en endavant conflueixen en el **Servei d'orientació i atenció social al sensellarisme** (en endavant **SOASS**), un dels instruments que té l'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant IMSS) de l'Ajuntament de Barcelona en la lluita contra el sensellarisme, i que desenvolupa actuacions d'observatori, d'acollida i d'acompanyament social, tant de persones adultes (soles o en unitat de convivència), com famílies amb menors d'edat, que reuneixen característiques d'inestabilitat habitacional i es troben en situació de vulnerabilitat i manca de vinculació amb els serveis socials bàsics del territori.

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

La contractació de la gestió del servei s'emmarca dins el conjunt de línies estratègiques, objectius i compromisos d'acció que hauran d'orientar en els propers anys el Programa d'Actuació Municipal 2020-2023 actual i en fase de revisió 2024-2028, que fixa un seguit d'objectius amb relació directa amb la lluita contra el sensellarisme.

Entre ells destaquen la voluntat expressada en el PAM d'oferir respostes adaptades a noves necessitats emergents en l'àmbit del sensellarisme, amb l'objectiu de reduir al màxim el nombre de persones que dormen al carrer, garantir l'allotjament d'emergència als col·lectius en situació d'exclusió residencial severa, en coordinació amb els serveis d'habitatge i immigració, d'assegurar els mínims vitals a tota la població i d'articular uns serveis socials bàsics d'atenció integral prioritzant l'autonomia personal i que es concreta a través del Pla de lluita contra el sensellarisme de Barcelona 2016-2020 actual, en fase de revisió.

Com a marc normatiu recent cal tenir present el Marc d'acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya (2022- 2025), que preveu un enfocament integral del sensellarisme i l'exclusió residencial mitjançant la vinculació de l'acció social a diferents àmbits, com ara la salut, l'habitatge i la mobilitat, entre d'altres.

El marc normatiu Estatal de l'Estratègia Nacional per a la Lluita contra el Sensellarisme a Espanya 2023-2030 planteja donar resposta integral a la situació de les persones en situació de Sensellarisme des d'un plantejament global i coordinat de totes les administracions públiques.

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 SOASS 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.
- La *Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència*.
- El *Decret 142/2010, d'11 d'octubre*, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- La *Mesura de govern per la prevenció del sensellarisme femení*, aprovada el 20 de gener de 2020.
- L'*Ordenança de Protecció, Tinença i Venda d'animals de 2003* i el *Conveni de col·laboració entre IMSS, la Gerència de l'àrea Agenda 2030, Transició digital i Esports i el Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona per a l'assistència d'animals de companyia que conviuen amb persones en situació de sensellar a la ciutat de Barcelona*.

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 .- OBJECTIUS DEL SERVEI**

El **Servei d'orientació i atenció social al sensellarisme, SOASS**, és un dels instruments que té l'IMSS en la lluita contra el sensellarisme desenvolupant actuacions d'observatori, d'acollida i d'acompanyament social de persones en situació de sensellarisme (adults i menors a càrrec).

Una de les característiques de les persones sense llar és **la inestabilitat**. **Inestabilitat** que es fa present en molts dels aspectes bàsics com són **les relacions socials, els ingressos econòmics, la salut** i la pròpia relació amb l'**habitatge**. Per tal de donar resposta de **continuitat i traçabilitat en aquesta inestabilitat**, el SOASS garanteix l'atenció fins que es manté l'estabilitat domiciliària.

**L'objectiu general del servei és el de 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 precari crònic i que, tenint vinculació amb la ciutat de Barcelona, no tenen cap vinculació amb els serveis socials bàsics de territori (centres de serveis socials).



El SOASS fa l'acompanyament social des d'una perspectiva global, connectant aquestes persones amb la Xarxa de Serveis Socials Municipals o altres recursos com a inici d'un procés que promogui i doni suport per tal que la persona assoleixi l'autonomia personal/familiar, mitjançant el disseny d'itineraris personalitzats on la fita central del SOASS és assolir l'estabilització a l'habitatge i l'autonomia de la persona/família per mantenir aquest habitatge.

Per tant, partim d'un procés "d'acompanyament social" que es concreta en un pla de millora personal/familiar basat en l'establiment de vincles que té com a punt de partida les capacitats de les persones, les oportunitats vitals del seu entorn i l'orientació socio-educativa com a estratègia fonamental dins els processos d'atenció social. L'acompanyament persegueix dos objectius: aconseguir l'autonomia de la persona/família i l'estabilitat domiciliària.

Objectius que s'assoleixen amb estratègies d'acció social del servei, ampliant la dedicació professional a pràctiques proactives de tipus preventiu i comunitari i, en conseqüència, potenciant l'acció grupal.

El SOASS desenvolupa les actuacions en quatre dimensions:

1. Acompanyament social en atenció individual/familiar
2. Atenció grupal
3. Atenció comunitària
4. Assessorament expert a altres serveis externs

El SOASS es proposa promoure el pas de l'atenció individual-familiar a l'atenció col·lectiva, incrementant el nombre de projectes d'atenció grupal i incrementant el nombre d'iniciatives comunitàries impulsades des del Servei o en les quals aquest participa com a promotor, co-promotor o soci.

Amb aquest nou Plec, i amb el recolzament que marca la normativa vigent en atenció al sensellarisme i en concret la Estratègia Nacional per la Lluita contra el Sensellarisme a Espanya 2023-2030, cal promoure un enfocament en el tractament convencional del sensellarisme, a partir del reconeixement d'una sèrie de principis, contemplats també a d'altres estratègies desenvolupades als països del nostre entorn: tenint en compte els drets de totes les persones, la prevenció i l'atenció primerenca des d'un enfocament orientat a l'accés a l'habitatge.

Partim d'obrir una nova via d'atenció per evitar la institucionalització de les persones en situació de sense llar primerenca, principalment en grau incipient o inicial de la situació de sensellarisme. En aquest plec s'aposta per la creació de la Unitat d'Atenció Primerenca en sensellarisme, UAPS, per tal d'incidir en la prevenció i evitar la institucionalització.

La finalitat és assolir **l'autonomia plena amb acompanyament personalitzat** centrat d'entrada en accedir a un habitatge.



Per tal de donar compliment a aquest objectiu general, el **SOASS, específicament desenvolupa les següents línies:**

- Dissenyar estratègies i protocols d'actuació davant de les situacions per a l'acompanyament a persones en situació de sensellarisme, desenvolupant una metodologia pròpia que propiciï la màxima autonomia personal/familiar, al mateix temps que es treballa per accedir i mantenir estabilitat residencial de les persones ateses.
- Oferir el servei de recepció i acollida en el servei, tot gestionant l'agenda de visites amb els professionals de primera atenció.
- Facilitar la primera atenció (atenció individual i o grupal) al servei i, d'acord amb l'avaluació elaborada, definir plans de millora amb itineraris d'acompanyament social per a les persones i col·lectius vinculats al servei.
- Facilitar una atenció d'acompanyament (i/o intervenció) a les persones destinatàries del servei, amb plans de millora personalitzats, amb actuacions grupals i comunitàries si s'escau. Per a tal fi, els professionals duran a terme les funcions metodològiques que requereix (diagnosi individual o grupal, elaboració hipòtesis de treball individual i grupals, definició d'indicadors d'avaluació, elaboració d'estratègies, implementació de les actuacions, avaluació dels resultats i seguiment..)
- Proposar els ajuts econòmics a l'òrgan municipal competent i gestionar les dotacions econòmiques en efectiu quan correspongui per cobrir les necessitats bàsiques (alimentació, higiene, medicació, entre d'altres) de les persones ateses i pel manteniment de la vida quotidiana seguint els criteris establerts des de l'IMSS - Àrea de Drets Socials.
- Potenciar la coordinació amb altres serveis municipals i d'altres administracions implicades per a l'adequada atenció a les persones ateses i també amb l'objectiu d'aconseguir l'estabilitat domiciliària a la ciutat de Barcelona.
- Fomentar la cooperació amb les entitats del teixit social i cultural per afavorir processos d'inclusió.
- Prioritzar l'atenció social amb els criteris establerts des de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme:
- Assessorar a serveis externs com expert en situació de sensellarisme i als altres serveis municipals. El servei té un coneixement específic de les persones i col·lectius que viuen en situació de sensellarisme, pel què fa a la inestabilitat domiciliària. En aquest sentit pot assessorar a d'altres serveis respecte a l'orientació dels casos. Així mateix existeixen xarxes a nivell municipal, metropolità, estatal i europeu que requereixen de la participació del servei en les trobades per tal de compartir els coneixements sobre el fenomen i les línies de treball i intervenció. En aquest sentit el SOASS participarà d'aquelles accions d'àmbit de sensellarisme que es requereixi des de l'IMSS.
- Garantir un acompanyament orientat a l'accés i a l'estabilitat l'habitatge amb l'acompanyament professional del servei en la recerca i accés a l'habitatge.



## **CLÀUSULA 4.- OBJECTE DEL CONTRACTE**

El present contracte té per objecte la gestió del SOASS, "Servei d'Orientació i Atenció de persones en situació de sensellarisme a la ciutat de Barcelona" de l'IMSS, amb mesures de contractació pública sostenible.

El SOASS, és el servei de l'IMSS que:

- Proporciona atenció social a les **persones, unitats de convivència i famílies amb menors a càrrec** en situació de **vulnerabilitat social i inestabilitat domiciliària**, que pernocten a l'espai públic de la ciutat o en situació d'allotjament precari crònic i no tenen cap vinculació amb els serveis socials bàsics amb abast territorial (centres de serveis socials), tot oferint atenció social de les necessitats detectades mitjançant un **pla de millora personalitzat, accions grupals i comunitàries** si s'escau.
- El SOASS també atén a les **unitats familiars amb infants i adolescents** que viuen en assentaments irregulars (naus i solars) i en d'altres infrahabitatges a la ciutat de Barcelona amb situació d'exclusió residencial i amb unes característiques d'alta vulnerabilitat: famílies que viuen en instal·lacions d'estructures precàries que realitzen funció d'habitatge, amb permanència en el temps, habitualment també amb accés irregular a subministraments i sense permís legal per situar-se a l'espai ocupat, on 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'entorn proper.
- El SOASS fa l'acompanyament social connectant les persones ateses amb la Xarxa de Serveis Socials i/o altres recursos de la comunitat, com a inici d'un procés de treball social, mitjançant el disseny d'itineraris personalitzats, basat en la relació professional i interpersonal que potencia els propis recursos i capacitats personals i de la comunitat. **La fita central del SOASS és l'assoliment de la màxima autonomia personal/familiar** de les persones ateses.

El SOASS actua en tot l'àmbit territorial de la ciutat, i l'equipament on s'adscriu el servei serà al Passeig Pujades, 29 baixos (Barcelona).



## CLÀUSULA 5.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

### 5.1 Definició general del servei

El **SOASS** és el servei de l'IMSS que presta atenció social a persones soles, unitats de convivència i unitats familiars amb menors a càrrec en situació de vulnerabilitat social, sense vinculació territorial per inestabilitat domiciliària, allotjament a precari crònic o en situació de sense llar.

El SOASS ofereix contacte, informació i orientació, així com serveis de primera atenció i d'acompanyament social mitjançant la valoració i diagnòstic de la situació de les persones destinatàries del servei, a fi d'elaborar un pla de millora personalitzat. A la vegada, el servei recull, sistematitza i analitza dades per a la valoració del fenomen.

El SOASS realitza la seva activitat social en **tres fases d'atenció i acompanyament i una dimensió transversal al servei**, que definim a continuació:

- **Fase de Contacte**  
Proporciona a les persones que accedeixen al servei, per iniciativa pròpia o bé per derivació d'un altre servei, **informació i orientació** per accedir als serveis socials i/o altres serveis públics.  
És la porta d'entrada habitual del servei que identifica les persones que fan demanda d'atenció i realitza el **filtratge** per tal de detectar si el SOASS és el servei que correspon. Si és així, d'acord amb les necessitats que manifesta la persona o que s'observen, **canalitza la demanda** per tal que se li proporcioni atenció ordinària, preferent o urgent, segons correspongui a les circumstàncies del cas, o bé al referent del servei de la persona, si aquesta ja compta amb expedient obert. Si el SOASS no és el servei que correspon s'orienta la persona cap al servei que pertoca.
- **Fase d'Atenció Inicial**  
Una vegada realitzat el filtratge i en funció del tipus d'atenció que s'hagi determinat (ordinària, preferent o urgent), la **Unitat d'Atenció Social Inicial** atén a la persona, tot prioritzant les atencions urgents en primer terme, a través del **Torn de valoració** específic per a la seva atenció, i les preferents i ordinàries en els termes establerts.  
En aquesta fase es realitza la **primera entrevista d'exploració valorativa**, que estableix la diagnosi i pronòstic de la situació que determinarà l'orientació social de l'acompanyament/intervenció. També es poden activar en aquesta fase, els **serveis de suport** (psicòlegs, juristes, traducció i mediació...) que resultin indicats en cada situació.  
Correspon en aquest moment **l'activació i tramitació de suports** a la cobertura de necessitats bàsiques i de la resta de recursos/serveis propis del catàleg de la Cartera de Serveis Socials.  
En funció del primer pronòstic de la situació, es valorarà si continua a la Unitat d'Atenció Social Inicial, passa a Unitat d'Atenció Primerenca, específica per a persones que es troben en una situació de sensellarisme i vulnerabilitat incipient, o a les Unitats d'Atenció Social Continuada.



El servei té un coneixement específic de les persones que viuen en situació de sensellarisme. La seva expertesa li permet assessorar a d'altres serveis mitjançant el **Torn d'assessorament d'externs** respecte a l'orientació dels casos o situacions que impacten en diferents serveis, com ara els CSS, CUESB, SAS/ÀBITS, Salut, presons,... i també altres Serveis de la Direcció d'Atenció al Sensellarisme.

- Fase d'Atenció Continuada

Des de la Unitat d'Atenció Social Inicial, **es traspassen els casos a altres unitats** del servei que proporcionen **l'atenció intensiva (Unitat d'Atenció Primerenca**, per a casos incipients de sensellarisme) o bé **l'atenció continuada (Àrea d'Atenció Social Continuada)**. També accedeixen a l'atenció continuada casos derivats d'altres serveis socials (CSS, SAIER, SASSEP, CUESB...) que ja han establert la necessitat d'acompanyament social del SOASS i han passat el cribatge del torn d'assessorament extern.

En aquest entorn i designats els professionals de referència, es realitza de manera consensuada el pla de millora personalitzat i adequat al diagnòstic que defineix les actuacions a realitzar, els recursos implicats i els serveis de suport (psicòlegs, juristes, mediació, traducció...) que s'activaran durant aquesta fase d'acompanyament en la recuperació.

A més de l'atenció individualitzada que suposa el pla de millora i del seu seguiment, les unitats del servei també proporcionen atenció grupal i desenvolupen intervenció comunitària.

- Unitat de Dades (Dimensió transversal)

El servei disposa de la Unitat de Dades, responsable de la recollida, gestió, tractament, anàlisi i valoració de les dades per al seguiment, detecció de tendències, evolució i adaptació a noves realitats de la metodologia del servei. La unitat de dades reporta aquesta informació recollida per l'equip del SOASS a l'Observatori transversal de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme.

La Unitat de Dades recull, centralitza i sistematitza les dades de la clàusula 11 d'aquest PPTP per a la seva anàlisi, elaboració d'indicadors, detecció de tendències, entre altres, a demanda del Departament de Serveis i Programes d'Allotjament per a Persones sense Llar.

L'anàlisi d'aquestes dades ha de permetre valorar l'activitat del servei i el seu impacte en els seus destinataris, així com l'elaboració de propostes de millora per al'atenció social. L'impacte del servei a les persones ateses també es farà partint de l'eina SSM-CAT.

La Unitat de dades du a terme l'anàlisi de dades i l'elaboració de:

- Informes de situació
- Informes per a la prevenció i la intervenció
- Informes per a la millora de les polítiques d'atenció social.



- Unitats de Suport (Dimensió transversal)  
El SOASS compta amb Serveis de Suport especialitzats que complementen els serveis de les unitats d'atenció social. Es tracta dels serveis de Suport Psicològic, Suport Jurídic, Servei d'Acompanyament en hàbits de vida quotidiana, Servei de Traducció i Mediació, Unitat mòbil i Unitat de Seguretat i Vigilància.

## 5.2. Destinatari del Servei

Els destinataris del servei que presta el SOASS són:

- **Persones** adultes (soles o en unitat de convivència) i famílies amb menors d'edat a càrrec **que reuneixen característiques d'instabilitat habitacional recurrent i/o fan us de l'espai públic de la ciutat de Barcelona per a pernoctar, pautes de vulnerabilitat social i manca de vinculació** i d'adherència a la xarxa de serveis socials bàsics de territori i presenten vinculació a la ciutat de Barcelona .
- També atèn a les **unitats familiars amb infants i adolescents a càrrec que viuen en assentaments irregulars (naus i solars)** i en d'altres infrahabitats a la ciutat de Barcelona amb situació d'exclusió residencial i amb unes característiques d'alta vulnerabilitat. Es tracta de famílies que viuen en instal·lacions d'estructures precàries que realitzen funció d'habitatge, amb permanència en el temps, habitualment també amb accés irregular a subministraments i sense permís legal per situar-se a l'espai ocupat, on 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'entorn proper.

### 5.2.1. Vulnerabilitat social

Les característiques de vulnerabilitat es concreten en els factors 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.
- Presentar situació de salut greu que no li permet tenir cura de si mateix.
- Presentar impossibilitat per a exercir responsabilitat de cobrir les necessitats bàsiques de familiars a càrrec.
- Precarietat laboral o escasses possibilitats d'aconseguir i mantenir la feina.
- Presentar una situació administrativa irregular.



- Feblesa o inexistència de xarxa social de suport.

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.

En termes d'inestabilitat habitacional, el SOASS atén a les persones que pernocten al carrer, les que presenten inestabilitat domiciliària, les que passen el dia al carrer i pernocten als equipaments i recursos de la XAPSLL.

L'adjudicatària haurà de col·laborar, sempre que sigui adient segons sigui el cas, amb altres serveis municipals (principalment SASSEP), per treballar l'entorn més immediat on es troba la persona, alhora que per fer una tasca preventiva de convivència i d'atenció social comunitària que millori tant la situació individual de les persones, com de l'entorn més immediat, des del respecte dels drets.

El traspàs de les situacions que es plantegen des d'espai públic al SOASS, es farà des d'un acompanyament, consensuat entre serveis segons cada cas, plantejant un temps de vincle al nou servei i professional referent, que podrà durar per tal d'assolir en el traspàs la bona vinculació a la nova referència social. Els serveis implicats en el traspàs establiran, d'acord amb l'IMSS, la metodologia de coordinació adequada a l'objectiu de preservar la vinculació i per al volum de casos en traspàs entre els serveis.

El servei es pot coordinar amb altres serveis municipals (Districte, Serveis Socials Bàsics –SSB, Servei de Neteja, Guàrdia Urbana...).

### **5.2.2. Grau d'incidència del procés de sensellarisme**

Les persones destinatàries d'aquest servei poden trobar-se en diferents graus d'avenç en el procés de sensellarisme (sigui que pernocten a l'espai públic, en assentaments irregulars o en altres situacions d'inestabilitat habitacional), que caldrà explorar i tenir en consideració per desenvolupar les actuacions a dur a terme en cada cas.



Els diferents graus en què es poden trobar les persones en situacions de carrer són els següents:

- **Persones en grau incipient o inicial:**  
Les persones es troben sense allotjament estable, probablement alternant habitatges de familiars, amics, pensions i el carrer, però sorgeix el risc d'iniciar un procés de desarrelament més greu. No tenen domicili, els ingressos són irregulars o inexistents, els vincles relacionals són febles, encara mantenen hàbits personals i laborals, el seu estat de salut habitualment és bo, tot i que pot existir consum incipient de tòxics, i fan demanda i accepten intervenció.
- **Persones en grau mitjà:**  
Perfil caracteritzat pel fet que l'estada al carrer passa a ser habitual. Els hàbits personals i laborals es comencen a perdre, si hi ha treball és molt inestable, els vincles relacionals s'han perdut, el seu estat de salut pot començar a presentar trastorns crònics i/o consum de substàncies generadores d'addicció, hi ha poca motivació per sortir-se'n, i tenen capacitat de fer demanda, però insuficient per a mantenir la intervenció social.
- **Persones en grau cronificat:**  
Les persones estan sense domicili, viuen permanentment al carrer, alternant amb estades puntuals en centres residencials. Han perdut els hàbits d'higiene i cura personal, i tenen greus dèficits sanitaris que sovint originen trastorns orgànics, presència de malalties mentals i/o consum de substàncies generadores d'addicció. Presenten atur de llarga durada i un greu aïllament social, amb cap motivació per sortir-se'n i són reticents a acceptar la intervenció social.

### **5.2.3. Destinataris i fases del procés de recuperació**

El model d'atenció al sensellarisme a la ciutat de Barcelona pivota al voltant del procés de millora de la persona, que passa per:

- L'establiment de contacte i vincle
- El seguiment
- La recuperació (autonomia)
- L'estabilització.

El SOASS aborda les fases avançades del procés de millora dels destinataris del servei, és a dir, quan aquestes persones presenten una adherència mitja o alta al servei i també en la fase ja més avançada de preautonomia. En el cas de les famílies amb menors a càrrec que viuen en assentaments i infrahabitatges, de vegades la fase del procés de millora en la que es troben encara no ha assolit aquest grau d'avenç i igualment són destinatàries del servei.



En tots els casos, el SOASS és el servei que atén:

- **Persones soles i unitats de convivència sense menors** amb vinculació a la ciutat de Barcelona, que reuneixen característiques d'inestabilitat habitacional (o bé pernocten a carrer), pautes de vulnerabilitat i manca de vinculació amb els serveis socials bàsics del territori que accedeixen directament al servei o bé derivades per altres serveis i que reuneixen un perfil i voluntat de mitja o alta adherència a seguir el procés de millora d'acompanyament social (recuperació).
- **Unitats familiars amb infants i adolescents** amb vinculació a la ciutat de Barcelona, que reuneixen característiques d'inestabilitat habitacional, pautes de vulnerabilitat i manca de vinculació amb els serveis socials bàsics del territori, que accedeixen directament al servei i aquelles que són derivades per altres serveis socials o municipals, independentment de quina sigui la fase en la que es trobin en el procés de millora (recuperació).

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 detecten unitats familiars amb menors a càrrec a l'espai públic s'activa el protocol de comunicació al servei d'emergències 112 per a la seva atenció per part de l'administració pertinent, i quan es detecten en assentaments irregulars (naus i solars) i en d'altres infrahabitatges (com s'especifica a l'apartat de 5.2 Destinataris), es deriven al SOASS 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.

- **Dones embarassades**, amb vinculació a la ciutat de Barcelona, que reuneixen característiques d'inestabilitat habitacional, pautes de vulnerabilitat i manca de vinculació amb els serveis socials bàsics del territori, que accedeixen directament al servei i aquelles que són derivades per altres serveis socials o municipals.  
Quan es detecten a les prospeccions de l'espai públic que realitza el SASSEP (Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic), es treballarà des de bon inici des d'aquest servei per a fer la derivació/traspàs al SOASS, per tal de fer un pla de millora que garanteixi el correcte seguiment mèdic de l'embaràs.

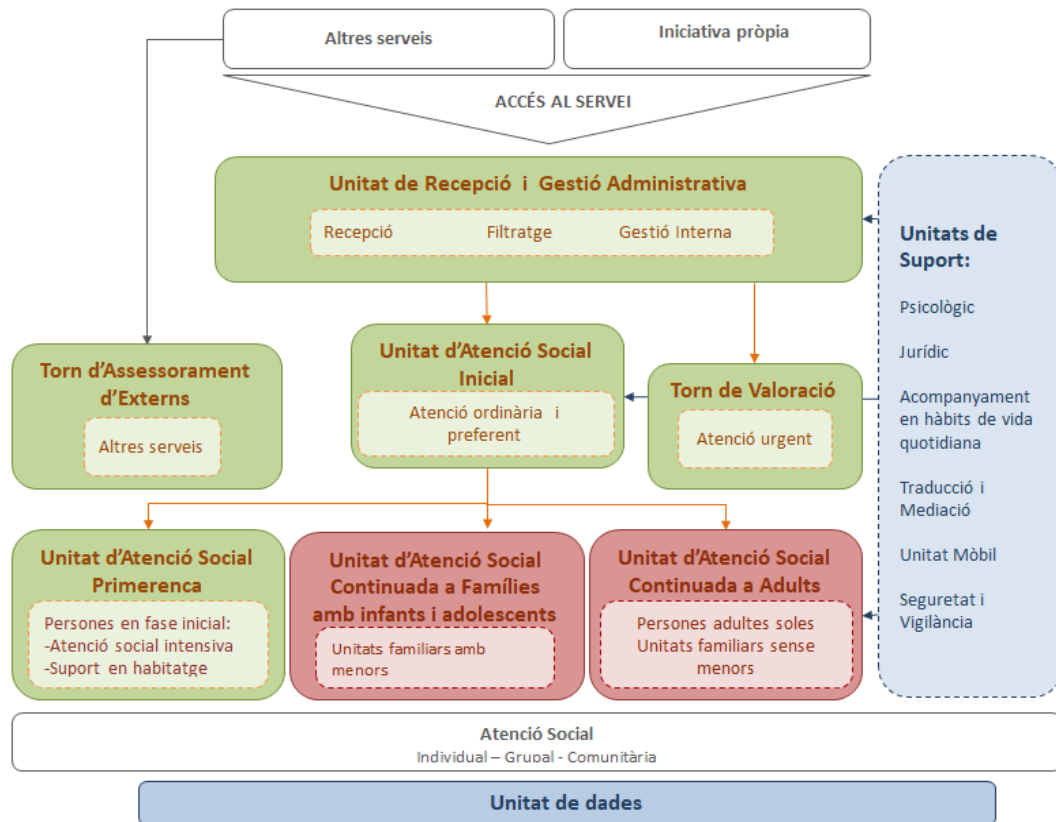
### **5.3. Activitats i metodologia del servei**

El SOASS, per a dur a terme l'acompanyament social en les **tres fases d'atenció i acompanyament i la dimensió transversal del servei**, requereix d'un disseny del servei que estableixi el flux entre les diferents unitats que componen el servei, i a la vegada 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 PPTP.

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



### 5.3.1. Accés al SOASS

L'accés al servei es pot produir per iniciativa pròpia de les persones o bé per derivació d'altres serveis.

El punt inicial d'accés al servei és a través de la **Unitat de Recepció i Gestió Administrativa** que estableix contacte amb la persona que fa demanda del servei. En alguns casos, els serveis derivants ja han realitzat l'exploració del cas i determinat la idoneïtat del SOASS per a l'atenció social del cas, raó per la qual, aquests casos ja accedeixen directament a altres unitats del servei.

La Unitat de Recepció i Gestió Administrativa realitza les seves tasques organitzades en 3 subunitats: recepció, filtratge i gestió.

Aquestes subunitats s'organitzaran segons indicacions de la direcció i coordinació del servei, tenint en compte els fluxos de demanda d'atenció del servei.

L'accés al servei de **recepció** es gestionarà pel dispositiu municipal gestor de cues per dispensar cita, amb el suport del personal de recepció i/o de seguretat de l'equipament. Si la persona ja té cita programada recull el tiquet i s'espera a la sala d'espera corresponent, i si la persona no té



cita programada demana al quiosc primera atenció (UR recepció) i s'espera a la sala corresponent fins tenir l'atenció. S'optimitzen així els processos d'accés i recepció, agilitzant l'atenció dins del centre i reduint els temps d'espera de les persones usuàries. Tanmateix, l'ordre proporcionat en la gestió de cues facilita la tasca de les recepcions i resulta preventiva de conflictes.

La Unitat de Recepció i Gestió Administrativa és la responsable de les primeres atencions de situacions noves presentades al servei. Es van atenen les demandes en funció de les arribades que marca el gestor de cues i es fa la primera escolta que recull informació bàsica de la persona i en fa observació.

El/la professional de la Unitat de Recepció i Gestió Administrativa cerca a les aplicacions informàtiques municipals si existeix expedient obert corresponent al SIAS o aplicació informàtica en ús. Es recull informació de la persona i la seva demanda i es procedeix a l'apertura de l'expedient en suport paper i també a les aplicacions informàtiques corresponents per tal d'identificar a la persona atesa.

Si és una persona amb atenció oberta al SOASS que fa demanda d'atenció, se li facilita una cita programada amb el professional referent que ja té assignat, i si fa demanda atenció urgent es contacta amb el professional referent per tal que doni resposta a la situació.

Si es tracta d'una persona no usuària, es dona d'alta l'expedient al SIAS i se l'atén en despatx per tal de fer el filtratge oportú.

Aquest primer **filtratge** s'encarrega del cribatge de les situacions noves que es plantegen presencialment al SOASS per valorar si la persona que fa demanda d'atenció té els requisits per ser atesa al servei i si és així, se l'hi facilita una visita a la Unitat d'Atenció Social Inicial. Les persones que no comptin amb els requisits d'accés al servei es deriven al servei que els correspongui facilitant-los la informació disponible pertinent.

En cas que es valori d'entrada una situació d'urgència el triatge es farà directament des del Torn de Valoració.

Pel que fa a la **gestió**, la Unitat de Recepció i Gestió Administrativa és l'encarregada de rebre totes les trucades que arriben al servei, gestionar el correu electrònic genèric, proporcionar suport en tràmits administratius a l'equip (bases de dades, indicadors, tràmits ajuts econòmics, gestió del correu de les persones empadronades al servei, .....). Les persones que vulguin accedir al servei també poden demanar cita telefònicament o per correu electrònic.

Per tal de proporcionar protecció en circumstàncies climatològiques de calor intensa, el SOASS posarà a disposició de les persones ateses al servei el subministrament d'aigua per beure (font amb gots o ampolles d'aigua a la sala d'espera), per a qui així ho sol·liciti.

L'adjudicatària ha de garantir l'atenció presencial durant l'horari d'atenció al públic del servei.

### ***5.3.2. Atenció i acompanyament social: Unitat d'Atenció Social Inicial i Torn de Valoració, Unitat d'Atenció Social Primerenca, Unitat d'Atenció Social a Famílies amb infants i adolescents i Unitat d'Atenció Social a Adults***

El SOASS s'orientarà la seva tasca fent ús de la metodologia pròpia de l'atenció 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 enfocats cap a la màxima autosuficiència personal/familiar.



- El treball social i educació social per acompanyar els processos personals i familiars fins l'autonomia.
- El respecte pel valor intrínsec i la dignitat dels éssers humans, el respecte a la diversitat i la defensa dels drets humans i la justícia social.
- El treball de proximitat, el contacte directe i continuat que facilita la generació de confiança.
- La interculturalitat 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.

D'altra banda, l'Ajuntament de Barcelona ha promogut iniciatives normatives per a la millora dels Drets dels Animals a la ciutat, entre les quals l'Ordenança de Protecció, Tinença i Venda d'animals de 2003 i en aquest entorn se signa el Conveni de col·laboració entre IMSS, la Gerència de l'àrea Agenda 2030, Transició digital i Esports i el Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona per a l'assistència d'animals de companyia que conviuen amb persones en situació de sensellar a la ciutat de Barcelona. Aquest Conveni té per objecte **oferir resposta a les necessitats de les persones sense llar tenidores d'un animal de companyia** (concretament de gossos i, excepcionalment de gats) de manera que s'aconsegueixi tant el benestar de la persona com de l'animal, a través del projecte denominat "Projecte d'Assistència als Animals de Companyia que conviuen amb persones en situació de sensellarisme", elaborat per l'IMSS, a través de la Direcció d'Atenció al Sensellarisme i el CUESB, i el Departament de Gestió i Protecció dels Animals. L'atenció social del SOASS incorporarà i facilitarà les accions necessàries i seguirà les directrius que estableixi la Direcció de Serveis al Sensellarisme en relació a les necessitats esmentades.

A continuació es descriuen les activitats que desenvolupen cadascuna de les diferents unitats del servei dedicades a l'atenció i l'acompanyament social:

### **Unitat d'Atenció Social Inicial**

Així doncs, realitzat el filtratge, les persones destinatàries del servei passen a la **Unitat d'Atenció Social Inicial**.

La coordinació de les Unitats d'Atenció Social Inicial Primerenca i la Direcció del servei són responsables de planificar la organització d'aquestes unitats per garantir l'atenció a situacions no programades i ordinàries mitjançant, així com l'articulació amb els serveis i recursos corresponents. Quan sigui necessari, la coordinació de les Unitats i Direcció, han de



proporcionar suport i/o intervenir en el procés d'atenció i de presa de decisions. Es prioritzaran les atencions urgents i les atencions preferents.

Els professionals de la Unitat d'Atenció Social Inicial realitzaran la **primera entrevista d'exploració valorativa** a fi d'establir una hipòtesi diagnòstica i pronòstic de la situació que determinarà l'orientació social de l'acompanyament social.

Suposa **l'apertura de l'expedient** en suport paper (que serà facilitat per la mateixa Unitat de Recepció i Gestió Administrativa) i també a les aplicacions informàtiques corresponents, l'activació i tramitació de suports a la cobertura de necessitats bàsiques de les persones ateses i recursos socials de la Cartera de Recursos i Serveis Municipals d'atenció a les persones vulnerables, si s'escau, així com qualsevol altre recurs de titularitat autonòmica i estatal.

L'atenció social inicial inclou la realització d'aquesta primera entrevista i de les possibles tres següents de seguiment del cas com a suport bàsic, per traspasar l'atenció a les Unitats d'Atenció Social Continuada o a la Unitat d'Atenció Social Primerenca on se'ls assignarà un referent o bé tancar la intervenció en el SOASS.

L'atenció social inicial té per objectiu:

- Oferir escolta i fer emergir la demanda de la persona.
- Dur a terme una primera valoració professional de la situació.
- Detectar situacions de risc o d'urgència.

D'aquesta manera es podrà **oferir la informació, l'orientació i l'assessorament** adequat a la situació detectada i expressada per la persona, posant a l'abast els recursos d'atenció adients (alimentació, higiene, salut, documentació,...).

Posteriorment, el/la professional pot definir el **pla de millora inicial** que recull els primers i incipients objectius de treball amb la persona atesa que guiaran l'actuació. És important promoure l'establiment d'un clima de confiança i proximitat que permeti el reconeixement mutu i faciliti la vinculació.

Principals actuacions que integren l'atenció social inicial són les que es detallen a continuació:

- Iniciar el procés de vinculació: promoure una relació positiva i de confiança amb la persona.
- Ajustar les expectatives inicials a les possibilitats d'intervenció i emmarcar el servei o recursos des d'on es presta l'atenció inicial.
- Detectar quines necessitats bàsiques estan cobertes i quines no.
- Detectar situacions de risc vital per a la persona (en les que si no es du terme una atenció immediata la persona pot patir degradació física, funcional i/o psicològica greu).
- Realitzar una primera valoració obtenint la informació bàsica per determinar i prioritzar el tipus d'atenció.
- Fer emergir la demanda de la persona atesa, aproximar-se a la seva realitat i detectar la situació-problema.



- Informar i assessorar sobre els circuits d'atenció que disposa la ciutat i orientar sobre la seva utilització.
- Generar un mínim compromís amb el procés de recuperació per part de la persona.
- Prestar un suport bàsic.
- Derivar i acompanyar als serveis i/o recursos quan es requereixi d'una intervenció més intensa o específica

En funció del primer **pronòstic** de la situació, es valorarà si continua a la mateixa Unitat, o bé passa a les Unitats d'atenció social Primerenca o Continuada.

Aquest primer pronòstic ha de tenir en compte la presència de certes variables importants, que interrelacionades, permeten preveure les possibilitats i probabilitats que la persona pugui o no realitzar canvis, per poder desenvolupar-se suficientment, avançar en el seu procés de recuperació i millorar la seva seguretat i benestar.

Les variables a tenir en compte serien les següents:

- Motivació i responsabilitat:
  - Demanda d'ajuda i resposta a la intervenció professional
  - Consciència del problema i motivació pel canvi: fase de recuperació en la que es troba la persona
  - Capacitats, potencialitats i factors de resiliència
- Grau de cronicitat i gravetat de la situació de sensellarisme
  - Temps transcorregut al carrer o en situació d'exclusió residencial severa
  - Trajectòria de l'atenció i vinculació establerta amb els serveis.
- Situació de salut:
  - Salut física i orgànica
  - Salut mental
  - Història de consum i addicció
- Situació administrativa i laboral:
  - Disponibilitat o no de documentació i possibilitats d'obtenir-la.
  - Capacitat d'obtenir ingressos: via laboral o per tramitació de prestacions.
  - Experiència laboral, trajectòria acadèmica i formativa
- Grau de vulnerabilitat relacional:
  - Presència de xarxa de suport familiar i/o recuperabilitat de la mateixa.
  - Presència de xarxa social i/o recuperabilitat de la mateixa.



- Accés als recursos i serveis:
  - Disponibilitat o no de recursos i serveis per donar resposta a les necessitats detectades.

### **Torn de Valoració**

La Unitat d'Atenció Social Inicial compta amb el **Torn de Valoració** desenvolupat pels professionals que componen aquesta unitat, amb el suport de la coordinació tècnica corresponent i que s'activa davant de **motius urgents**.

La tipologia de les persones ateses d'aquest servei genera la necessitat d'haver de subministrar cobertura de necessitats bàsiques vinculades a termes d'alimentació, de salut, d'allotjament...manifestades com a urgents.

La coordinació de l'Àrea d'Atenció Social Inicial Primerenca, conjuntament amb la Direcció del servei, planificarà i regularà l'organització interna del Torn de Valoració, tenint en compte les càrregues professionals per tal de poder tenir un torn de valoració àgil i eficient.

La conceptualització de l'atenció preferent i l'atenció urgent figura a continuació:

- **Concepte d'atenció preferent**

Aquelles situacions en les que, de no iniciar una actuació professional en breu, hi ha la previsió raonable que es pot transformar en situació d'urgència social. És a dir, cal actuar en breu, però no pas de forma immediata.

Criteris bàsics per a l'atenció preferent:

- Quan a criteri professional, no es pot esperar una visita ordinària per que suposaria un risc d'empitjorament greu de la situació, però la vida i la integritat física i psíquica de les persones estan preservades es situacions de risc i sospites de maltractament,
- Quan hi ha factors de protecció en l'entorn proper a la persona (els quals caldrà estudiar i valorar amb celeritat).
- El desencadenament d'un fet greu en el cicle evolutiu d'una persona o família, si hi ha xarxa de suport coadjuvant.

- **Concepte d'urgència social**

Aquella situació que ve donada per un succés precipitant amb consciència o no, expressada o no, de la/les persona/es afectada/es (que pot venir per part de tercers o ser identificada per professionals), i que requereix d'una atenció immediata i ineludible, sense la qual és previsible o raonable que es produeixi un deteriorament clar i important de la situació o un perjudici per a la persona o persones afectades.



Criteris bàsics per a l'atenció urgent:

- Quan perilla la integritat física o psíquica de la persona.
- Quan hi ha certesa de que un maltractament s'està produint i no hi ha factors de protecció en l'entorn més immediat que ho puguin evitar o contenir

Les entrades no programades que es presenten com a possible urgència i requereixen una valoració professional que la Unitat de Recepció i Gestió Administrativa no pot donar es traspassen al Torn de Valoració per a la seva l'atenció i valoració social.

El Torn de Valoració realitza una **exploració valorativa ràpida** per determinar el caràcter i la dimensió de la situació i la prioritat de l'atenció, diferenciant i determinant si es tracta d'una situació urgent, preferent o ordinària. Aquesta valoració pot ser presencial o no presencial.

**L'exploració valorativa no presencial** consisteix en:

- Valoració a partir de la informació de triatge de la Unitat de Recepció i Gestió Administrativa ( Informació bàsica i observació).
- Consulta i revisió de l'expedient (si el te). Últims registres, demandes, problemes i respostes donades i si s'ha presentat o no.

**L'exploració valorativa presencial** consisteix en:

L'adjudicatari haurà d'organitzar el sistema per donar resposta a les situacions d'urgència on estarien implicades la Unitat d'atenció social Inicial, la coordinació de la seva Àrea en primera responsabilitat i tot l'equip, quan així es requereixi.

Els equips professionals que configuren el SOASS (Treballadors/es Socials, Educadors/es Socials i Psicòlegs/ues, Treballadors/es familiars, Integradors/es socials, Professional adiminstratiu, Professional de vigilància, coordinadors i direcció) tenen una coresponsabilitat compartida davant de l'atenció a situacions possiblement urgents que es presentin al servei de forma no programada, i hauran de desenvolupar les funcions d'atenció i de suport que corresponen a cada perfil professional amb flexibilitat i actitud de cooperació.

### **Unitat d'Atenció Social Primerenca**

Les persones destinatàries del servei que passen de la Unitat d'Atenció Social Inicial per la valoració realitzada a la **Unitat d'Atenció Social Primerenca** es troben en el procés de sensellarisme inicial (menys d'un any pernoctant al carrer o amb inestabilitat domiciliària). L'atenció es centra en proporcionar suport econòmic i d'accés a l'habitatge, amb un acompanyament socioeducatiu centrat en l'autonomia personal.

Les persones en **grau incipient o inicial de sensellarisme** es troben sense allotjament estable, probablement alternant habitatges de familiars, amics, pensions i el carrer, amb risc d'iniciar un procés de desarrelament més greu. No tenen estabilitat habitacional, els seus ingressos són irregulars o inexistents, els vincles relacionals són febles, encara mantenen hàbits personals i



laborals, el seu estat de salut habitualment és bo, tot i que pot existir consum incipient de tòxics, i fan demanda i accepten l'acompanyament i suport professional.

S'aposta per enfocar l'accés o manteniment de l'habitatge com a base inicial de l'acompanyament social, per tal d'evitar la institucionalització, apoderar a la persona amb un acompanyament intensiu fins assolir la seva autonomia i garantir la vinculació territorial. Ja des de l'inici del pla de millora, el SOASS compta amb una borsa d'ajuts econòmics que permet accedir de manera àgil i ràpida a una resposta habitacional i un equip professional especialitzat en l'acompanyament, la recerca i el manteniment de l'habitatge. És una bossa d'ajuts no subjecte a aquesta licitació.

Un dels principis d'aquesta Unitat d'atenció és la **separació de l'accés a l'habitatge com a dret fonamental, respecte als serveis d'atenció o acompanyament**. Per tant, aquesta unitat d'atenció estarà formada per a professionals que facin l'acompanyament social i professionals que facin prospecció i recerca d'habitatge. Es plantegen doncs dos perfils professionals d'atenció per tal de separar habitatge i acompanyament social, i per això la figura professional de recerca i accés a l'habitatge ha de ser disposar dels coneixements i capacitats per desenvolupar aquest rol.

En concret, el rol de la figura professional d'**acompanyament en la recerca i accés a l'habitatge** proporcionarà atenció a la persona atesa segons el seu perfil. Així, coneixerà la seva xarxa social per ajudar en la cerca d'oportunitats en el seu entorn més proper, però també fora d'aquest l'entorn, treballarà la confiança i la proximitat amb les xarxes del territori, tant les formals com informals, i coneixerà les xarxes institucionalitzades del mercat residencial per detectar altres oportunitats habitacionals. També, en tot aquest procés, facilitarà a la persona atesa com actuar quan contacti amb oportunitats, valorant si requereix o no acompanyament per part seva o fins i tot la seva mediació amb l'objectiu d'aconseguir l'accés a l'habitatge i l'autonomia de la persona atesa.

Per aquesta via d'atenció es fa un **acompanyament professional intensiu individual, grupal i comunitari**, basat en la inserció laboral, la millora en breu de l'economia i l'acompanyament proper en la recerca de l'alternativa d'habitatge. Aquest acompanyament es mantindrà fins assolir la vinculació territorial i la màxima autonomia personal connectant aquestes persones amb la Xarxa de Serveis Socials Municipals.

El perfil de les persones destinatàries de l'atenció d'aquesta unitat són persones soles majors d'edat, amb un grau de dependència fins a 1 i que accepten voluntàriament l'acompanyament social, tant individual com grupal, i elaboraran conjuntament amb els seus referents el **pla personal d'autonomia**. L'acompanyament es prestarà des de les competències, coneixements i fortaleses que té la persona per tal de potenciar-les i connectar-les a la comunitat.

L'atenció de la unitat finalitzarà per **sortida autònoma**, per decisió personal o professional. La sortida autònoma es refereix al procés en què la persona atesa amb el suport de l'equip d'acompanyament realitza la sortida a una solució d'allotjament a la comunitat no institucional i el seu manteniment fora del sistema d'atenció al sensellarisme.



Suposa la decisió de la persona de disminuir els suports de la unitat i començar una etapa de manera independent o amb suports proporcionats des del mateix territori d'on resideix, quan es requereixi.

Es parteix de la base de que la persona assoleix la vinculació amb els serveis comunitaris del seu entorn proper i la seva màxima autosuficiència (capacitat de sostenir-se autònomament amb o sense suports de la comunitat havent assolit estabilitat en els darrers mesos ( habitacional, econòmica, vinculació a la comunitat, xarxa relacional, estabilitat socioemocional, salut....).

El primer pas, un cop s'ha establert la voluntat de la persona usuària d'iniciar el procés serà l'elaboració conjunta d'un "**Acord de Sortida**" on es pactin les accions que emprendreà durant les setmanes següents per aconseguir la sortida autònoma i la consolidació del seu pla de vida. A l'Acord de Sortida es revisaran els aspectes que es considerin necessaris, acordant accions quan s'escaigui per fomentar una sortida autònoma i estable amb un procés temporalitzat.

Altres possibilitats de sortida de l'atenció social de la Unitat d'Atenció Social Primerenca són:

- Sortida per accedir a un servei estable del sistema de serveis socials i d'atenció a la dependència.
- Sortida voluntària: la persona demana voluntàriament la baixa.
- Expulsió: L'expulsió es pot produir per incompliments greus o reiterats de l'Acord de participació. L'expulsió serà sempre una mesura excepcional i només es produirà després d'haver treballat amb la persona els possibles incompliments greus i haver explorat mesures per superar-los.

### **Unitat d'Atenció Social Continuada**

Les persones destinatàries del servei que passen de la Unitat d'Atenció Social Inicial per la valoració realitzada a la **Unitat d'Atenció Social Continuada** són persones adultes soles i unitats de convivència amb o sense menors a càrrec que es trobin en situació de sensellarisme, independentment de la seva composició o espai on habitin.

La Unitat està integrada per dues subunitats dedicades a diferents perfils de persones destinatàries del servei: la **Unitat d'Atenció Social a Famílies amb infants i adolescents** i la **Unitat d'atenció Social a Adults**. La primera atén famílies amb menors a càrrec i la segona persones adultes soles i unitats familiars o de convivència sense menors a càrrec.

L'atenció a aquesta unitat vindrà tant des del traspàs de la Unitat d'Atenció Social Inicial, com pel traspàs d'altres serveis (CSS, SASSEP, SAIER...) mitjançant el Torn d'Assessorament d'Externs on ja s'estableix la necessitat d'un acompanyament social des del SOASS i no cal fer una primera hipòtesis de la situació des de la Unitat d'Atenció Social Inicial.

El/la referent social analitza aquesta informació, realitza l'exploració diagnòstica per a la identificació de necessitats, problemes, potencialitats i situacions específiques/risc, i elabora una hipòtesis diagnòstica que permet la orientació i pronòstic del cas. D'acord amb la orientació i



pronòstic del cas, la persona referent requereix la visió i coordinació interdisciplinària amb els Serveis de Suport adequats al cas.

També hi ha situacions plantejades des d'altres serveis (Hospitals, tuteles,...) que no fan demanda d'atenció social, però precisen garantir el seguiment i l'acompanyament des del SOASS, i s'atendran des de la Unitat d'Atenció Social Continuada. Seran situacions consensuades entre aquests serveis i l'IMSS, que haurà valorat que el servei més ben posicionat per donar resposta és el SOASS. Es tracta de situacions excepcionals sense demanda de la persona, en les que s'entén que cal acompanyar des de la protecció.

A la Unitat d'Atenció Continuada a Famílies amb infants i adolescents, s'acompanyarà el procés d'atenció a famílies en situació de sensellarisme vinculades a la ciutat de Barcelona i que viuen en assentaments. L'atenció estarà dirigida a millorar les condicions de vida de les **famílies de qualsevol origen amb infants i/o adolescents a càrrec o dones embarassades**, que viuen i pernocten al ras, en assentaments irregulars (naus i solars) i en d'altres infrahabitatges a la ciutat de Barcelona.

En l'atenció social que es porta a terme en aquestes Unitats d'Atenció Continuada s'estableixen contactes periòdics amb la persona atesa, tant en el mateix equipament del servei, com en altres serveis o allà on fan vida les persones/famílies, fomentant la vinculació, assegurant la globalitat de les intervencions dels diferents professionals i l'estat del recurs o prestació adjudicada, la seva adequació i els efectes que genera en l'evolució de la situació personal/familiar.

Les Unitats d'Atenció Social Continuada són responsables de l'atenció social de persones amb diverses necessitats i diferents graus de vulnerabilitat, mitjançant plans de millora individualitzats, familiars, atencions grupals i comunitàries, si s'escau.

### **L'atenció social a les Unitats la d'atenció Social Primerenca i d'Atenció Social Continuada**

Les Unitats a les que la Unitat d'Atenció social Inicial traspasa casos, és a dir, la **Unitat d'atenció Social Primerenca** i les **Unitats d'Atenció Social Continuada (Famílies amb infants i adolescents i Adults)**, proporcionen atenció social individual amb un pla de millora personalitzat i atenció grupal i comunitària.

Aquestes Unitats realitzen **treball individual i/o familiar individualitzat** i basaran l'acompanyament social en la persona des d'una mirada global i, per tant, s'adaptarà a les característiques, situació i circumstàncies de cadascuna amb un acompanyament individualitzat/familiar 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 per facilitar la màxima autonomia personal/familiar (autosuficiència).



L'atenció 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 SOASS), els recursos i ajuts a activar i a coordinar per l'abordatge i millora de les problemàtiques diagnosticades i el nivells d'acompanyament que poden ajudar a assolir els objectius (individual, familiar, grupal). (Annex 5)

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 la persona atesa al pla de millora.

El **pla de millora** contindrà els següents aspectes clau:

- Família/ persona: indicant a quina persona/família pertany el pla de millora.
- Professional de referència: professional o professionals que participen en l'elaboració del pla de millora.
- Data: dia en què es pacten els acords.
- Durada pla de millora: temps estimat en què es preveu assolir els objectius.
- Diagnòstic social/ socioeducatiu: contextualitzar i exposar de forma breu i entenedora la situació a la persona usuària posant èmfasi en:
  - Capacitats i fortaleces
  - Factors de risc
- Objectius: objectius del pla de millora generals i específics que es volen assolir.
- Accions, compromisos i recursos: detall de les actuacions i compromisos a realitzar per a la consecució del objectius marcats. Els compromisos han de ser entenedors i simples.
  - *Responsable:* Persona responsable de l'actuació indicada (professional, persona usuària o ambdós).
- Temporalitat: data en què es fa l'avaluació de l'assoliment del compromís. Cada compromís pot tenir una temporalitat diferent.
- Avaluació: valoració del grau d'assoliment de l'objectiu.
- Familiars convivents implicats a l'objectiu: espai per indicar els membres de la unitat familiar de convivència als que aplica l'objectiu indicat.
- Periodicitat de revisió: data prevista per revisar l'acompliment dels compromisos.
- Signatura: signatura del document per part del/de la professional i de la persona usuària.



Es potenciarà que cada persona/família destinatària del servei compti amb dos referents per al seu cas i el servei organitzarà les vacances de manera que sempre un dels referents estigui al servei.

El **tancament de l'expedient** pot produir-se per l'assoliment d'objectius, o bé per derivació a altres serveis, o bé per abandonament de les persones ateses del servei, sempre que no es valori situació de risc.

### **5.3.3. Serveis de Suport a l'atenció i acompanyament social: Unitats de Suport**

El SOASS compta amb Serveis de Suport especialitzats que complementen els serveis de les unitats d'atenció social.

Es tracta dels serveis de:

- **Suport Psicològic:**  
Proporciona assessorament psicològic en la orientació, evolució i definició dels plans de millora dels casos, així com atenció psicològica directa a les persones usuàries del servei, de manera individual o en accions grupals.
- **Suport Jurídic:**  
Proporciona assessorament jurídic als professionals del servei en la orientació i plans de millora dels casos, i a la vegada també atenció jurídica directa a les persones usuàries del servei.
- **Suport en Acompanyament en hàbits de vida quotidiana:**  
El perfil de persones ateses al servei requereixen suport d'acompanyament amb professionals integradors socials i/o professionals del treball familiar perquè presenten una manca d'autonomia funcional i/o d'habilitats parentals en relació a les activitats de la vida quotidiana.  
El Servei d'Acompanyament en hàbits de vida quotidiana proporciona atenció de suport i educativa a les persones ateses pel servei en l'àmbit de les necessitats que es detectin en relació a les activitats de la vida quotidiana (hàbits d'alimentació, salut, higiene, cura de la llar, administració econòmica, dinàmica familiar...) i acompanyament per generar hàbits i autonomia en aspectes com ara la salut, escolarització, execució de tasques administratives, etc.  
El servei realitza acompanyaments a tràmits bàsics, suport TIC, seguiment a pensions, acompanyaments CUESB i gestions d'urgències, gestions al banc, menjador social, i en els casos de famílies amb menors a càrrec, fa seguiment a pensions, observació dinàmica en menors, valoracions i acompanyaments mèdics i tràmits de salut, entre d'altres.  
Serà el servei que conduirà el vehicle per a fer acompanyaments i gestions amb les persones ateses que es valori necessari.  
Cada unitat d'atenció social (Inicial, Primerenca i Continuada) comptarà amb aquest servei de suport per complementar l'atenció social que proporciona la persona referent.



- **Suport en Traducció i Mediació:**

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.

Consisteix en la traducció presencial i en la mediació intercultural. Pel que fa a la **traducció**, el servei és proporcionar un/a intèrpret en entrevistes individuals i familiars, accions grupals i en acompanyaments, així com per a la traducció de documents de les persones usuàries del servei. La **mediació intercultural** pot ser interpersonal o col·lectiva i proporciona un suport especialitzat davant l'existència de codis culturals diferenciats que dificulten la mútua comprensió per part del professional i de la persona o grup de persones atès. La mediació intercultural també pot incloure acompanyaments.

Un 53,8 % de les persones ateses actualment pel SIS Tractament i pràcticament la totalitat de les famílies ateses pel SISFAM són d'origen estranger. Les dificultats de comunicació pel desconeixement de les llengües oficials a Catalunya fa difícil l'atenció social per part dels professionals del servei, i per això cal disposar d'intèrprets i servei de traducció, a fi de poder comprendre i ser compresos per les persones usuàries del servei. L'empresa adjudicatària garantirà la confidencialitat i el compliment de la normativa de protecció de dades per part dels intèrprets i traductors.

- **Unitat mòbil:** facilita el trasllat i acompanyament en vehicle a les persones ateses pel servei, i a la vegada s'ocupa del control i manteniment del vehicle assignat al SOASS.

- **Suport en la Seguretat i Vigilància:**

Proporciona la vigilància i protecció de les persones que es troben a l'equipament del servei, així com dels béns mobles i immobles d'aquest equipament.

Realitza les funcions pròpies de seguretat i de suport en el control d'accés i filtre. Els protocols de funcionament de la seguretat i control d'accés diferenciarien si la persona que arriba al servei té cita prèvia o no, i en aquest darrer cas, si presenta una situació d'urgència o no.

La funció principal de la unitat és vetllar i salvaguardar l'ordre, controlar les cues i l'accés a les instal·lacions, protegir la integritat personal i les pertinences del personal, donar suport als professionals del servei, i protegir també els béns materials de qualsevol tipus que hi hagi a l'equipament, d'acord amb la normativa vigent.

Aquest servei serà ofert per les empreses de vigilància de seguretat autoritzades pel Ministeri de l'Interior.

La **coordinació i treball en equip** dels Serveis de Suport, especialment el psicològic, jurídic i d'acompanyament en hàbits de vida quotidiana, amb les unitats d'atenció social dels servei ha de proporcionar una visió global i complexa dels casos que permeti dissenyar i planificar intervencions diferenciades amb eixos d'actuació complementaris.



#### **5.3.4. Torn d'assessorament a externs**

El coneixement específic del SOASS de les persones i col·lectius que viuen en situació de sensellarisme permet al servei assessorar a altres serveis en l'orientació dels casos que atenen.

Moltes de les situacions en les que el SOASS té expertesa impacten en diferents serveis (CSS, CUESB, SAS/ÀBITS, Salut, presons, etc.) i fins i tot en els serveis de la pròpia Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme (SASSEP, HI, serveis residencials col·lectius, centres de dia, etc.).

Per tant, el **Torn d'Assessorament a Externs** proporcionarà **assessorament a demanda** dels serveis que així ho requereixin posant a la seva disposició el seu coneixement expert, metodologia, experiència en diversitat de casos i perspectiva del fenomen derivada de la recollida de dades i la seva anàlisi.

Aquesta unitat també serà l'encarregada de fer el **cribratge de les propostes de derivacions** o traspassos de casos per a la seva atenció social al SOASS, en coordinació amb la coordinació de l'àrea.

#### **5.3.5. Unitat de Dades**

La Unitat de Dades sistematitza, analitza, valora i detecta tendències i fenòmens emergents a la ciutat en relació al sensellarisme, a partir de la informació recollida per l'equip del SOASS, i reporta aquesta informació recollida a l'Observatori transversal de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme.

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 la possibilitat de 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.

Amb l'anàlisi d'aquestes dades, la Unitat de Dades avaluarà la situació del sensellarisme, generarà alertes, si s'escau, elaborarà propostes d'actuació per a l'atenció social de les persones ateses i farà difusió del coneixement assolit mitjançant l'elaboració d'informes.

El coneixement del fenomen ha de garantir l'articulació de l'atenció 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.

#### **5.3.6. Informació i/o accés a serveis i/o prestacions per a la cobertura de necessitats de les persones ateses**

L'adjudicatària haurà de proposar i tramitar pels mecanismes establerts per l'IMSS els recursos que l'IMSS disposi a efecte de facilitar els processos d'inserció social. Seran d'especial rellevància els recursos d'allotjament que l'IMSS tingui a la seva cartera de serveis.



D'aquets recursos els ajuts econòmics per a la inclusió seran molt rellevants pel SOASS, que vehicularà la transmissió de la informació de necessitats de les persones usuàries i facilitarà la documentació necessària per a la seva aprovació. És una bossa d'ajuts no subjecte a aquesta licitació.

Les tasques principals seran:

- Facilitar la informació necessària de necessitats detectades de les persones usuàries en el desenvolupament de les seves funcions, a fi i efecte que la direcció municipal del servei pugui valorar i decidir la resposta a donar, per això utilitzaran els sistemes d'informació municipal.
- Proposar a través dels aplicacions informàtiques pertinents, les necessitats detectades de recursos públics per ser valorats i aprovats pels òrgans competents de l'IMSS, adjuntant la documentació necessària (DNI, NIE, full transferència bancària emplenat, etc.)
- Registrar i arxivar tota la informació generada al respecte de la resposta a les necessitats de recursos públics.

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

Des de l'inici de la prestació del servei, l'adjudicatària haurà d'informar i mantenir el Registre documental als aplicatius que estableixi el Departament de Serveis i Programes d'Allotjaments Individuals, així com proporcionar i custodiar la documentació de la totalitat dels serveis que es presten, i que com a mínim ha de contemplar:

- Registre amb dades socials, sanitàries i psicològiques en l'aplicació informàtica SIAS i Sense Sostre facilitada per l'Ajuntament de Barcelona i/o d'altres sistemes d'avaluació o recollida de dades que determini el Departament.
- Registre de la **matriu d'autosuficiència SSM-CAT dels expedients en actiu**.
- Utilització del Programa Modul IAR del SIRIUS per a l'estudi i valoració de risc d'infants i adolescents amb Instrument de cribatge per a la detecció i discriminació de les situacions de risc i de desemparament.
- Pla de Millora de cada persona/ família i seguiment del mateix
- Arxiu de tota la documentació (correspondència, oficis, informes, entre d'altres).
- Els informes, memòries i qualsevol altra documentació que el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual sol·liciti.

El disseny, revisió i avaluació de resultats del servei han de comptar amb una sistemàtica de registre que permeti no només la seva documentació de l'historial de la persona /nucli familiar atès, sinó també la gestió del coneixement que es realitzarà amb l'explotació de les dades d'aquests registres, com ara la quantificació dels perfils de les persones ateses, l'activitat realitzada pels professionals, els recursos emprats, etc. A tal efecte, caldrà que l'empresa



adjudicatària utilitzi en la tramitació i registre de l'activitat les aplicacions informàtiques que l'IMSS faciliti i segueixi les instruccions específiques de com s'ha de realitzar.

L'experiència acumulada pel servei a les intervencions en:

- L'abordatge de diferents casuístiques posades de manifest en el diagnòstic dels casos.
- La utilització de diferents metodologies de la intervenció social per fer front a les problemàtiques detectades, la gestió dels diferents recursos a l'abast.
- La implicació concurrent amb una mirada diversa dels perfils professionals del servei en els casos.
- Les sistemàtiques revisions i avaluacions en comú de l'evolució dels casos i projectes, han de permetre l'elaboració de models i protocols d'intervenció social i d'indicadors d'evolució de procés de les persones que serveixin com a eines pròpies del servei per al treball de casos i projectes.

### **5.3.8. Metodologia del servei**

**Es partirà per a fer un enfocament de la recuperació o apoderament que** es refereix a com la persona afronta la seva vida, però no des dels símptomes o la malaltia.

Aquest mateix concepte, **aplicat a les persones sense llar**, descriu el **procés de millora** que ha de fer la persona per **avançar cap a la màxima autonomia i autosuficiència personal**, amb totes les seves implicacions. Requereix que la persona prengui consciència de la seva situació, les seves possibilitats i també els seus límits.

**No** fa referència a la **desaparició total** de la **situació problema**, sinó a la **recuperació** progressiva del **control sobre la pròpia vida**. És a dir, fer passes per aconseguir fites que ajudin a millorar la situació de partida. Per tant, és un **enfocament orientat** a augmentar el **benestar** de les persones. **La persona incrementa la seva capacitat** de viure una vida satisfactòria, segons els seus interessos, metes, objectius i possibilitats.

**Principis més significatius:**

- **L'atenció està centrada en la persona**, que construeix un projecte de vida amb sentit, independentment de l'evolució dels seus problemes o dificultats. Les persones han de poder participar en les decisions sobre la seva atenció, definir les seves metes i triar el seu camí.
- **L'enfoc s'allunya de la patologia**, la malaltia i els símptomes i s'acosta a la salut, la fortalesa i el benestar.
- **L'esperança és central per a la recuperació** i s'experimenta en la mesura que es va assumint un major control sobre la pròpia vida.
- **S'estimula i es facilita l'autocontrol** (maneig d'un mateix). Els processos d'autocontrol són similars però funcionen de manera diferent en cada persona.



- **Les relacions d'ajuda entre professionals i persones ateses s'allunyen del format expert/pacient** i s'acosta al d'acompanyant en un procés de descobriment.
- **Les persones no es recuperen soles.** El procés de recuperació està molt relacionat amb els processos d'inclusió social i amb la possibilitat de gaudir d'un rol social amb sentit i satisfacció per a la persona en el seu medi comunitari i no en serveis segregats.
- **La recuperació consisteix en el descobriment o re-descobriment d'un sentit d'identitat personal,** separat de la malaltia o discapacitat.
- **El llenguatge** utilitzat, les **històries/narracions que es construeixen** i el seu significat tenen una gran **importància com a mediadors del procés de recuperació.** Aquesta narració pot, d'una banda, reforçar una sensació d'esperança i possibilitats, o per contra, convidar al pessimisme i la cronicitat.
- **Els serveis basats en la recuperació** es recolzen tant en les **qualitats personals dels professionals,** com en la seva **formació acadèmica.** S'han de fomentar habilitats per a l'esperança, **creativitat, cures, empatia, realisme i resiliència.**
- **Les persones properes són crucials** per a la recuperació i **s'han de tenir en compte** quan sigui possible. **El suport entre iguals és central** en el procés de recuperació, donat que permet que **es comparteixin aprenentatges i s'apregui a valorar la pròpia experiència** com a font de coneixement.
- **Requereix l'abordatge del trauma:** les experiències traumàtiques, com l'abús sexual, la violència de gènere, el bullying i d'altres, solen ser un precursor o estar associades amb els problemes de salut mental, el consum de substàncies, i les dificultats d'integració social. Si s'han viscut alguna d'aquestes situacions, és fonamental abordar-les per reparar-les, amb recolzament professional o de persones expertes per experiència
- **És sensible a la diversitat:** recolzar-se en els valors, tradicions i creences de la persona facilita que aquesta trobi els seus objectius vitals i el sentit de vida. No hi ha recuperació possible si es nega qui és la persona, la seva cultura, l'orientació sexual, religiositat, etc. És imprescindible reconèixer les persones amb el seu bagatge i identitat.
- **Es basa en el respecte:** la recuperació requereix del respecte als drets i fer front als prejudicis i la discriminació. Cal donar a conèixer quins drets tenen les persones i com poden defensar-los. L'atenció i la intervenció professional han de respectar les preferències i les decisions de les persones.

L'adjudicatària desenvoluparà la metodologia de les **estratègies d'acompanyament a nivell individual, grupal i comunitari:**

### **El treball individual i familiar**

És la metodologia que:

- És el nivell d'atenció social més proper i íntim de relació entre el professional i la persona atesa.
- Espai d'escolta i contenció.



- On es recullen les demandes, necessitats i potencialitats.
- Espai on es treballen les expectatives i potencialitats de la persona atesa i servei, per tal d'establir el pla de millora integral amb el compromís de la persona atesa.
- S'activen els ajuts i recursos en funció de la situació i el grau de necessitat.
- S'estableixen el espais de seguiment i avaluació del procés de l'atenció.

Concretament, el **treball individual i/o familiar individualitzat** consisteix en les actuacions següents:

- Exploració valorativa i diagnòstica
  - Entrevistes socials individuals o familiars
  - Entrevista al lloc on viu a precari
  - Coordinació amb la xarxa
  - Anàlisi de la demanda
  - Identificació de necessitats
  - Identificació de problemes
  - Identificació de potencialitats
  - Detecció de situacions específiques/risc
  - Hipòtesi diagnòstica
- Orientació i pronòstic
  - Hipòtesi d'atenció
  - Reunió interdisciplinària o coordinació interprofessional
  - Orientació de l'atenció
  - Previsió/temporalització
- Planificació del pla de millora
  - Definició d'objectius
  - Definició de la temporalitat identificació dels professionals que hi intervindran (interns i externs)
  - Confirmació del professional referent
  - Elaboració d'un pla de millora conjunt i interdisciplinari si és el cas
  - Planificació dels nivells d'atenció: individual, familiar, grupal i actuacions comunitàries si s'escau.
  - Indicar si entra en algun projecte de treball Indicació de si és el cas de les accions a desenvolupar
- Prescripció / Activació de suports
  - Identificació dels recursos necessaris
  - Tramitació recurs i realitzar la interoperabilitat amb les eines informàtiques que L'IMSS posi a l'abast
  - Seguiment de la tramitació
  - Seguiment del recurs fins al tancament de l'atenció



- Desenvolupament de l'acompanyament social
  - Acords i activitats amb les persones ateses
  - Atenció professional
  
- Derivació / Demanda d'intervenció/Coordinació amb d'altres serveis
  - Informe i protocol de derivació/demanda d'intervenció
  - Treball en xarxa
  
- Avaluació / Tancament
  - Protocol de tancament

A les reunions interdisciplinàries de coordinació de les unitats del SOASS s'exposaran els casos, la seva evolució i es valoraran els resultats de la intervenció social desenvolupada per al seu contrast en comú i reorientació, si s'escau.

Les Unitats enregistren a les bases de dades municipals corresponents les dades d'identificació i la informació recollida, les intervencions, contactes, recursos activats i ajuts concedits.

En els expedients amb menors a càrrec, es farà servir el mòdul IAR del corresponent aplicatiu SIRIUS en totes les persones que ho requereixin segons els criteris establerts pel propi IMSS i Departament d'Atenció Social a la Infància i les Famílies.

La Unitat d'atenció social Continuada a famílies amb infants i adolescents també situa les seves competències en l'estudi i valoració de risc, descriu les situacions de risc i desemparament, ha d'informar del risc o desemparament mitjançant el sistema d'informació i gestió de la infància/adolescència.

El Modu IAR és **Marc de referència comú** sobre el procés de treball de l'estudi i valoració del risc de la infància i adolescència atesos als serveis d'atenció social amb infants/adolescents de l'IMSS.

Emmarca i situa els **elements conceptuals més rellevants de l'anàlisi i valoració** del risc dels infants i adolescents en risc.

**Defineix i concreta en un diagrama de flux** el procés tècnic de l'estudi i valoració del risc, ordenant d'inici a fi totes les actuacions clau. **Situa el marc d'actuació i en quines circumstàncies** s'inicia el procés d'estudi i valoració de risc. Situa **l'infant al centre** (tot el procés s'ha dissenyat des d'aquesta mirada). Concreta les **eines tècniques** a utilitzar pels professionals. Integra en el seu flux una **eina valorativa comú "Instrument de cribatge per a la detecció i discriminació de les situacions de risc i de desemparament"**.

La metodologia d'atenció a les famílies amb infants i adolescents valorarà les circumstàncies de vulnerabilitat i farà **intervenció proactiva** quan detecti situacions de risc, especialment per als infants i menors, dintre del marc normatiu del sistema de protecció de la Generalitat de Catalunya.



### Les accions grupals i comunitàries

Les **accions grupals** es basen 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 perquè siguin impulsors d'accions que contribueixin a la millora de la qualitat de vida de la comunitat en què es troben.

Concretament, les **accions grupals** s'orienten a:

- Proporcionar suport social dels membres que hi participen.
- Promoure l'intercanvi d'experiències i estratègies davant de situacions diferents d'afrontar-les.
- Facilitar la comunicació i l'aprenentatge d'habilitats socials i competències personals.
- Generar models positius que serveixen de referent.

Totes les unitats d'atenció social (Inicial, Primerenca, Continuada de Famílies amb infants i adolescents i Continuada d'Adults) tindran espais d'atenció grupal (mínim de 4 grups entre totes les unitats) de les temàtiques adients als perfils atesos i les seves característiques o circumstàncies. L'adjudicatària s'establirà les temàtiques i els criteris que haurà de reunir el grup diana.

Des de la Unitat d'atenció Social Inicial es farà acció grupal informativa de serveis d'atenció al sensellarisme, de manera estable.

En les accions **comunitàries**, el servei:

- Estimularà el diàleg, la negociació, la generació de coresponsabilitat i l'assoliment d'acords en els entorns de les persones/famílies ateses a tractament, conjuntament amb la resta de serveis municipals implicats
- Treballarà per incorporar la cultura no discriminatòria, neutralitzadora de prejudicis de les persones/famílies ateses al servei.
- Promourà estratègies per promocionar la cohesió social i cultura cívica i no discriminatòria en l'entorn de les persones/famílies ateses al servei.

Per a cada projecte o acció comunitària a realitzar caldrà omplir prèviament la fitxa municipal informatitzada, amb el detall dels recursos necessaris per dur-lo a terme. Aquestes projectes hauran de ser validats pels responsables municipals abans de la seva execució.



En les **accions grupals i comunitàries**, les diferents Unitats realitzaran:

- Anàlisi de les situacions ateses o detectades
  - Diagnosi
  - Hipòtesi d'atenció
- Disseny del projecte
  - Disseny del projecte grupal
  - Disseny del projecte comunitari
- Desenvolupament
  - Atenció grupal
  - Participació
  - Implementació Acció Comunitària
- Avaluació
  - Avaluació del procés
  - Avaluació dels resultats
  - Informe avaluador final

En tot cas, la metodologia de l'acompanyament del servei haurà de tenir en compte:

- La **interdisciplinarietat del servei** amb la contribució dels Serveis de Suport (psicològic, acompanyament en hàbits de vida quotidiana, i jurídic) ha de permetre una visió global i complexa de les persones ateses per dissenyar i planificar accions diferenciades amb eixos d'actuació complementaris.
- La **coordinació** periòdica entre els diferents professionals ha de permetre l'intercanvi d'informació i de valoracions, l'assessorament entre la diversitat de disciplines professionals, l'anàlisi en profunditat dels casos i la revisió dels plans de millora i presa de decisions sobre les persones ateses.
- Finalment, per tal de **facilitar el traspàs de referències** a territori és possible una intervenció d'acompanyament temporalitzada entre els dos serveis.

### **5.3.9. Coordinacions internes i externes**

El SOASS ha de garantir diversos nivells de coordinació com a part de la seva metodologia de treball.

#### **Coordinacions internes**

El SOASS desenvolupa la seva activitat amb una metodologia de treball en equip que facilita la visió global de l'atenció social, la homogeneïtat de criteris i sistemes de treball, el consens i l'aportació de tots els tècnics de forma transversal en les atencions socials, i la posada en comú de les situacions ateses i activitats per al seu abordatge amb el mateix nivell de qualitat i la gestió eficaç dels recursos.



El SOASS s'estructura en diverses unitats que han de treballar altament coordinats entre sí per assolir els objectius del servei i per la millora continua de l'atenció social que presta el servei, i és per això que compta amb diferents **espais de coordinació interna amb reunions planificades**.

CONTINGUTS	PARTICIPANTS	DURADA	PERIODICITAT
<b>Espais de programació i avaluació</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Temes d'organització interna (revisió dels diferents espais de treball, circuit, etc.).</li> <li>- Anàlisi sobre l'atenció individualitzada i familiar a partir dels indicadors d'activitat anual.</li> <li>- Presentació i discussió de projectes ja sigui per iniciar o consolidar.</li> <li>- Anàlisi del posicionament del servei en el territori ( ciutat ) en relació amb altres sistemes (educació, salut, etc.)</li> <li>- Revisar la coordinació, la vinculació, experiències compartides, compromisos entre serveis i amb entitats, etc.</li> <li>- Altres temes que la direcció consideri rellevants.</li> </ul>	Tot l'equip	1 Jornada de treball	Programació: anual  Avaluació Inter mitja: semestral  Avaluació final: anual
<b>Reunions d'equip</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmissió d'informació i novetats rellevants.</li> <li>- Aprofundiment sobre temes diversos que tenen a veure amb: criteris de servei (tècnics i metodològics); criteris d'atenció, seguiment de projectes, etc.</li> <li>- Discussió i anàlisi sobre diversos documents, pautes, i directrius de l'organització.</li> <li>- Anàlisi i valoració sobre les dades d'activitat de les diferents unitats d'atenció.</li> <li>- Temes d'organització interna.</li> <li>- Anàlisi i propostes d'altres tipus d'intervenció a partir de la reflexió</li> </ul>	Tot l'equip. La lidera director del servei amb el suport dels coordinadors	2h	quinzenal



<p>compartida de tot l'equip.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Altres temes que la direcció consideri rellevants.</li> </ul>			
<b>Espai de la Unitat de Recepció i de Gestió Administrativa</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrades a la unitat (presencial i telefònica).</li> <li>- Revisió de l'entrada i sortida d'expedients a les unitats d'atenció social.</li> <li>- Revisió i coordinació amb treballador/a social de la Unitat d'atenció social Inicial, quan sigui necessari.</li> <li>- Valoració del funcionament de la rotació de rols dins la unitat (recepció, cribatge i gestió administrativa).</li> <li>- Revisió i establiment de criteris metodològics i tècnics d'atenció dins d'aquesta unitat.</li> <li>- Revisió de tasques de back office i de la gestió de la correspondència del correu.</li> <li>- Altres temes que la direcció/coordinació considerin rellevants.</li> </ul>	<p>Professionals de la Unitat i coordinadors</p>	<p>1h</p>	<p>setmanal</p>
<b>Espai de la Unitat l'Atenció Social Inicial</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisió de les noves entrades d'expedients a passar a les Unitat d'atenció social Primerenca i Continuada.</li> <li>- Valoració i seguiment dels espais d'accions grupals portades a terme.</li> <li>- Revisió de les visites pendents.</li> <li>- Revisió funcional de les persones ateses en curs.</li> <li>- Revisió i anàlisi sobre els expedients reincidents.</li> <li>- Propostes de millora de funcionament intern de la Unitat.</li> <li>- Revisió i establiment de criteris</li> </ul>	<p>Treballadors socials de la Unitat i Coordinador de l'Àrea</p>	<p>2 hores</p>	<p>quinzenal</p>



<p>metodològics i tècnics d'atenció dins d'aquesta unitat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisió d'indicadors d'activitat.</li> <li>- Altres temes que la direcció/coordinació considerin rellevants.</li> </ul>			
<b>Espai de la Unitat d'atenció Social Primerenca</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traspàs dels casos: primera orientació dels casos provinents de la Unitat de Primera Atenció o d'altres vies d'entrada que per la seva complexitat requereixen una visió interdisciplinària.</li> <li>- Revisió funcional dels expedients en curs.</li> <li>- Valoració i seguiment dels espais d'accions grupals portades a terme.</li> <li>- Revisió i establiment de criteris metodològics i tècnics d'atenció dins d'aquesta unitat.</li> <li>- Revisió d'indicadors d'activitat.</li> <li>- Presentació de casos per a l'anàlisi en profunditat (quan la unitat ho requereixi es podrà plantejar una reunió a part mensual de 2h).</li> <li>- Altres temes que la direcció/coordinació considerin rellevants.</li> </ul>	<p>Professionals de la Unitat d'Atenció Social i Primerencia i coordinador de l'Àrea (i/o direcció).</p>	<p>2 hores</p>	<p>Quinzenal</p>
<b>Espai de les Unitats d'atenció Social Continuada (es podrà plantejar conjunta entre les dues unitats: famílies i adults, o be separada segons el coordinador i direcció valorin</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traspàs dels casos: primera orientació dels casos provinents de la Unitat de Primera Atenció o d'altres vies d'entrada que per la seva complexitat requereixen una visió interdisciplinària.</li> <li>- Revisió funcional dels expedients en curs.</li> <li>- Valoració i seguiment dels espais d'accions grupals portades a terme.</li> </ul>	<p>Professionals de la Unitat d'Atenció Social, Suport Psicològic i coordinador de l'Àrea (i /o direcció).</p>	<p>2 hores</p>	<p>Quinzenal</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisió i establiment de criteris metodològics i tècnics d'atenció dins d'aquesta unitat.</li> <li>- Revisió d'indicadors d'activitat.</li> <li>- Presentació de casos per a l'anàlisi en profunditat (quan la unitat ho requereixi es podrà plantejar una reunió a part mensual de 2h).</li> <li>- Altres temes que la direcció/coordinació considerin rellevants.</li> </ul>			
<b>Espai de les Unitats d'atenció Social Continuada (es podrà plantejar conjunta entre les dues unitats: famílies i adults, o separada, segons el coordinador i direcció valorin), amb la complementarietat de les Unitats de Suport sempre que es valori adient.</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traspàs dels casos: primera orientació dels casos provinents de la Unitat de Primera Atenció o d'altres vies d'entrada que per la seva complexitat requereixen una visió interdisciplinària.</li> <li>- Revisió funcional dels expedients en curs.</li> <li>- Valoració i seguiment dels espais d'accions grupals portades a terme.</li> <li>- Revisió i establiment de criteris metodològics i tècnics d'atenció dins d'aquesta unitat.</li> <li>- Revisió d'indicadors d'activitat.</li> <li>- Presentació de casos per a l'anàlisi en profunditat (quan la unitat ho requereixi es podrà plantejar una reunió a part mensual de 2h).</li> <li>- Altres temes que la direcció/coordinació considerin rellevants.</li> </ul>	Professionals de la Unitat d'Atenció Social Continuada i de la Unitat de Suport i coordinador de l'Àrea (i /o direcció) quan es valori.	2 hores	Quinzenal
<b>Espai de Direcció i Coordinació: mínim 1h/setmana</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementació i seguiment dels professionals per la creació, ampliació i coordinació de les unitats d'atenció del servei SOASS</li> <li>- Seguiment de les diferents àrees del SOASS.</li> <li>- Revisió i establiment de criteris metodològics i tècnics d'atenció de</li> </ul>	Direcció i Coordinadors del servei.	1 hora	setmanal



<p>les Àrees.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temes d'interès general de tot l'equip.</li> <li>- Revisió d'indicadors d'activitat.</li> <li>- Aspectes crítics o aspectes a resoldre.</li> <li>- Altres temes que la direcció/coordinació considerin rellevants.</li> </ul>			
<p><b>Espai de seguiment de les unitats de Suport: quan direcció convoqui segons necessitat (es podrà plantejar conjunta entre les diferents unitats de suport o separada, segons direcció valori)</b></p>			
<p>Seguiment de les diferents unitats de Suport amb diferències de temàtiques a tractar en funció de la particularitat de cada unitat.</p>	<p>Direcció del servei i professionals de les unitats de Suport.</p>	<p>A convocar per direcció</p>	<p>Segons necessitat</p>
<p><b>Supervisió</b></p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentació de casos objecte de supervisió.</li> <li>- Es podran fer supervisions específiques per unitats quan des de direcció i coordinació es valori.</li> </ul>	<p>Les Unitats d'atenció social, Suport psicològic, coordinadors i direcció. Quan es requereixi també hi serà la unitat de recepció i gestió administrativa i professionals del Servei d'Acompanyament en Hàbits de la Vida Quotidiana</p>	<p>2 hores</p>	<p>Mensual</p>

Altres espais de funcionament intern són:

- Coordinació interna entre professionals per garantir la modalitat de traspàs en coordinació, el seguiment dels casos i dels projectes compartits.
- Despatxos individuals, a criteri de la Direcció del servei, en incorporacions recents, canvis organitzatius, moments crítics d'inici d'alguna activitat nova, o per proporcionar suport davant de dificultats individuals, entre d'altres.



## **Coordinacions externes**

És del tot important la coordinació prèvia abans d'un traspàs al SOASS i viceversa: CSS, SASSEP, SAIER, CUESB, Xarxa de Salut, altres Serveis de la Direcció d'atenció a persones en situació de sensellarisme, entitats del tercer Sector, entre altres.

- Amb els serveis del Departament i altres Departaments i Direccions de l'IMSS

La Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme gestiona diferents serveis que treballen coordinadament. Algun dels serveis precisen d'un altre servei per establir referències socials i garantir la continuïtat de l'atenció social.

En aquest punt cal destacar la relació i coordinació entre el SOASS i el SASSEP, que és especialment estreta, essent freqüent la derivació de casos del SASSEP al SOASS. 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 SOASS atén a perfils amb més elevada adherència i susceptibles de tenir un pla de millora amb una orientació més intensa a la recuperació i a l'autonomia. A banda, SOASS 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 contínuum 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 entre l'Observatori del SASSEP i la Unitat de Dades del SOASS que han de proporcionar la visió conjunta del fenomen del sensellarisme a la ciutat.

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.

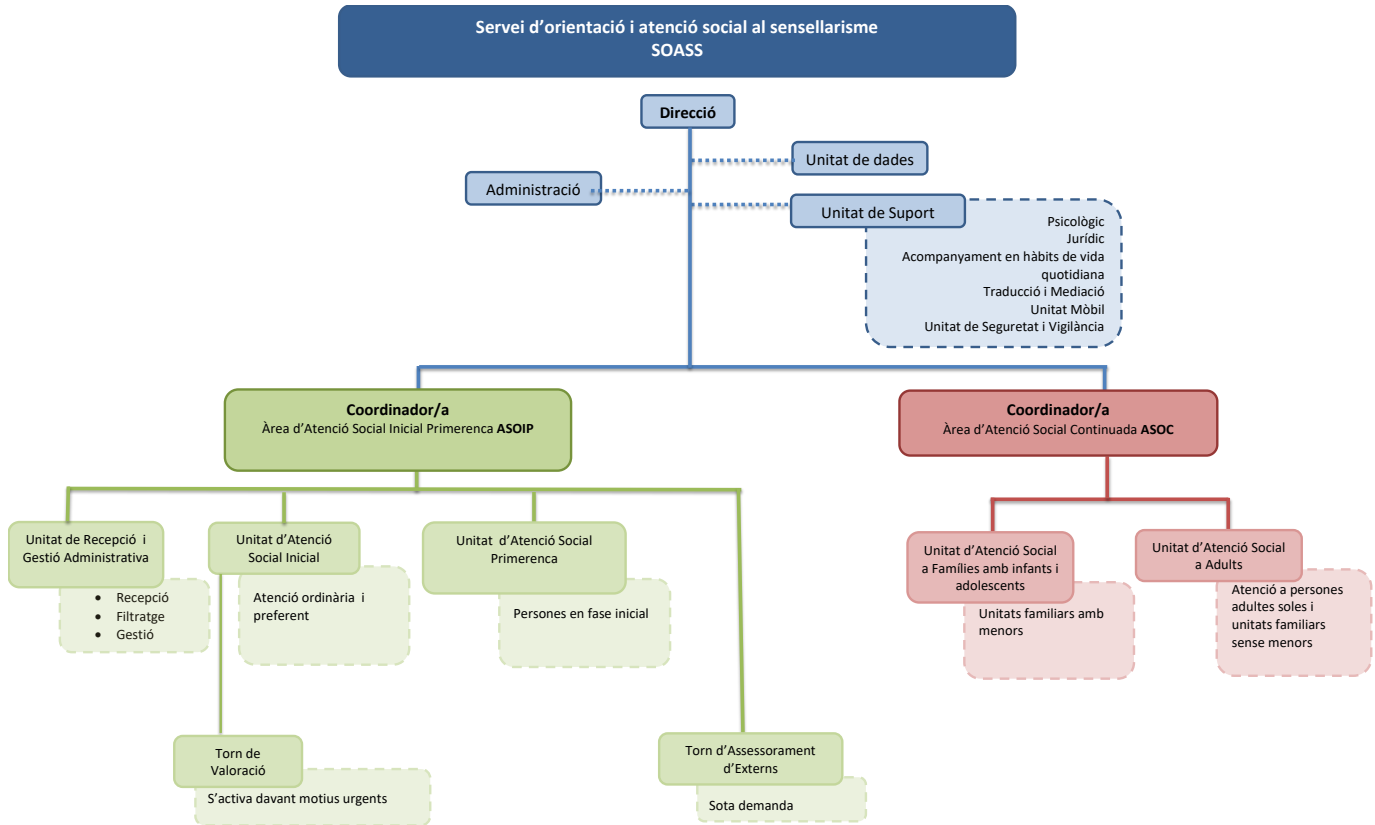
- Coordinació amb les Entitats del Tercer Sector

L'IMSS forma part de la Xarxa d'Atenció per a persones sense llar (XAPSLL) junt a 39 entitats socials, que fan atenció social o disposen de recursos propis per a persones sense llar i que es sumen als recursos municipals existents.



## CLÀUSULA 6.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El SOASS s'organitza en l'estructura que figura a l'organigrama a continuació:



Organitzativament, el SOASS està integrat per les àrees següents:

### • Àrea de Direcció:

- Direcció del Servei
- Administració
- Unitat de Dades
- Unitats de Suport a l'atenció Social (Psicològic, Jurídic, Acompanyament en hàbits de vida quotidiana, Traducció i Mediació, Unitat Mòbil i de Seguretat i Vigilància).

### • Àrea d'Atenció Social Inicial:

- Coordinador/a de l'Àrea
- Unitat de Recepció i Gestió Administrativa
- Unitat d'Atenció Social Inicial
- Unitat d'Atenció Social Primerenca
- Torn d'Assessorament Extern



• **Àrea d'Atenció Social Continuada:**

- Coordinador/a de l'Àrea
- Unitat d'Atenció Social a Famílies amb infants i adolescents
- Unitat d'Atenció Social a Adults

A continuació es descriuen els perfils professionals requerits i les funcions que els corresponen.

## **6.1.Perfils professionals i funcions**

### **Direcció del Servei:**

La direcció del servei és responsable de dirigir els professionals del SOASS i de la organització i coordinació de les actuacions del servei segons les condicions tècniques establertes en aquest plec.

**Titulació:** Grau/Diplomatura en Treball Social o Educació Social (Treballador Social o Educador Social o equivalent o superior) amb perfil professional de l'àmbit dels serveis socials i experiència provada d'un mínim de 3 anys en la coordinació d'equips i actuacions multidisciplinàries en l'àmbit dels serveis socials en atenció al sensellarisme.

**Dedicació horària:** 1.700 hores anuals efectives. Disponibilitat horària.

**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:**

- Realitzar les tasques pròpies de comandament, d'interlocució, de representació i amb alt contingut de visió estratègica.
- Donar compte de la gestió i/o dels resultats dels servei SOASS a l'IMSS, sempre sota la supervisió del tècnic responsable del Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual.
- Valoració i diagnòstic dels casos que requereixin supervisió tècnica directiva.
- Liderar i coordinar tots els processos i tasques relacionats amb la gestió del SOASS assegurant l'execució dels objectius marcats.
- Direcció i supervisió dels serveis i activitats que ofereix el servei.
- Dirigir i supervisar les diferents unitats que en depenen de la direcció.
- Dirigir l'equip de treball del SOASS amb l'assignació de càrregues de treball i supervisió.
- Garantir la implementació de les directrius establertes des l'IMSS
- Direcció i supervisió de l'atenció integral i de qualitat a les persones ateses.
- Direcció i supervisió de la orientació correcta dels casos de les persones ateses.
- Vetllar per l'homogenització de les càrregues professionals entre unitats.
- 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 (Control de la gestió de la bestreta municipal, de personal i equipaments).
- Garantir la fiabilitat de les dades del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
- Elaborar i supervisar l'elaboració per altres dels informes del servei.
- Responsable de la gestió de les propostes i tramitació dels ajuts econòmics i serveis per a cobrir les necessitats bàsiques i manteniment de la vida quotidiana seguint les instruccions L'IMSS.
- Control de l'adjudicació de prestacions econòmiques complementàries municipals.
- Supervisió del desenvolupament i execució de processos de mediació i intermediació comunitària aprovats per l'IMSS. Interlocutor en coordinació amb els serveis territorials de l'Ajuntament de Barcelona en els processos envers els casos atesos pel SOASS.
- Avaluar el funcionament del servei i plantejar propostes de millora del mateix.
- Assistir a les reunions de seguiment del servei amb l'Ajuntament de Barcelona i participar en aquelles comissions i reunions de coordinació tècnica i amb el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud de l'Ajuntament de Barcelona.
- 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 de les persones ateses i emprendre les accions correctives oportunes.
- Mediar en els conflictes que es produeixen i comunicació als cossos de seguretat, si s'escau.



- Proposar projectes de millora de la qualitat del servei, dels proposats per l'adjudicatària o dels establerts per l'IMSS.

L'adjudicatària establirà un sistema estable de cobertura de la direcció amb la figura dels professionals del servei que desenvolupen la funció de coordinació tècnica, que garanteixi la resolució d'incidències i realització de gestions necessàries en el servei en cas d'absència de la Direcció.

### **Coordinació tècnica:**

Són responsables de les àrees en les que s'organitza el servei.

El /la responsable de la coordinació tècnica serà un professional de l'equip de les Àrees d'Atenció Social Inicial Primerenca o d'Atenció Social Continuada, seguint les directrius de la Direcció del SOASS, tot en funció de la programació tècnica i de les necessitats del servei que estimi pertinents o més urgents. Serà el /la responsable de la substitució de la Direcció en períodes de vacances, baixes o similars i en qualsevol absència de l'equipament on es duu a terme el servei i de la substitució entre les dues figures de coordinació.

**Titulació:** Grau/Diplomatura en Treball Social o Educació Social (Treballador Social o Educador Social o equivalent o superior) amb perfil professional de l'àmbit dels serveis socials i experiència provada almenys de cinc anys en actuacions multidisciplinàries en l'àmbit dels serveis socials en atenció al sensellarisme.

**Dedicació horària:** 3.400 hores anuals efectives de servei Disponibilitat horària.

**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 de 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.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.



- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari .

### **Funcions principals:**

- Suport directe a la Direcció del servei
- Suport directe a l'equip
- Valoració i diagnòstic de totes les persones ateses que requereixin de supervisió tècnica.
- Coordinar la implementació dels models d'atenció i protocols establerts per l'adjudicatària, vetllant per la correcta i completa introducció de les dades en els sistemes d'informació del servei.
- Coordinar-se i fer-ne el seguiment de les sol·licituds pels recursos municipals d'allotjament per persones sense llar d'acord amb les directrius del o la direcció del SOASS .
- Ser la persona referent en l'atenció a consultes per part de professionals de les Unitat que formen a seva Area de coordinació, podent fer tasques de valoració envers demandes d'atenció social de persones ateses o serveis externs al SOASS quan així es requereixi.
- Assistir a la direcció en el tractament sistematitzat de les dades d'atenció del servei per a l'elaboració de la Memòria anual, l'Informes periòdics d'atenció del SOASS i tots aquests informes que calgui elaborar (Queixes persones ateses, IRIS, per respostes a les sindicatures...)
- Gestió/reconducció de les visites concertades pels professionals davant d'absències del personal per motius no previstos (malaltia imprevista o altres incidències no panificables) i disseny d'estratègies per a garantir el normal funcionament del servei en aquestes situacions, d'acord amb les directrius del o la direcció del SOASS.
- Control i seguiment del pla de formació permanent de cada membre de personal de la seva Àrea.
- Suport a la direcció del SOASS en l'acollida i atenció del personal que s'incorpora al servei per tal de proporcionar suport en relació al seu encàrrec.
- Gestió i articulació de les derivacions que arriben al servei per part d'altre serveis de la ciutat, quan calgui i seguint els protocols establerts.
- Gestió de l'assignació de casos per professional de la seva Àrea.

### **Professionals de la Unitat de Recepció i Gestió Administrativa**

Responsables de la primera atenció telefònica i presencial a les persones que s'adrecen al SOASS, de donar informació protocol·litzada, proporcionar suport administratiu als serveis integrants del SOASS i suport al funcionament intern del centre.

**Titulació:** Tècnic/a en Gestió Administrativa (Cicle Formatiu de formació professional de Grau Superior o Formació acadèmica equivalent, similar o superior, complementada amb coneixements adquirits o experiència demostrable d'un any en les funcions detallades del lloc de treball).

**Dedicació horària:** 8.500 hores efectives anuals 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 tenir coneixements d'informàtica a nivell d'usuari de Word, Excel, Acces, Power Point i Acrobat Reader, així com capacitat per a navegar a Internet i gestió del correu electrònic
- Capacitat per al seguiment d'indicadors i redacció d'informes.
- Coneixement de tècniques de gestió de documents i d'arxiu.

**Funcions principals:**

- Informació protocol·litzada sobre serveis i sobre els criteris d'accés
  - Donar informació utilitzant les eines adequades.
  - Lliurar la documentació corresponent en funció de la informació sol·licitada.
  - Informar al mòdul-aplicatiu municipal l'objecte de cada consulta atesa a la recepció.
- Informació sobre el funcionament general del SOASS: horari d'atenció, unitats d'atenció, temps d'espera, etc. i sobre les activitats que s'hi duen a terme.
- Informació sobre altres serveis i equipaments municipals del territori.
  - Orientar les persones cap als serveis i equipaments municipals pertinents, imprimir i lliurar-los la informació pertinent: adreça, telèfon i horaris d'atenció .
  - Informació al ciutadà sobre el procediment per a la presentació formal de queixes i suggeriments.
  - Donar la informació i els documents necessaris per interposar queixes o suggeriments en relació amb els serveis de l'Ajuntament i d'altres administracions.
  - Suport a les persones, si escau, en la redacció de queixes.
- Redirigir les demandes que no correspon atendre al SOASS, sempre que això no requereixi cap mena de valoració o interpretació personal per part de l'administratiu/va.
- Informar de l'estat de tràmits iniciats: consultar les aplicacions necessàries per tal d'informar de l'estat d'un tràmit o recurs , etc.
- Citació de persones. I gestió de l'agenda dels professionals:
  - Registrarà i gestionarà la cita prèvia de la Unitat d'Atenció Social Inicial de les persones que així ho sol·licitin, en els sistemes informàtics que l'IMSS faciliti.
  - Programar cites a persones per indicació de la direcció.
  - Cancel·lacions i reprogramacions de cites a petició de les persones o dels professionals.
  - Programar reunions d'equip a petició del director/a.
  - Programar coordinacions entre professionals o despatxos amb la direcció a petició del director, de professionals o d'altres serveis.
- Gestió del flux de persones al centre
  - Assistir el ciutadà en l'ús del dispensador de cites.



- Gestió de cues.
- Control de la sala d'espera.
- En cas que es derivi a un servei del SOASS, es prepararà la documentació de la persona a lliurar al servei (emplenar les dades bàsiques expedient).
- Quan hi hagi dificultats amb el funcionament informàtic de la gestió del flux de visites, gestionarà el trànsit de les persones de la recepció al servei del SOASS que correspongui, s'establirà l'ordre d'atenció corresponent.
- Gestió de les dades bàsiques de les persones a les bases de dades municipals establertes a tal efecte (SIAS..) i expedient en paper.
  - Alta d'un expedient als SIAS..
  - Modificació de les dades bàsiques.
  - Introducció d'informació bàsica als expedient a petició dels directors/es (dades bàsiques persones per programar la visita a l'agenda, etc.).
- Tramitació directa de prestacions que no requereixen una valoració professional i un seguiment social
  - Registre de sol·licituds.
  - Assistència en l'emplenament de formularis i sol·licituds.
  - Recollida de la documentació.
  - Verificació dels requeriments de les sol·licituds de prestacions i revisió de la documentació aportada per la persona atesa.
  - Fotocòpies, escanejats, etc.
  - Enviament de les sol·licituds a l'entitat que correspongui.
- Suport en la tramitació de prestacions un cop feta la valoració professional
  - Intervenció en el procés de tramitació d'aquelles prestacions que s'inicien amb una valoració professional (recollida de documentació, revisió de la documentació aportada, introducció de dades, còpies i escanejats, enviament de sol·licituds a l'entitat que correspongui).
- Realitzar la interoperabilitat amb les eines informàtiques que l'IMSS posi a l'abast.
- Seguiment dels tràmits de sol·licituds de prestacions gestionats.
- Atenció de les trucades.
- Gestió del correu electrònic genèric del servei SOASS
  - Recepció i gestió dels correus electrònics al genèric del servei
  - Suport als professionals (per encàrrec del director) en la Gestió Administrativa associada a processos d'atenció.
  - Confeció d'expedients de visites noves.
  - Cerca i preparació dels expedients i papers relatius a les visites que hi ha programades cada dia.
  - Escaneig de documents.
  - Enviament i recepció de faxos.
  - Emplenament i enviament de diferents documents administratius.
- Gestió de la correspondència
  - Registre d'entrades i sortides de correspondència.
  - Distribució de la correspondència entre els professionals.



- Tramesa d'informes, citacions, cartes certificades, notificacions, etc.
- Portar en persona la correspondència, quan la direcció ho indiqui.
- Consigna documental correu: Gestió del correu de les persones amb padró sense domicili, empadronades al servei.
- **Gestió dels Arxius i Fons Documentals**
  - Manteniment d'una manera ben organitzada de la informació sobre els serveis socials en forma de tríptics, fullets, etc., disponibles al públic.
  - Disseny i manteniment de registres i bases de dades diversos
  - Gestió de l'arxiu d'expedient en format paper.
  - Organització del fons documental del centre.
  - Suport en la gestió i l'administració de les carpetes informàtiques comuns del servei.
  - Cerca d'informació a petició de la direcció (ordres oficials sobre ajudes i prestacions, legislació, etc.).
- **Seguiment del Manteniment de l'equipament**
  - Seguiment de les reparacions / instal·lacions necessàries i neteja de l'equipament
  - Control i reposició del material d'oficina i altres recursos
  - Control i reposició del material d'oficina.
  - Gestió de les targetes de Transports metropolitans.

### **Professionals per les Unitats d'Atenció Social Inicial, Primerenca i Continuada**

Responsables de l'atenció, i del disseny i execució de les estratègies d'atenció social amb les persones ateses del servei assignades.

- **Titulació per la Unitat d'Atenció Social Inicial:** Diplomatura/Grau en Treball Social o Educació Social. En el seu cas, serà exigible la col·legiació quan sigui obligatòria per a l'exercici professional.

**Dedicació horària:** 10.200 hores anuals efectives de servei per a la Unitat d'Atenció Social Inicial.

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

- **Titulació per la Unitat d'Atenció Social Primerenca:** Diplomatura /Grau en Treball Social o Educació Social o bé Llicenciatura/Grau/Diplomatura universitària relacionada amb les Ciències Socials. En el seu cas, serà exigible la col·legiació quan sigui obligatòria per a l'exercici professional.

**Dedicació horària:** 6.800 hores anuals efectives de servei en Unitat d'Atenció Social Primerenca.

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

- **Titulació per la Unitat d'Assessorament d'externs:** Diplomatura /Grau en Treball Social o Educació Social. En el seu cas, serà exigible la col·legiació quan sigui obligatòria per a l'exercici professional.



**Dedicació horària:** 1.700 hores anuals efectives de servei per a la Unitat d'Atenció Social Inicial.

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

- **Titulació per les Unitats d'Atenció Social Continuada:** Diplomatura /Grau en Treball Social o Educació Social. En el seu cas, serà exigible la col·legiació quan sigui obligatòria per a l'exercici professional.

**Dedicació horària:** 49.300 hores anuals efectives de servei en Unitats d'Atenció Social Continuada.

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

**Perfil competencial** (totes les unitats esmentades):

- Capacitat d'observació i anàlisi.
- Capacitat per la valoració i diagnosi de casos.
- Coneixements per elaborar plans de millora 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 al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.

**Funcions principals** (totes les unitats esmentades):

- Valoració i diagnòstic de totes les persones ateses al servei.
- Responsable de l'atenció directa a les persones ateses dels que en sigui referent.
- Primera atenció, recollida d'informació, valoració i diagnòstic social de les persones ateses i orientació de la intervenció social del cas.
- Disseny operatiu de la intervenció i/o elaboració dels PT de les persones ateses que en sigui referent en funció del diagnòstic concret.
- Planificació de tasques, execució, comandament i seguiment del PT.
- Definir i dur a terme les activitats educatives i formació en habilitats socials i competències bàsiques.
- Disseny i execució d'activitats educatives grupals.
- Elaboració dels materials didàctics necessaris per a l'execució de les activitats.
- Intervenció i acompanyament social en l'escolarització de menors.
- Seguiment de mesures de formació i laborals d'adults.
- Intervenció i acompanyament social en salut.



- Recollir la informació de cada actuació als sistemes informàtics establerts elaborar els informes socials necessaris.
- Fer les propostes d'activació de recursos/serveis necessàries.
- Coordinar les actuacions amb els professionals d'altres serveis i entitats implicades en la intervenció amb les persones ateses de les que en sigui referent i fer-ne el seguiment.
- Tramitació i justificació d'ajuts propis del servei, d'altres externs i prestacions.
- Complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tingui assignats com a referent i tenir coneixement general de la globalitat d'activitats del servei.
- Fer al servei de coordinació les propostes de millora del servei que estimi convenientes.

Els professionals d'aquestes tres unitats hauran de poder desenvolupar la seva tasca incloent-hi l'objectiu principal d'emetre valoracions i/o diagnosticar situacions de necessitat social que no es poden abordar des d'un Servei Social bàsic descentralitzat (centre de serveis socials). Per tant caldrà que tinguin les competències per dur a terme aquesta especificitat i l'especialització necessària per dur a terme el seu encàrrec, del qual es responsabilitzaran signant els corresponents informes.

### **Professionals de la Unitat de Dades**

**Titulació:** Grau o diplomatura en Treball Social o Educació Social (equivalent o superior).

**Dedicació horària:** 1.700 hores efectives anuals 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 a nivell d'usuari 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 aten el servei SOASS.
- Analitzar les dades obtingudes per a aportar elements claus per a la intervenció social.
- 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.
- Col·laborar amb la Direcció del servei de projectes d'innovació a nivell municipal.
- 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 SOASS
- Participar activament a les reunions d'equip del servei quan se'l requereixi, i tenir coneixement general de la globalitat de les activitats del servei.

### **Professionals d'Administració de Direcció.**

Suport administratiu a la Direcció del servei i a la Unitat de dades ( i a la Unitat de Recepció i Gestió Administrativa, si així es requereix).

**Titulació:** Tècnic/a en Gestió Administrativa (Cicle Formatiu de formació professional de Grau Superior o Formació acadèmica equivalent, similar o superior, complementada amb coneixements adquirits o experiència demostrable d'un any en les funcions detallades del lloc de treball).

**Dedicació horària:** 1.700 hores efectives anuals 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 tenir coneixements d'informàtica a nivell d'usuari de Word, Excel, Acces, Power Point i Acrobat Reader, així com capacitat per a navegar a Internet i gestió del correu electrònic
- Capacitat per al seguiment d'indicadors i redacció d'informes.
- Coneixement de tècniques de gestió de documents i d'arxiu.



### **Funcions principals:**

- Elaboració de les llistes de professionals, horaris, persones usuàries, etc.
- Manteniment de l'agenda de gestió: canvi de plantilles, modificacions per vacances, bloqueig d'agendes per baixes curtes, etc.
- Suport en la planificació de les vacances.
- Suport en determinats tràmits de personal.
- Convocatòries i actes de les reunions d'equip.
- Informes de gestió automàtics.
- Suport en la gestió de suggeriments i queixes.
- Suport en tasques de gestió.
- Altres qüestions requerides per la direcció del CSS.

### **Unitat de Suport**

#### **Professionals de Suport Psicològic**

El Servei de Suport Psicològic és responsable de l'assessorament psicològic en la orientació i evolució dels casos i plans de treball definits pel Servei d'Atenció i Tractament per a les persones ateses, i de l'atenció psicològica directa de les persones usuàries del servei, així com de l'impuls i execució d'activitats grupals.

**Titulació:** Llicenciatura /Grau en Psicologia

**Dedicació horària:** 5.100 hores anuals efectives de servei.

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

#### **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 .
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.

### **Funcions principals:**

- Valoració i diagnòstic de totes les persones que requereixin atenció psicosocial.
- Assessorament en el diagnòstic i en el disseny del pla de millora i intervenció a nivell individual i col·lectiu.
- Participació en la sessions de casos.



- Col·laboració en el diagnòstic de casos, la determinació de la necessitat de derivació i l'elaboració dels informes corresponents per a altres serveis de la xarxa de salut i tractament d'addiccions.
- Coordinació i derivació a la xarxa de salut mental i tractament d'addiccions.
- Atenció i seguiment de l'evolució de casos i suport als professionals del SOASS en les intervencions.
- Impulsar i generar actuacions a nivell grupal.
- 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 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.
- Fer al servei de coordinació les propostes de millora del servei que estimi convenientes.

### **Professionals de Suport Jurídic**

El Servei de Suport Jurídic és responsable de l'assessorament jurídic en la orientació i evolució dels casos i plans de treball definits pel SOASS per a les persones ateses i de l'atenció jurídica directa de les persones usuàries del servei.

**Titulació:** Llicenciatura/Grau en Dret.

**Dedicació horària:** 500 hores anuals efectives de servei presencial repartides equitativament setmanalment al llarg de l'any.

**Conveni:** Acció social. Grup II . Llicenciat

### **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.
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes.



### **Funcions principals:**

- Assessorament a professionals del SOASS en les intervencions.
- Atenció individual de casos derivats pels professionals SOASS.
- Seguiment documental de totes les actuacions i gestions realitzades a les corresponents aplicacions informàtiques.
- Complir els procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
- Fer al servei de Coordinació les propostes de millora del servei que estimi convenients.

### **Professionals d'Acompanyament en Hàbits de la Vida Quotidiana**

El Servei d'Acompanyament en Hàbits de Vida Quotidiana és responsable de l'atenció assistencial i educativa a les persones usuàries en les necessitats detectades de les activitats de la vida quotidiana i dels acompanyaments a les persones ateses al servei que corresponguin.

L'equip de suport en Hàbits de la Vida Quotidiana estarà format per:

- Treballadors/es familiars (6.800 hores anuals efectives)
- Integradors/es socials (3.400 hores anuals efectives),

fent un total de dedicació d'aquest servei de 10.200 hores anuals efectives.

Caldrà garantir el servei de forma ininterrompuda, fent les suplències que siguin necessàries.

#### **Pel que fa a les treballadores familiars:**

**Titulació:** Titulació o acreditació exigida per la normativa de la Generalitat o altres normatives aplicables per aquest servei o equivalent o superior.

**Dedicació horària:** 6.800 hores anuals efectives de servei de treball familiar

**Conveni:** Acció social. Grup III. Perfil 3.2 . Personal Tècnic

#### **Pel que fa a les integradores socials:**

**Titulació:** Formació requerida per l'exercici del lloc de treball: Cicle formatiu de formació professional de Grau Superior o formació acadèmica equivalent complementada amb coneixements adquirits i/o experiència objectivable en el lloc de treball i, en el seu cas, complementada amb formació específica necessària per desenvolupar les funcions del lloc de treball.

**Dedicació horària:** 3. 400 hores anuals efectives de servei d'integració social.

**Conveni:** Acció Social. Grup III. Punt 3.1. Personal tècnic

#### **Perfil competencial dels professionals del servei:**

- Capacitat de gestió, autonomia, pro activitat i treball en equip.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
- Coneixements en atenció socioeducativa amb persones i col·lectius d'alta vulnerabilitat social.
- Coneixement en atenció multicultural.



- Empatia, habilitats de relació social, comunicació i per a l'escolta activa.
- Habilitats de mediació, negociació i atenció multicultural.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari .
- Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors.
- Capacitat de conducció segura en un mínim de dues persones integrants del servei.
- 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.
- Disponibilitat per a fer acompanyaments a les persones ateses que ho requereixin i per demanda del professional referent o direcció del servei.

#### **Funcions principals de treball familiar:**

- Activitats educatives 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...).
- Acompanyaments per a la generació d'hàbits i/o autonomia en salut, escolarització, tasques administratives, etc.
- Suport a les persones usuàries en la seva relació amb l'entorn en la prevenció de conflictes i deteriorament de relacions.
- Suport en la definició i execució de les activitats educatives i formació en habilitats socials i competències bàsiques.
- Fer al servei de coordinació les propostes de millora del servei que estimi convenients.
- 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.
- Acompanyament puntual de persones sense el referent.
- Addicionalment, fer suport en les tasques generals del servei.
- **En relació a la Unitat mòbil del servei:**
  - 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 SOASS.
  - 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.
  - Addicionalment, fer suport en les tasques generals del servei.



### **Funcions principals d'integració social:**

- Presten serveis d'intervenció en cas de crisi i d'acolliment en situacions d'emergència. Donen suport en les activitats bàsiques de les persones que visquin en allotjaments temporals d'urgència, supervisen les seves activitats i les ajuden a planificar la seva vida abans i després de l'estada en aquests serveis.
- Reunir informació sobre les necessitats de les persones i avaluar-ne les destreses, punts forts i deficiències.
- Ajudar persones amb discapacitats, d'edat avançada i amb dependència a rebre serveis i a millorar la seva capacitat funcional en la societat.
- Ajudar les persones a identificar opcions i elaborar plans d'actuació, i donar-los al mateix temps el suport i l'assistència necessaris.
- Ajudar les persones a identificar recursos de la comunitat i a accedir-hi, inclosos els relatius a assistència jurídica, mèdica i financera, habitatge, ocupació, transport, assistència en els desplaçaments, cures de dia i altres serveis
- **En relació a la Unitat mòbil del servei:**
  - 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 SOASS.
  - 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.
  - Addicionalment, fer suport en les tasques generals del servei.

Caldrà garantir el servei de forma ininterrompuda, fen-t'hi les suplències necessàries amb substitucions en el cas de les treballadores familiars, no en el cas de les integradores socials (sense substitucions).

### **Professionals de traducció i mediació amb les persones usuàries:**

És el recurs per fer el suport en tasques de traducció i de mediació en l'atenció a persones i col·lectius d'origen estranger, en qualsevol de les dimensions del servei. L'adjudicatària podrà subcontractar aquest servei.

Es distingeixen dos tipus de serveis:

- **Traducció: telefònica i/o presencial** adreçada a les persones que no parlen cap de les llengües oficials a Catalunya i **traducció de documents** que siguin imprescindibles per al desenvolupament del pla de millora de la persona atesa.
- **Mediació intercultural** per proporcionar suport especialitzat als professionals del servei i a les persones ateses davant l'existència de codis culturals diferenciats que dificulten tant la



comprensió per part del professional d'actituds, comportaments i manifestacions concretes de la persona o grup de persones atès, com la comprensió per part d'aquests dels continguts que el professional li vol fer arribar.

#### **Traducció telefònica i/o presencial:**

Entesa com l'activitat d'interpret 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.

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 comprensos per les persones usuàries del servei.

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

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.

Es podrà dedicar una part del temps de la traducció abans i/o després de l'activitat amb la persona atesa com espai d'intercanvi d'informació entre el professional sol·licitant i el traductor amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient

S'estableixen tres mòduls de servei de traducció en funció del temps efectiu d'intervenció: fins a 30', fins a 45' i fins a 60', per serveis superiors requerirà autorització de la direcció del SOASS i en cap cas es passarà de 120' . Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional. Els preus que s'ofertin hauran de tenir en compte aquests mòduls i incloure per a cadascun d'ells els costos derivats dels transport.

En cas que l'IMSS estimi convenient adaptar-se a noves tecnologies i/o dispositius de traducció simultània, l'adjudicatària adoptarà aquests nous formats de servei.

#### **Traducció de documents de les persones ateses:**

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.

#### **Mediació intercultural:**

La mediació Intercultural té com a finalitat donar suport als professionals del SOASS per facilitar i millorar l'atenció amb persones i famílies de contextos socioculturals diferents, assessorant-los i capacitant-los per abordar les diferents situacions que se'ls presenten. Comporta la intervenció



presencial d'un mediador/a en el procés d'atenció de persones individualment, a nivell familiar i grupal.

També podran realitzar-se acompanyaments de la persona atesa per gestions puntuals a altres llocs, a petició del professional sol·licitant del SOASS i per causes justificades.

La mediació intercultural pot anar acompanyada de traducció quan existeixen barreres lingüístiques amb les persones ateses, però també pot donar-se sense necessitat de traducció quan es treballa amb els sistemes de valors, comportaments, creences i costums propis de les persones ateses pel fet d'haver nascut i haver-se desenvolupat en un context sociocultural determinat.

El mediador/a 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 l'entrevista és el professional que ha sol·licitat el servei. En cap cas pot emetre opinions o judicis de valor respecte dels continguts de l'entrevista.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir la disponibilitat de recursos humans adequada i amb la formació més convenient per a la cobertura del servei i haurà de vetllar per la preparació professional i l'actualització periòdica dels coneixements necessaris per a un òptim funcionament del servei.

S'estima una necessitat de:

- 200 unitats de servei de traducció telefònica i/o presencial i mediació intercultural (la unitat és l'hora efectiva de traducció telefònica i/o presencial i mediació intercultural).
- 80 unitats de servei ( la unitat equival a un full traduït) .

### **Professionals en la Seguretat i Vigilància**

Aquests professionals s'hauran de subcontractar per part de l'adjudicatari. Només el poden oferir les empreses de vigilància de seguretat autoritzades pel Ministeri de l'Interior.

És la responsable de la vigilància i protecció de les persones que es trobin a l'equipament del servei, així com dels bens mobles i immobles que el conformen.

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

**Dedicació horària:** 2.750 hores anuals.

**Perfil competencial:**

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

Les seves **tasques** són les següents:



- 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'infraccions o actes delictius objecte de la seva protecció.
- Activar, en cas necessari, avís als cossos de seguretat d'acord el protocol establert.
- Realitzar control d'identitat en l'accés o a l'interior de l'equipament, sense que en cap cas pugui retenir documentació personal.
- Posar a disposició dels membres de les forces i cossos de seguretat immediatament als delinqüents en relació amb l'objecte de la seva protecció, sense que en cap cas pugui procedir al seu interrogatori, així com els instruments, efectes i proves dels delictes.

L'adjudicatària garantirà el servei de forma ininterrompuda.

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

### 6.2.1 Horaris d'atenció al públic

L'horari d'atenció del servei obert a la ciutadania és de dilluns a divendres de 8.30h a 13.30h i tardes de dilluns a dijous de 16h a 19.00h.

Durant l'atenció oberta a la ciutadania, el servei ha d'estar compostat com a mínim per:

- 2 professionals d'atenció a la recepció,
- 2 professionals d'atenció social i
- 1 professional de vigilància del servei.

En el període d'estiu comprès entre juliol i agost l'horari d'obertura del servei és de 8.00h a 15.00h.

L'IMSS podrà modificar l'horari d'atenció oberta al SOASS, segons les necessitats del servei i la organització de les diferents unitats d'atenció (atenció individual/familiar/grupal).

### 6.2.2. Horaris de les unitats del Servei

HORARIS D'ATENCIÓ
UNITATS



DIRECCIÓ DEL SERVEI	<p><b>Horari flexible de dilluns a divendres</b> entre les 8.00h matí i les 20.00h, i amb <b>disponibilitat</b> fora d'aquest horari en funció de les necessitats del servei, inclòs cap de setmana.</p> <p>Amb <b>suplència</b> pels coordinadors del servei, en període de vacances i baixes.</p>
COORDINACIÓ TÈCNICA D'ÀREES	<p><b>Horari flexible de dilluns a divendres</b> entre les 8.00h matí i les 20.00h, i amb <b>disponibilitat</b> fora d'aquest horari en funció de les necessitats del servei, inclòs cap de setmana quan es supleix la direcció del servei.</p> <p>Amb <b>suplència</b> per la Direcció del servei, en període de vacances i baixes.</p>
RECEPCIÓ, ATENCIÓ I GESTIÓ ADMINISTRATIVA	<p><b>Matins</b> de dilluns a divendres : de 8:00h a 15:00h <b>Tardes</b> de dilluns a dijous : de 15.00h a 20:00h</p>
ATENCIO SOCIAL INICIAL	<p><b>Matins</b> de dilluns a divendres: 8.30 a 13:30 hores. <b>Tardes</b> de dilluns a dijous : 16:00 a 18.30 hores (mínim tarda d'atenció de la Unitat els dimarts i els dijous)</p> <p><i>Cada Professional d'atenció social que faci jornada completa (38,5h/set) farà atenció presencial al SOASS un mínim d'una tarda a la setmana.</i></p>
ATENCIÓ SOCIAL PRIMERENCA  ATENCIO SOCIAL CONTINUADA	<p><b>Matins</b> de dilluns a divendres: 8.30 a 13:30 hores. <b>Les tardes</b> de dilluns a dijous entre 16:00 a 18.30 que es requereixin per donar atenció segons les accions grupals programades.</p> <p><i>Cada Professional d'atenció social que faci jornada completa (38,5h/set) farà atenció presencial al SOASS un mínim d'una tarda a la setmana.</i></p>
UNITAT DE DADES	Segons necessitats del servei de dilluns a divendres entre les 8.00h i 19.00h (jornada laboral de 38,5hores/setmana)
UNITAT DE SUPORT	
PSICOSOCIAL	<p><b>Matins</b> de dilluns a divendres: 8.30h a 13:30 hores <b>Tardes:</b> dues tardes per setmana entre 16.00 i 19.30h</p> <p><i>Cada Professional d'atenció psicosocial que faci jornada completa (38,5h/set) farà atenció presencial al SOASS un mínim d'una tarda a la setmana.</i></p>



ACOMPANYAMENT EN HÀBITS DE VIDA QUOTIDIANA	Segons necessitats del servei. De dilluns a divendres entre les 8.00h i 19.00h.
UNITAT MÒBIL	Segons necessitats del servei, de dilluns a divendres entre les 8.00h i 20.00h (jornada laboral de 38,5hores/setmana)
JURÍDIC	500 hores anuals efectives de servei amb presència setmanal al servei d' un matí (50% jornada dedicada a gestió i assessorament a professionals, 50% jornada atenció a persones usuàries del servei)
VIGILÀNCIA DE SEGURETAT	De dilluns a dijous de 8.00h a 20.00h Divendres de 8.00h a 15.00h

L'IMSS es podrà modificar l'horari de les diferents unitats i serveis de suport del servei anteriors, segons les necessitats del servei i la organització de les diferents unitats d'atenció (atenció individual/familiar/grupal).

Tot i l'existència d'aquests horaris, es preveu que els/les professionals de les diferents Unitats i Serveis de Suport, puguin realitzar dedicacions fora de l'horari establert per tal de desenvolupar les seves tasques d'acompanyaments, prospeccions, coordinacions amb serveis, visites, formacions..., totes elles actuacions bàsiques per desenvolupar les seves funcions.

Tanmateix, en funció de la necessitat de despatxos d'atenció i treball es reajustaran els horaris de les diferents Unitats d'Atenció Social per tal de poder donar atenció individual i grupal necessària segons es valori des de la Direcció del servei i IMSS.

### 6.2.3. Distribució del temps

A continuació figuren les entrevistes mínimes setmanals d'atenció individual/familiar per professional segons unitat d'atenció social per una jornada de 38,5 hores /setmana:

**Unitat d'Atenció Social Inicial.** Cada Professional d'aquesta Unitat haurà de realitzar setmanalment un mínim de:

- 8 entrevistes inicials
- 10 entrevistes successives



**Àrea d'Atenció Social Continuada:** Cada Professional d'aquesta àrea haurà de realitzar setmanalment un mínim de:

- 1 entrevista de nova atenció a la unitat
- 12 entrevistes d'atenció continuada

En la Unitat d'Atenció Social Continuada d'Adults el rati per professional serà de 60 persones ateses en atenció social en actiu.

En la Unitat d'Atenció Social a Famílies amb infants i adolescents el rati per professional serà de 25 famílies en atenció social en actiu.

**Unitat d'Atenció social Primerenca:**

Es preveu que la UASP inicialment estarà formada per a 4 professionals (2,5 d'atenció social i 1,5 d'acompanyament en habitatge) i atindrà a 75 persones amb perfil de grau incipient de sensellarisme.

Hi ha haurà dos professionals de dedicació exclusiva a l'acompanyament social i un professional de dedicació exclusiva a l'acompanyament en l'habitatge. El quart professional que formarà part de la unitat, tindrà dedicació compartida en l'acompanyament social i en l'acompanyament en el suport a l'habitatge en funció de les càrregues de treball de la unitat.

Des d'aquesta unitat es fomentarà fer accions grupals com a línia bàsica d'intervenció.

El servei estableix l'objectiu que es produeixin un 50% de sortides autònomes en l'any d'execució. Això respon a l'objectiu general del servei d'aconseguir la sortida autònoma de les persones a una solució d'allotjament a la comunitat no institucional i el manteniment fora del sistema d'atenció al sensellarisme. D'aquesta manera es vol garantir l'orientació del servei als resultats en les persones i fomentar la rotació de persones usuàries del servei.

**Servei de suport jurídic:** format per un professional amb Llicenciatura/Grau en Dret que tindrà un dedicació anual de 500 hores, distribuïdes equitativament amb atenció setmanal al servei.

- 50% el temps per entrevistes a les persones ateses i
- 50% del temps per a gestions i assessorament a professionals

**Accions grupals:**

Cada acció grupal s'ha de portar per dos professionals i el mínim requerit és de 4 grups entre totes les unitats del servei. L'acció grupal es porta a terme des de cada unitat d'atenció social.

Es redueix part d'atenció individual per professional si es fa una acció grupal cada setmana.



De la ratio estàndard del servei de 60 casos per professional d'atenció social, en cas de fer atenció grupal setmanal, es pot reduir la ratio fins a un topall de 50 casos per professional.

De la ratio estàndard del servei de 25 famílies per professional d'atenció social, en cas de fer atenció grupal setmanal, es pot reduir la ratio fins a un topall de 20 famílies per professional.

Les variacions d'hores d'atenció de professionals tècnics del SOASS que les diferències de volum de casos referides puguin comportar, seran comunicades per escrit a l'IMSSB quan suposin un augment o una disminució sobre els requeriments inicials de dedicació de professionals anteriorment descrits.

Sempre tenint en compte que abans de proposar la modificació de contracte per causes previstes, caldrà haver reajustat les càrregues professionals entre les diverses unitats que componen el servei. Així doncs, la direcció del servei, conjuntament amb els responsables del servei de l'IMSS, primerament hauran de reajustar els ratis i dedicacions professionals entre unitats per minimitzar les diferències entre elles.

Finalment, i si ho considera oportú per la persistència de la causa de modificació, l'IMMS iniciarà la modificació pertinent per ampliació o disminució, si ho considera oportú.

#### **Estimació aproximada de la distribució del temps de treball dels professionals dels perfils d'atenció social:**

- 50% hores d'atenció social individual (al lloc on viuen i pernocten les persones i/o a l'equipament), grupal i comunitària. Inclou els acompanyaments com a part del pla de millora.
- 30% hores de documentació i gestió.
- 20% hores de reunions, supervisió, coordinacions, assessoraments i formació.

### **6.3. 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 i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar 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 continua) que es contempli en el conveni corresponent (30 hores en el cas del Conveni d'Acció Social), i en la oferta de l'adjudicatària, sempre que aquesta estigui vinculada directament amb la descripció del servei, el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.

L'adjudicatària garantirà el reciclatge, formació permanent, i suport tècnic del seu personal per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà al Departament de Serveis i Programes d'Allotjaments Individuals per a Persones sense llar, els plans formatius realitzats adreçats al reciclatge i la formació contínua dels professionals.

El Departament de Serveis i Programes d'Allotjaments Individuals per a Persones sense llar, podrà establir les directrius sobre formació imprescindible que els professionals hauran de fer obligatòriament quan siguin del tot necessaris per a dur a terme el treball que s'ha de realitzar des del servei, en especial l'aprenentatge dels sistemes informàtics que han de garantir l'accés a recursos públics per les persones usuàries i que es tramitaran des del servei, siguin municipals o de la Generalitat.

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.

També en l'àmbit de la cura de les persones professionals adscrites al servei, l'adjudicatària podrà col.laborar amb serveis professionals, externs o interns, per a la realització d'accions que minimitzin els efectes dels riscos psicosocials dels professionals que presten el servei de forma habitual.

#### **6.4. Altres recursos en coordinació amb el servei**

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

Així, el SOASS treballa coordinadament amb altres serveis, administracions i entitats, com ara:



- **Serveis Socials**
  - Serveis Socials Bàsics IMSS.
  - Serveis Socials Especialitzats IMSS.
  - Serveis Socials per a persones sense llar IMSS.
  - Consorci de Serveis Socials de Barcelona.
  - Tercer Sector: Entitats XAPSLL.
  - Serveis Socials altres municipis.
  
- **Habitatge**
  - Oficines d'habitatge de Barcelona.
  - Institut Municipal de l'habitatge.
  
- **Inserció Laboral**
  - Barcelona Activa.
  - Programa Làbora.
  
- **Salut Mental**
  - Consorci de salut mental de Barcelona.
  - ESMES. Programa d'atenció psiquiàtrica persones sense llar de Barcelona.
  - Xarxa de salut mental.
  
- **Salut Física**
  - Consorci de salut de Barcelona
  - Àrees Bàsiques de Salut.
  - Xarxa hospitalària de Barcelona.
  
- **Justícia**
  - Serveis Penitenciaris.
  
- **Educació**
  - Consorci d'Educació de Barcelona.
  - Escoles i Instituts de la xarxa pública i/o concertada educativa.
  
- **Altres ens** relacionats amb la intervenció del SOASS.



## **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 en el local de titularitat municipal del Passeig de Pujades, 29, baixos. L'IMMS aportarà per a l'execució d'aquest contracte el mobiliari, equipaments i materials d'ofimàtica que s'utilitzaran a les instal·lacions de titularitat municipal esmentades. Veure descripció detallada i plànol a l'ANNEX 2.

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'equipament de titularitat municipal en el que es realitza la prestació del servei s'haurà de pintar, en el seu interior, com a mínim un cop durant la vigència del contracte, tasca que correspon i és a càrrec de l'adjudicatària. Qualsevol activitat de pintura de la instal·lació haurà de ser autoritzada pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, que podran supervisar en tot moment l'execució d'aquesta activitat.

L'adjudicatària podrà subcontractar aquesta activitat de pintura.

Es fa una **provisió de recursos econòmics per a despeses de pintura de l'equipament** per un import anual màxim d'12.100 euros (IVA exclòs). Aquesta provisió ha de servir per la pintura de l'equipament, quan es consideri adient, i caldrà que s'autoritzi per part del referent municipal.

L'adjudicatària haurà de justificar la despesa realitzada. Aquesta despesa un cop justificada per l'adjudicatària, l'afegirà a la facturació mensual d'acord amb el previst a la clàusula 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.

- 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 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 (ANNEX 3). 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'adjudicatària.



## 7.2. Unitat mòbil

L'adjudicatària haurà de proporcionar el vehicle necessari 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 8*).

El vehicle ha de ser conduït per un empleat de l'adjudicatària i l'IMSS no tindrà cap responsabilitat respecte d'aquest conductor ni el vehicle.

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. Aquesta instrucció s'haurà d'acomplir sempre que l'aplicació sigui compatible i no perjudiqui la qualitat del servei objecte de contracte.

L'adjudicatària haurà de comptar amb un vehicle adscrit al servei. El vehicle estarà a disposició de la Coordinació/Direcció del servei i dels tècnics del mateix i s'utilitzarà per al trasllat i desplaçament ràpid dels professionals als llocs d'actuació.

El vehicle tindrà les següents característiques:

- 1 Vehicle tipus furgoneta de passatgers (vehicle M1) 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.
- Disposarà 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.
- Disposarà també de sistema de mans lliures via bluetooth per telefonia mòbil.
- Disposarà d'eines per a la intervenció: llanternes, mantes tèrmiques, petita farmaciola, guants, desinfectant, etc.

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

El vehicle disposarà de tots els permisos i documentació legal preceptiva per poder circular i ser utilitzat en el marc del contracte, i serà responsabilitat exclusiva de l'adjudicatària la seva obtenció i qualsevol conseqüència legal o administrativa que es pugui derivar de la seva falta d'obtenció amb total indemnitat de l'IMSS.



El vehicle s'adequarà 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.

El manteniment dels vehicles (reparacions, revisions, substitució, netedat, aparcament, consumibles, assegurances necessàries per al vehicle i conductors i impostos) serà a càrrec de l'adjudicatària. I també es farà càrrec de les sancions de trànsit i de les inspeccions tècniques de vehicles.

### **7.3. Sistemes d'informació i transmissió**

Amb l'objectiu de tenir un coneixement àgil de l'activitat del servei, i poder realitzar una gestió eficient i una avaluació sistematitzada, l'IMSS proporcionarà a l'adjudicatària l'equipament informàtic necessari, així com els protocols, aplicacions i software imprescindibles i bàsics que l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar (SIAS, Ajuts econòmics, Menjadors Socials, SAD, SIRIUS...)

L'adjudicatària haurà de complir durant tota la durada del contracte la normativa vigent relativa a sostenibilitat en els equips informàtics

L'adjudicatari haurà de dotar a tot l'equip de treball del SOASS, d'aparells de telefonia mòbil amb dades, essent la línia a càrrec seu, tot per poder gestionar les incidències del servei fora de la infraestructura del servei.

El requeriment inicial és de **57 dispositius mòbils** fàcilment transportables i lleugers, equipats amb **prestacions 5G** que tinguin una capacitat de processament i emmagatzematge adequats (en cas de produir-se un increment de personal adscrit al Servei, caldrà adaptar la quantitat de dispositius mòbils al nou nombre de professionals). 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. 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 lleis de transparència i bon govern i reutilització de la informació del sector públic. L'adjudicatari es compromet a col·laborar amb l'Ajuntament 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'Ajuntament de Barcelona 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'Ajuntament 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'Ajuntament 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 al Departament de Serveis i Programes d'Allotjaments Individuals per a persones sense llar, 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'IMSS/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'IMSS/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'IMSS /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 Tractament de les Dades, 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 o IMSS 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'IMSS/ 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'IMSS/ 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'IMSS les dades requerides en formats reutilitzables conforme als estàndards oberts establerts per l'IMI i/o IMSS.

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'IMSS 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 plec i que acreditarà experiència en serveis d'atenció social a persones en situació de sensellarisme de, com a mínim, 2 anys i una persona responsable del servei que



reporti de la gestió i/o dels resultats dels servei SOASS a l'IMSS, al tècnic/a responsable del Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar.

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 i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar en relació 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 i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar, 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 (o els/les coordinadors/es del servei quan així es valori) 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 ommissió 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 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 SOASS.
- 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 SOASS 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 en 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 d'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 i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar 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 mancomunat 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.
- L'adjudicatària proporcionarà armlles identificatives del servei amb el logotip de l'Ajuntament de Barcelona, de color negre amb bandes reflectants, per als professionals de la Unitat d'Atenció Social Continuada a Famílies amb infants i adolescents que desenvolupen les seves tasques en medi obert així com també el logotip de l'adjudicatària (15 a l'inici del contracte i una per professional en cas de futures ampliacions) i 3 addicionals a disposició d'altres professionals del servei i de tècnics del Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar que participin en els operatius especials.
- L'adjudicatària dotarà de sabates de seguretat (suficientment còmodes per les rutes a peu) als professionals de la Unitat d'Atenció Social Continuada a Famílies amb infants i adolescents que desenvolupen les seves tasques en medi obert per a l'atenció a assentaments evitant així riscos personals. Igualment, l'adjudicatària dotarà de guants de protecció, i totes aquelles mesures de protecció assimilables, per tal de garantir la seguretat dels professionals en l'exercici de les seves funcions. Els models concrets i les diferents mesures de protecció s'acordaran amb el Departament a l'inici del contracte.
- Comunicar per escrit al Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis. S'adjunta el protocol de comunicació d'incidències a l'ANNEX 6. L'adjudicatària del contracte haurà de seguir les instruccions del Departament de Serveis i



Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar per al *Registre de comunicacions d'agressions i/o amenaces als professionals dels serveis socials* i a aquests efectes se li facilitaran els protocols d'actuació que corresponguin (Veure ANNEX 7).

- En relació a l'empadronament a la ciutat de Barcelona de les persones sense llar ateses en el servei, l'adjudicatària informarà i seguirà els procediments i protocols que indiqui el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament individual per a persones sense llar. Tanmateix proveirà d'un sistema d'arxiu per rebre les notificacions adreçades a persones sense llar empadronades en el servei en modalitat de Sense domicili fix amb adreça fictícia.
- 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 i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar.
- L'adjudicatària proporcionarà als professionals del servei les targetes de transport metropolità que requereixin per al desenvolupament de la seva activitat professional (acompanyaments, seguiment i atenció social a persones i famílies allà on fan vida). El cost serà a càrrec de l'adjudicatària.

## **CLÀUSULA 10.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI**

El/la Responsable de l'adjudicatària mantindrà reunions de seguiment amb periodicitat mensual amb el/la Responsable Municipal designat per tal d'avaluar l'activitat del servei, el seu funcionament i els resultats obtinguts. Tanmateix, l'adjudicatària elaborarà i presentarà la documentació de seguiment de l'activitat del servei, indicadors i avaluació de resultats en la forma i manera i en els terminis que determini el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament per a Persones sense Llar.

### **10.1 Informes de gestió del servei**

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

#### **a) Mensualment:**

- 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 motius de tancament, i observacions d'aspectes rellevants. 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.



- Informe mensual amb les característiques de la inestabilitat habitacional de les persones ateses amb detall dels llocs de pernocta.
- Registre mensual d'incidències produïdes al servei vinculades a riscos laborals i accions dutes a terme.
- Registre del nombre de queixes i suggeriments del servei (sense que aquesta presentació es pugui considerar substitutiva de la immediata comunicació a l'Ajuntament de Barcelona/ IMSS de fets greus) i temps de resposta de les queixes.
- Llistat de professionals actius amb el detall d' hores setmanals efectuades i el total segons unitats i serveis. Detall de les absències (data baixa, data d'alta) així com les substitucions i el temps que s'ha trigat en cobrir l'absència i/o de cada vacant
- El nombre d'hores de servei de vigilància realitzats, així com les absències en l'horari establert
- Les hores realitzades de servei de traducció i mediació
- El nombre de fulls traduïts pel servei de traducció i mediació
- Registre de les persones i famílies allotjades temporalment, que permeti saber en un dia concret qui està allotjat.
- El nombre d'acompanyaments socioeducatius realitzats pel Servei d'Acompanyament en Hàbits de Vida Quotidiana

**b) Informe quadrimestral del servei que aportarà:**

- Els indicadors d'evolució /resultats aconseguits en el treball amb les persones ateses al SOASS. Aquests indicadors seran els que l'empresa adjudicatària hagi presentat dins les propostes de millora per valorar l'adjudicació, descrits en el plec administratiu. Es lliuraran en números absoluts i percentatge referits al total de les persones.
- Informe de les activitats grupals i activitats comunitàries realitzades. Aquests indicadors seran els que l'empresa adjudicatària hagi presentat dins les propostes de millora per valorar l'adjudicació, descrits en el plec administratiu. Es lliuraran en números absoluts i percentatge referits al total de les persones
- Accions formatives i hores de supervisions realitzades amb els professionals del SOASS, d'acord amb les propostes de millora per valorar l'adjudicació, descrits en el plec administratiu i d'altres que s'hagin fet.

**c) Memòria anual del Servei**

Abans de la finalització del mes de febrer de l'any posterior, haurà de presentar la Memòria anual del Servei, segons el guió i continguts que indiqui el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar.

En el cas del darrer any d'execució del contracte, s'haurà de facilitar una memòria de gestió del servei, a tal efecte podran disposar de les dades de les explotacions de les bases de dades municipals, no havent per tant de duplicar sistemes d'informació que generin duplicitat, per tant se'ls facilitaran :



Dades anuals absolutes i /o percentuals, com també acumulats:

- Nombre de casos nous
- Nombre de casos reoberts
- Nombre total de persones ateses
- Perfil de les persones ateses (edat, sexe, estat civil, país d'origen, discapacitat...)
- Nombre d'entrevistes realitzades (Unitats Inicial, Primerenca i Continuada)
- Nombre de casos tancats
- Temps mig d'espera per primera visita
- Temps mig d'espera entre la darrera visita a la Unitat Inicial i la primera visita Unitat Primerenca o Continuada.
- Nombre i despesa dels ajuts municipals tramitats per categories (allotjament, escolars, alimentació , salut...).
- Nivell d'instrucció de les persones ateses
- Total primeres visites del servei de Unitat d'Atenció Social Inicial
- Total visites servei Unitat d'Atenció Social Inicial
- Total visites Unitat d'Atenció Social Primerenca
- Total visites Unitat d'Atenció Social Continuada
- Total casos traspassats des de la Unitat d'Atenció Social Inicial a les Unitats d'Atenció Social Primerenca i Continuada.

Dades a data d'extracció:

- Situació laboral persones ateses per tipus de família
- Residència habitual per tipus de família
- Nombre de casos actius a 31 de desembre

**d)** Altres informes específics, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar o bé per iniciativa del servei, sobre el servei objecte d'aquest contracte, amb un màxim de tres a l'any.

**e)** Els resultats dels processos d'avaluació de les persones ateses tractats al SOASS en base al sistema d'indicadors que l'adjudicatària hagi formulat com a proposta de millora per la valoració de l'adjudicació descrita en el PCAP.

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

## **10.2. 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 haurà d'habilitar un sistema de recollida de queixes, reclamacions i suggeriments que doni compliment als següents punts:

- 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, les faran arribar al Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar 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 la persona atesa 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 i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar 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).

## **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 que 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 ALT i permet el compliment dels requeriments de protecció de dades establerts a la clàusula 14 del present plec.

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

A les diferents seccions d'aquesta clàusula es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal en la que s'inclou l'IMSS, 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 informarà 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**

L'adjudicatari 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 la persona atesa de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- S'informarà a la persona atesa de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.

## **13.10. Gestió del Personal**

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

El Responsable 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 Responsable 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 Responsable 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 Responsable 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 es 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 la persona atesa 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.

Addicionalment, 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'amenaces 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 aconsegueixi 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 la persona atesa i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
  - Per reduir la seguretat, la persona atesa ha de realitzar accions conscients.
  - L'ús natural, en els casos que la persona atesa 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:

<b>NIVELL D'EXPOSICIÓ</b>	
<b>Exposat a internet</b>	<b>No exposat a internet</b>



		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'IMSS 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

### 13.26.2 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.



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Departament de Serveis i Programes d'Allotjament per a Persones sense Llar**  
Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme  
Institut Municipal de Serveis Socials

Barcelona, a data de la signatura

**Marina Sánchez i Casanovas**

Cap de Departament

Serveis i Programes d'Allotjaments per a persones sense llar