

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS ALLOTJAMENTS TEMPORALS VENEÇUELA

Número d'expedient.: 015_P2400036

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ	4
CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE	5
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST.....	5
3.1 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	6
3.2 DESTINATARIS DEL SERVEI.....	8
3.3 COMPROMISOS DE LES PERSONES ALLOTJADES AL SERVEI.....	8
3.4 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	9
CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SUPORT SOCIOEDUCATIU	10
CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI i ASPECTES METODOLÒGICS.....	11
✓ 5.1 CRITERIS D'ACCÉS.....	11
5.2 CIRCUÏT D'INGRÉS I SORTIDA DEL SERVEI.....	12
L'accés a aquest servei serà sempre derivat	12
Temps d'estada al Servei	12
5.3 PLA DE MILLORA PERSONAL I FAMÍLIAR.....	14
5.4 FASES D'INTERVENCIÓ I TEMPORALITZACIÓ.....	14
5.5 METODOLOGIA I ÀMBITS D'INTERVENCIÓ	15
• Suport socioeducatiu en aspectes de cura personal/familiar de la llar.....	15
• Suport Psicosocial i Emocional	15
• Econòmic	16
• Formatiu-ocupacional.....	16
Es vetllarà per la millora de les habilitats orientades a l'ocupabilitat i la inserció laboral, la participació en activitats de voluntariat, culturals i d'altres d'interès de les persones residents que li puguin aportar motivació en el seu procés de recuperació i que puguin orientar cap al compromís amb la comunitat i la ciutadania activa.	16
• Habitatge de sortida.....	16
• Higiénic-sanitari	16
• Suport en aspectes relacionals/participatius	17
5.6 ALTRES ASPECTES METODOLOGICS.....	17
5.6.2 EL TREBALL EN XARXA.....	18
5.6.3 EL TREBALL COMUNITARI I LA VINCULACIÓ TERRITORIAL.....	18
5.6.4 LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES RESIDENTS EN LA DINÀMICA DE L'EQUIPAMENT	19
5.6.5 INTRODUCCIÓ DE LA PERSPECTIVA DE GÈNERE EN L'ATENCIÓ A LES DONES SENSE LLAR	19
5.7 Normativa de Règim Intern	19

5.8 Acords d'estada i d'utilització del servei/ Compromisos Acordats	20
CLÀUSULA 6. ACTIVITATS DEL SERVEI	20
CLÀUSULA 7. EQUIP DEL SERVEI I FUNCIONS	22
CLÀUSULA 8. ALTRES ACTIVITATS DE CARÀCTER GENERAL	28
8.1 MANTENIMENT I NETEJA	28
CLÀUSULA 9. DOCUMENTACIÓ I REGISTRE	29
10.1 SISTEMA RECOLLIDA QUEIXES SUGGERIMENTS I INCIDÈNCIES	29
CLÀUSULA 10. CONDICIONS TÈCNiques D'EXECUCIÓ	30
CLÀUSULA 11. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS	31
Obligacions de l'adjudicatària respecte al manteniment de les instal·lacions:	31
Condicions específiques de manteniment respecte algunes instal·lacions:	32
Descripció dels serveis.	32
- Actualització de l'inventari de les instal·lacions:	33
- Actualització de l'inventari de mobiliari i parament de l'equipament:	33
1.1 Gestió i manteniment de l'edifici i de les instal·lacions.	33
Manteniment normatiu o obligatori:	34
1.2 Obligacions de l'empresa adjudicatària	36
CLÀUSULA 12. AVALUACIÓ I SEGUIMENT	38
• Descripció dels mecanismes de control	38
CLÀUSULA 13. DIFUSIÓ I DRET D'IMATGE	40
CLÀUSULA 14. PER AL TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ D'ARXIU EN CONVENIS/CONTRACTES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA ESTABLERTS AMB EMPRESES I ENTITATS EXTERNES ENCARREGADES DE SERVEIS DE COL·LABORACIÓ PER PART DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL	40
Tractament de la documentació administrativa a l'oficina Criteris d'arxiu i gestió documental	40
Transferències a l'arxiu	41
Eliminació de documentació	42
Condicions ambientals i de clima	42
Consulta i préstec	42
Finalització dels serveis, dissolució o canvi d'estatuts i canvis en la relació contractual dels serveis	43
Annexos	43

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS ALLOTJAMENTS TEMPORALS VENEÇUELA

Número d'expedient.: 015_P2400036

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

Els allotjaments col·lectius protegits apareixen com a un recurs nou dins del Pla per al Dret a l'Habitatge, modificat pel Decret Llei 50/2020, de 9 de desembre, de mesures urgents per estimular la promoció d'habitatge amb protecció oficial i de noves modalitats d'allotjament en règim de lloguer que anomena allotjaments amb espais comuns complementaris. Aquests allotjaments tenen l'objectiu d'atendre les necessitats d'inclusió residencial de diversos perfils socials específics, entre ells persones i famílies en risc d'exclusió social i ateses pels serveis socials.

Els Allotjaments amb serveis col·lectius Veneçuela, s'emmarquen en la definició i característiques dels allotjaments col·lectius protegits que es recull a l'article 58 del Decret 75/2014 del Pla per al Dret a l'Habitatge, construccions d'ús residencial col·lectiu o d'ús d'allotjament comunitari temporal que tenen com a finalitat proporcionar allotjament a persones i famílies en risc d'exclusió social i ateses pels serveis socials. Aquests allotjaments temporals formen part de la xarxa d'equipaments i serveis que ofereix la ciutat de Barcelona a les persones i famílies sense llar i/o en situació d'exclusió social greu.

Aquests allotjaments amb serveis compartits es destinen a facilitar processos transitoris de persones i famílies en risc d'exclusió social i ateses pels serveis socials. La temporalitat dependrà de les diferents situacions a atendre i les característiques específiques dels destinataris, podent-se establir uns marcs temporals fins a 2 anys, prorrogable per 1 any més, donat que es consideren el pas previ o bé a un habitatge o bé a un altre recurs social més idoni en relació a l'evolució i situació.

La necessitat d'allotjaments queda contemplada en el Pla de Lluita contra el sensellarisme a Barcelona 2016-2020 s'emmarca en la Estratègia 2020 de lluita contra la pobresa de la Comissió Europea que insta a aplicar estratègies Housing Led (orientades a l'habitatge) en el sentit d'orientar els serveis socials cap a la reconstrucció de la llar en el seu sentit ampli. Cal cercar l'apoderament de la persona i família a través de l'estabilitat vital i residencial, promovent la màxima normalització i inclusió, i fugint de la institucionalització.

El Pla de Lluita contra el sensellarime esmentat fixa un seguit d'objectius en relació directa amb la lluita contra el sensellarisme. Entre ells destaquen el fer front a l'exclusió habitacional dels col·lectius més vulnerables, d'assegurar els mínims vitals a tota la població i d'articular uns serveis socials bàsics d'atenció integral prioritzant l'autonomia personal i familiar.

Aquest servei s'emmarca dins l'Estratègia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030 <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/EstrategiaPSH20232030.pdf> i "La estratègia estatal de desinstitucionalització". Ministerio de Inclusión Social del Gobierno de España. <https://estrategiadesinstitucionalizacion.gob.es/>

També el govern de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament de Drets Socials, posa en marxa Marc d'acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya 2022-2025 https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/plans_dactuacio/marc-daccio-per-a-labordatge-del-sensellarisme-a-catalunya-2022-2025/index.html

Aquest recurs d'allotjament temporal permet donar una estabilitat residencial i vital a les persones i famílies que permet orientar la intervenció social a la reconstrucció de la llar. A aquestes famílies, se'ls hi ofereix un allotjament temporal que va acompanyat d'un acompanyament social integral per capacitar a les persones i famílies perquè puguin assolir l'autonomia necessària per poder viure de manera autònoma i garantir un millor procés d'inserció.

En el cas de Venèçuela tant la cuina pròpia com el jardí-hort urbà són elements claus per facilitar el treball de millora de capacitats i responsabilització del propi procés de recuperació i capaciació sobre tot de les famílies.

L'espai de cuina individual dels allotjaments permetrà incidir en el treball de les tasques domèstiques, els hàbits higiènics i els alimentaris, però sobretot permetrà treballar el vincle des de la quotidianitat del dia a dia i establir relacions de confiança per iniciar processos de millora en tots els aspectes de la vida.

També el jardí i l'hort ofereixen possibilitats per l'acompanyament social de les persones i famílies, a nivell de treball d'hàbits saludables i exercici, sensibilització en temes mediambientals i ecològics, treball relacional amb altres residents i facilitador de vincles i interessos comuns per treballar les relacions socials, l'ajut mutu i la bona convivència.

La resta de sales previstes a l'equipament permeten també aprofundir en temes d'inserció laboral i alfabetització digital, fòrums de discussió i assemblees veïnals, ludoteca i treball específic amb els infants i les famílies quant a reforç i seguiment escolar.

També el treball d'inserció de les famílies en el barri tindrà un paper important amb la proposta de participació en els recursos del territori i amb l'organització d'activitats a l'equipament obertes al barri per donar a conèixer l'equipament i fer una tasca de sensibilització, normalització i inserció de l'equipament a la comunitat.

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la gestió dels Allotjaments temporals situat al carrer Venèçuela, 96 planta baixa, adreçat a persones i famílies en risc d'exclusió social i ateses pels serveis socials, així com obrir l'equipament al barri i gestió comunitària, amb mesures de contractació pública sostenible. El servei cobreix la gestió del servei d'allotjament en el centre, l'atenció socioeducativa i el suport a la transició cap a un habitatge més estable.

Aquests allotjaments s'adrecen a persones a persones adultes, soles o parelles, així com famílies amb menors a càrrec, amb autonomia funcional i que precisen suport d'acompanyament socioeducatiu. Han de ser persones amb autonomia suficient per assumir la cura i atenció pròpia i de la llar. L'àmbit territorial serà la ciutat de Barcelona.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST

El Servei d'Allotjaments temporals Venèçuela estan ubicats a l'Edifici situat al carrer Venèçuela 96 i que acull 60 habitatges per gent gran (distribuïts en 3 plantes), 80 habitatges de lloguer social i una 4ª Planta amb habitatges compartits (4 dobles i 1 individual).

A la planta Baixa de l'edifici és on estan els 15 allotjaments Individuals per persones i famílies en situació de sensellar. Només la gestió d'aquests allotjaments temporals son objecte del present contracte, tot i que caldrà una estreta coordinació amb la resta de serveis que comparteixen l'edifici per tal de fomentar l'ús compartit dels espais i la creació de col·laboracions i sinergies positives que fomentin un òptim aprofitament de tots els serveis que conflueixen en l'edifici, així com la màxima inclusió social dels residents en el territori.

A Veneçuela hi ha un total de 15 allotjaments, tots ells a la Planta Baixa i es diferencia entre allotjaments per a persones soles, per parelles i per famílies, amb la següent distribució:

- 7 per famílies, d'un màxim de 4 membres (1 adaptat)
- 4 per parelles
- 4 estudis individuals

La capacitat màxima seria per tant de 40 persones.

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

El servei cobreix la gestió del servei d'allotjament en el centre, l'atenció socioeducativa i el suport a la transició cap a un habitatge més estable, o el recurs que sigui més pertinent per la situació de la persona i família (residència gent gran, residència salut mental i/o discapacitat...), així com els aspectes de convivència dins i fora de l'equipament, la coordinació amb els serveis derivants i la òptima integració de l'equipament en l'entorn immediat.

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

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

3.1 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els Allotjaments temporals Veneçuela tenen com a funció proveir d'un allotjament provisional i atenció socioeducativa a persones i famílies derivades dels Serveis Socials mentre aquestes no tenen allotjament o habitatge de sortida de caràcter estable, i suport a la convivència en el centre i la vinculació en el territori.

Els Allotjaments temporals Veneçuela incorporen atenció socio educativa i estan adreçats a persones i famílies en risc d'exclusió social i ateses pels serveis socials. Aquestes persones han de tenir amb autonomia funcional tot i que precisin de suport d'acompanyament socioeducatiu i han de tenir autonomia suficient per assumir la cura i

atenció pròpia i de la llar. No es tracta d'un habitatge definitiu, sinó d'un allotjament temporal, que s'entrega moblat i amb un parament bàsic. L'àmbit territorial serà la ciutat de Barcelona.

La capacitat màxima seria per tant de 40 persones.

Els Allotjaments Individuals tenen una superfície aproximada de 34 m², els de parelles de 40m² aproximadament i els allotjaments per famílies 52 m² aproximadament.

Els Allotjaments individuals tenen un sol ambient amb sofà-llit, els allotjaments per parella tenen 1 habitació i els de família 2 habitacions. Tots ells moblats i amb el corresponent parament de cuina i de la llar, així com electrodomèstics.

Per quant a com estan equipats els allotjaments, Les habitacions tenen armari, tauleta de nit i taula escriptori. A l'espai de menjador hi ha taula amb cadires, sofà i TV. La cuina és completa, amb placa de cocció, microones, nevera, aigüera, campana d'extracció i armaris. Al lavabo hi ha un inodor, rentamans i dutxa i els elements complementaris (porta rotlles, penjadors, mirall, armari i estanteries). En el cas dels allotjaments per a una persona sola, tot està al sol ambient del que està compost i on es troba també un sofà – llit. Respecte els llits, d'altra banda, els allotjaments per parelles en tenen dos i, els allotjaments per més de dos persones, considerades família, tenen un llit la dimensió per la qual és per dues persones adultes i lliteres per infants i/o adolescents.

El servei també compta amb els següents espais, tots ells situats a la planta baixa del Carrer Venèçuela 96:

- Vestíbul.
- Despatx de Direcció
- Oficines
- Sala reunions-Office
- Banys-Vestuari Treballadors
- Bugaderia Comunitària
- Zones Comunitàries
- Abocador- Neteja
- Sala de Tallers
- Sala Infantil
- Sala d'informàtica
- Magatzem
- Allotjaments per famílies, per parelles, per persones soles i un d'ells adaptat.
- Allotjament adaptat
- Petit jardí-hort urbà a l'espai exterior, la seva gestió serà part de l'objecte del contracte.

Amb data 18 de juny de 2022 s'aprova a la comissió de Govern el conveni per a l'assistència d'animals de companyia que conviu amb persones en situació de sense llar a la ciutat de Barcelona i que contempla els següents aspectes:

En cas de tinença d'animal de companyia, el Departament de Gestió i Protecció dels Animals mitjançant l'Oficina de Protecció dels Animals (OPAB) juntament amb la direcció del centre i els tècnics de l'Ajuntament de Barcelona, valoraran la idoneïtat de la tinença en l'allotjament i dissenyaran l'accés al centre de l'animal de companyia d'acord als paràmetres establerts al Projecte d'Assistència als animals de Companyia que conviu amb persones en situació de sensellarisme de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, i el Departament de Gestió i Protecció d'Animals.

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

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

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

En cas d'incidències que comportin limitacions d'ús del servei per part de les persones ateses, el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones Sense Llar de l'IMSS establirà les directrius pertinents en relació a les actuacions a emprendre.

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

3.2 DESTINATARIS DEL SERVEI

1. Unitats familiars formades per persones soles, parelles o famílies amb menors a càrrec, que es troben en situació de vulnerabilitat respecte el seu domicili (persones sense habitatge, persones que viuen en pensions, persones que acaben de perdre l'habitatge,...) i que estan en seguiment pels serveis socials.
2. Disposar d'uns mínims ingressos econòmics o possibilitat de tenir-los per tal que, sempre que sigui possible, les persones usuàries es facin càrrec de la seva alimentació i de les despeses quotidianes que generi la vida autònoma als allotjaments.
3. Capacitat i autonomia per viure de manera independent (ABVD i AIVD)
4. No requerir d'atenció sanitària específica per part de l'equipament.
5. Que les persones / la família manifestin la seva voluntat d'implicar-se en el seu Pla de Millora Social i d'assumir el compromís de coresponsabilitzar-se fins arribar a una autosuficiència que els permeti assolir el seu grau màxim d'autosuficiència.

3.3 COMPROMISOS DE LES PERSONES ALLOTJADES AL SERVEI

1. Les persones residents hauran d'acceptar de manera lliure i voluntària un Acord d'Estada (Annex 8), a partir de la signatura del mateix, on s'establirà que es tracta d'un allotjament temporal i limitat en el temps que s'acordi, i que en principi s'estableix per un màxim de 2 anys prorrogable (Annex 9) per 1 any més d'acord a la valoració i proposta tècnica.

2. Les persones residents signaran un Pla de Millora (Annex 11) consensuat entre el servei d'atenció social municipal referent, el servei d'allotjament temporal Veneçuela i les persones adultes a les que se'ls proposa l'allotjament temporal socioeducatiu. Aquest Pla de Millora serà revisable periòdicament i s'hauran de comprometre amb els objectius del mateix per tal de poder assolir el nivell d'autosuficiència necessari per concretar una alternativa d'allotjament on, alhora, s'hagin millorat també altres dimensions personals i/o familiars.
3. Així mateix serà necessari el compromís de complir els acords i preservar les normes de convivència de l'equipament (Normativa de funcionament Intern) i acceptar la intervenció i seguiment específic per part de l'equip professional i direcció del centre, en coordinació amb el / la seu / seva referent dels serveis socials.
4. Acceptació del pagament d'aportacions amb caràcter de preu públic per part dels residents. Els residents d'aquests allotjaments assumiran una quota de pagament en concepte de preu públic i en funció dels seus ingressos, en la línia dels habitatges adjudicats per contingents especials, entre el 20 i el 30% ponderats en funció dels ingressos. El Preu Públic quedarà regulat en la corresponent Ordenança Fiscal que l'Ajuntament de Barcelona aprova anualment.
5. No es podran efectuar ni difondre fotografies o gravacions de l'equipament ni d'altres residents del servei sense el coneixement i autorització de l'IMSS i les persones implicades.
6. Les persones residents hauran de realitzar les gestions necessàries per portar a terme el seu empadronament ordinari en l'allotjament temporal Veneçuela amb el vist i plau de la direcció del Servei.

3.4 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

1. Estada temporal en allotjaments equipats fins a 2 anys i prorrogable 1 any més.
2. A partir de la identificació de les necessitats familiars i socials (fase d'acollida) de cada persona, família o unitat de convivència i de les seves potencialitats, s'elaborarà un Pla de Millora conjuntament amb el referent del servei derivant. Aquest Itinerari ha de ser elaborat amb la participació activa de la família per tal d'aconseguir el major grau d'implicació en les accions que s'han de dur a terme.
3. Suport socioeducatiu orientat a:
 - L'acompanyament socioeducatiu s'adapta a cada persona i família en funció de les necessitats.
 - Consolidar les actituds, habilitats i coneixements de les persones per viure de manera autònoma, posant èmfasi en l'estalvi econòmic durant l'estada al servei per tal de garantir una sortida del mateix amb les majors garanties d'autonomia i autosuficiència.
 - Oferir suport per generar dinàmiques d'autonomia responsable en l'ús comunitari dels espais col·lectius.
 - Garantir una relació de convivència positiva entre les persones allotjades i entre aquestes i la xarxa veïnal i de l'entorn social.
 - Facilitar l'accés als recursos de la xarxa pública i cívica de la ciutat.
4. Suport i acompanyament en la cerca d'alternativa residencial.
5. Acompanyament i supervisió de sis mesos de durada, en la sortida del centre, de manera coordinada, si s'escau, amb els serveis socials de territori on la persona o la família anirà a viure.
6. El Centre comptarà amb un servei d'atenció psicològica. Atendrà aquells residents que facin la demanda voluntàriament o bé es detecti que ho necessitin, per tal de poder atendre les situacions de inestabilitat emocional en el qual és troben les persones i famílies que han perdut el seu domicili, per la consciència de malaltia i la vinculació a la xarxa de salut mental territorial quan es requereixi, i per poder treballar des de

la perspectiva del trauma i successos vitals estressants en particular amb les dones que han patit situacions de violència. Aquest servei s'ha plantejat com una borsa d'hores anual.

7. Es comptarà també amb un servei de treballador/a familiar que s'activarà quan es detecti la necessitat o a valoració tècnica favorable quan faci la petició del mateix les persones residents al servei. Aquest servei s'ha plantejat com un paquet d'hores anual per atendre situacions d'urgència mentre s'inicia el SAD (Servei d'Atenció al Domicili) seguint la manera procedimental en que ja es prescriu per part dels Serveis Socials Bàsics i el SOASS.
8. Hi haurà Servei d'Intervenció Social per urgències per actuar en situacions de crisi i que s'activarà en coordinació amb la direcció de l'equipament en principi fora de l'horari ordinari de l'equipament o quan la Direcció ho valori necessari.
9. El Servei vetllarà per realitzar les seves atencions socioeducatives incorporant, en tot moment, la mirada i participació dels infants, la perspectiva de gènere, la diversitat multicultural, el respecte per l'orientació afectiva-sexual i la diversitat funcional.
10. El Servei es compromet a fer ús dels documents d'Acord d'Estada amb la família (Annex 8), de Pròrroga -si s'escau- (Annex 9), de Finalització de l'Acord d'Estada (Annex 10) i de Pla de Millora (Annex 11). Així mateix, el Departament de Serveis de Programes d'Allotjament individual per a persones sense llar podria modificar els mateixos al llarg de la duració de vigència del contracte, per millorar l'atenció a les persones ateses, i faria arribar a l'Adjudicatària els nous models de documentació que haurien de fer servir des del mateix moment en què es rebessin. En aquest sentit, el Servei es compromet a fer ús dels documents de treball amb les famílies que proporcioni l'Institut Municipal de Serveis Socials i els mateixos amb les modificacions que siguin oportunes o d'altres nous que siguin d'interès pel procés d'acollida, atenció i finalització de l'estada de les persones i/o famílies al servei.

CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SUPORT SOCIOEDUCATIU

- ✓ L'objectiu de la intervenció socioeducativa és atendre a nivell relacional, educatiu i social a les persones i famílies per tal capacitar-les per caminar cap a una autonomia creixent estable. L'equip del servei haurà de fer servir tècniques i metodologies pròpies de la intervenció social, l'educació social en valors dels drets humans universals i el treball social.
- ✓ Es tracta de donar suport Socioeducatiu i Psicosocial a les persones i famílies, al seu entorn emocional i en l'estructura familiar que les envolta a través d'un acompanyament que motivi una transformació positiva i de millora familiar capacitant-les per millorar les competències emocionals i relacionals. Aquest suport es durà a terme en base als àmbits d'intervenció establerts (clàusula 5.3, 5.4 i 5.5 d'aquest plec).
- ✓ Els i les professionals d'àmbit socioeducatiu del Servei actuaran com a Co-Referents socials de les persones i famílies del servei. Durant tot el període d'atenció en el servei, caldrà coordinar amb el servei derivant (que continuarà com a Referent) el Pla de Millora Personal i familiar. L'equip professional del Servei també s'haurà de coordinar amb els serveis complementaris, tant socials, sanitaris, educatius, culturals, etc.
- ✓ La Referència del cas continuarà sent dels Serveis Socials derivants, que s'hauran de coordinar estretament amb l'equip professional i/o la Direcció dels allotjaments Veneçuela i compartir periòdicament la situació de la persona i família per poder prevenir situacions de conflicte en la convivència i reforçar el seguiment del cas. Es protocol·litzarà amb el Serveis Socials referents la coordinació concreta del cas que haurà de ser com a mínim cada 3 mesos i sempre que sigui necessària.
- ✓ Els i les professionals adscrits a aquest Servei hauran de tenir presència diària de dilluns a divendres matí i tarda. Hi haurà d'haver presència de professionals des de les 8 del matí fins a les 8 de la tarda, la organització concreta dels horaris dels equips s'acordarà amb el Departament de Serveis i Programes

d'Allotjament Individual i s'haurà d'adaptar a les necessitats de seguiment de les persones i famílies residents en els allotjaments i a les propostes d'activitats i dinamització dels espais comuns i espais externs.

- ✓ Els i les professionals del Servei garantiran la suficient flexibilitat i disposició horària per atendre possibles urgències i necessitats que es puguin produir durant les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any, a través de disponibilitat telefònica. Per tant, s'haurà de preveure també la cobertura de vacances i baixes dels professionals.
- ✓ A la sortida (alta del recurs) de l'allotjament Veneçuela, els i les professionals faran un acompanyament a l'allotjament nou perquè es pugui garantir una plena autonomia de les persones que hagin passat pel servei. S'haurà de donar suport per tal que la persona i família es presenti a la nova comunitat proporcionant informació i si ho requereix acompanyament inicial, a tots aquells serveis comunitaris adreçats a les persones: CAP, CSS, Centres Cívics, Casals de Gent Gran, biblioteques del barri, etc. Aquest suport es farà de manera coordinada amb els serveis socials de territori on estigui el nou allotjament, sempre que sigui possible. Aquest servei de coordinació i intervenció conjunta entre els serveis del centre i els serveis socials del territori on s'ubiqui la persona i família, es realitzarà durant sis mesos i caldrà elaborar un informe final de la situació de la persona i família.

CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I ASPECTES METODOLÒGICS

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

✓ 5.1 CRITERIS D'ACCÉS

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

- ✓ Persones majors de 18 anys, i famílies amb menors d'edat, en situació administrativa regular o amb possibilitats de regularització.
- ✓ Disposar d'un nivell 3 mínim d'autosuficiència, un cop aplicada l'eina de diagnòstic SSM-Cat, respecte les ABVD i les AIVD per poder responsabilitzar-se de les tasques quotidianes, així com del seu propi procés d'inclusió, l'accés del qual queda descrit al següent apartat (5.2)..
- ✓ Disposar d'uns mínims ingressos econòmics o possibilitat de tenir-los per tal que les persones usuàries es puguin fer càrrec de la seva alimentació i de les despeses quotidianes que generi la vida autònoma als allotjaments.
- ✓ Signatura de l'Acord d'Estada i del Pla de Millora, que inclourà l'estada en un allotjament temporal i limitat en el temps, amb compromís per part de la persona i/o família de complir els acords i amb la voluntat de millorar la seva situació.
- ✓ Compromís i implicació en el procés d'intervenció per la consecució dels objectius pactats.
- ✓ Acceptació de l'empadronament ordinari en l'allotjament assignat.
- ✓ Acceptació del pagament d'aportacions amb caràcter de preu públic per part dels residents en relació als seus ingressos, d'acord amb el següent barem:

- Entre 0,3743 IRSC i 0,9356 IRSC ponderats 20% ingressos
 - Entre 0,9356 IRSC i 1,8713 IRSC ponderats 30% ingressos
- ✓ En cas de consum de drogues, alcohol i/o altres conductes addictives, s'acceptarà l'accés sempre i quan es tracti d'un tipus de consum no problemàtic, d'acord a un nivell 4 segons la valoració de la Matriu d'Autosuficiència SSM-Cat.
 - ✓ En cas de tinença d'animal de companyia, el Departament de Gestió i Protecció dels Animals mitjançant l'Oficina de Protecció dels Animals (OPAB) juntament amb la direcció del centre i l'equip tècnic de l'Ajuntament de Barcelona, valoraran la idoneïtat de la tinença en l'allotjament i dissenyaran l'accés al centre de l'animal de companyia d'acord als paràmetres establerts al Projecte d'Assistència als animals de Companyia que conviuen amb persones en situació de sensellarime de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, i el Departament de Gestió i Protecció d'Animals.

5.2 CIRCUÏT D'INGRÉS I SORTIDA DEL SERVEI

- ✓ L'adjudicatària s'haurà d'ajustar als criteris i circuits d'ingrés i sortida establerts pel Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a persones sense llar de l'IMSS.
- ✓ Les places s'adjudicaran segons els criteris d'accés establerts pel Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individuals per a persones sense llar.
- ✓ El servei derivant farà la petició a través de l'enviament de la Sol·licitud i l'Informe social que es determini, amb la corresponent documentació, inclòs la valoració SSM-Cat i la situació RVD (Protocol Risc Violència contra les Dones), si s'escau.
- ✓ La distribució de les persones en els allotjaments es realitzarà en base a la disponibilitat dels allotjaments i les característiques de la unitat de convivència.
- ✓ Les sortides hauran de ser consensuades amb les persones usuàries del Servei amb la comunicació pertinent al Departament de Serveis i Programes d'Allotjament individual per a persones sense llar. Les sortides s'han de coordinar i consensuar entre el responsable del Servei Veneçuela, el Referent Social del cas, i el / la referent tècnic municipal del servei, qui resoldrà en cas de desacord entre servei derivant i referent social del cas.

L'accés a aquest servei serà sempre derivat

- ✓ Pels Serveis Socials bàsics i especialitzats de l'IMSS de la ciutat quan es tracti de persones afectades per la pèrdua o la manca d'habitatge i en situació d'exclusió social.
- ✓ Els derivants sempre seran referents dels casos que ingressin als allotjaments, assumint l'equip tècnic dels allotjaments Veneçuela la coreferència del cas.

Temps d'estada al Servei

La temporalitat dependrà de les diferents situacions a atendre i les característiques específiques dels destinataris, podent-se establir uns marcs temporals de fins a 2 anys, ampliable fins a 1 any més en cas que sigui necessari.

Aquest servei és el pas previ o bé a un habitatge o bé a un altre recurs social més idoni en relació a l'evolució i situació.

En el cas de persones que se'ls hi hagi valorat positivament l'accés a un pis de la mesa d'emergència o altres recursos residencials públics, només podran romandre a l'equipament durant un període lligat a l'obtenció del recurs, que només serà prorrogable per causes excepcionals i degudament motivades. Les persones residents es comprometen a optar per les alternatives públiques que estiguin a l'abast per assolir autonomia residencial, més enllà de les opcions que pugui oferir el mercat privat.

En el supòsit de rebutjar un recurs residencial públic adjudicat, es procedirà a articular el procediment administratiu/judicial de desallotjament sota les Directrius establertes per la Direcció de serveis d'atenció al Sensellarisme.

La finalització de l'estada (Annex 10) es produirà per:

- Incompliment dels acords i compromisos dels Acords d'Estada i Pla de Millora.
- Incompliment de la Normativa de Règim Intern i la bona convivència.
- Falta de respecte cap a la resta de les persones usuàries, veïns, entorn o professionals.
- Amenaces o agressions cap a la resta de les persones usuàries, veïns, entorn o professionals.
- Alteració greu de la convivència (baralles, discussions, agressions, furts, robatori), consum, possessió i/o tràfic de drogues, tant als allotjaments com a l'entorn dels allotjaments.
- Causar desperfectes als allotjaments o alterar elements estructurals, de mobiliari o electrodomèstics sense autorització prèvia de la Direcció dels Allotjaments.
- Absència injustificada dels allotjaments per un període superior a 30 dies naturals
- Fer mal ús del servei donant entrada o /i allotjant a persones no autoritzades
- Mantenir actituds obstructionistes vers l'Equip de Professionals dels allotjaments i altres responsables municipals: negar-se a aportar informació necessària, impedir l'accés a la unitat d'allotjament o a algun dels seus espais i rebutjar la presència de l'equip de professionals a l'allotjament.
- Incompliment del copagament amb capacitat de sostenir-lo.
- Canvi en la situació que va provocar la valoració de la necessitat d'allotjament i atenció (ex. Augment recursos econòmics que permetin accedir a un habitatge mercat privat, etc..)
- No acceptació de recurs alternatiu proposat pel servei.
- Per pròpia voluntat del resident, posant-ho en coneixement del seu referent i de l'Equip de Professionals dels allotjaments.
- Per altres raons de força major que es determinin per part dels responsables municipals i/o l'Equip de Professionals dels allotjaments.

Quan per raons excepcionals alguna persona i/o família tinguin dificultats objectivades per produir la sortida del

servei en el període de temps establert en aquest Plec, s'haurà de comunicar la situació a la persona i/o a la família així com al referent tècnic municipal del Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual i al referent social derivant, per valorar conjuntament la possibilitat de permanència o no en l'equipament.

5.3 PLA DE MILLORA PERSONAL I FAMILIAR

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

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

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

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

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

- Dades personals i familiars.
- Diagnòstic inicial.
- Demandes, problemàtiques i potencialitats.
- Objectius a treballar.
- Activitats i accions específiques.
- Quins suport i recursos es proporcionaran.
- Temporització de la intervenció.
- Avaluació: indicadors de procés i de resultat.
- Compromisos de les parts.
- Moments de la revisió i sortida prevista.

Aquest Pla de Millora es revisarà com a mínim trimestralment, i sempre que es requereixi, per part de les parts implicades: referents socials de servei derivador, coreferents del Servei d'Allotjaments Temporals Veneçuela i adults de la unitat familiar atesa, com a mínim. Caldrà avaluar periòdicament l'evolució de la millora de la persona o família; en tot cas el diagnòstic inicial i les actualitzacions seran posades en coneixement del professional de referència municipal, si es considera necessari.

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

5.4 FASES D'INTERVENCIÓ I TEMPORALITZACIÓ

L'Acord d'Estada es farà per un mínim inicial de 6 mesos i màxim de 2 anys. De manera excepcional, si les accions del Pla de Millora s'han complert però no s'ha pogut concretar una alternativa de sortida, des del Servei d'Allotjament Temporal Veneçuela, conjuntament amb la referència social del Servei d'Atenció Social, podran proposar prorrogar, al Departament de Serveis i Programes d'Allotjament per a Persones sense Llar, fins a 1 any més, l'estada al servei, en cas que estigui tècnicament justificat.

En qualsevol cas, l'entrada al servei comportarà tres fases (acollida, estada i sortida) i la signatura d'un Pla

de Millora, revisable periòdicament i segons la temporalitat prevista per les parts implicades (Servei d'Atenció Social referent, Servei d'Allotjaments Temporals Veneçuela i persona / família beneficiària).

- ✓ **Acollida:** És la fase on es fa el procés de valoració, acompanyament i adaptació. S'elabora un Pla de Millora conjunt amb el referent derivador del cas: 3 mesos.
- ✓ **Estada:** Atenció Socioeducativa i seguiment del Pla de Millora Personal o familiar.
Serà graduable en funció de les necessitats de cada cas, amb els terminis anteriorment establerts pel que fa a les revisions, fins a un màxim de 2 anys, amb possibilitat de pròrroga d'1 any més, si així ho autoritza el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual. En tot moment serà necessària la coordinació amb el referent derivador del cas.
- ✓ **Sortida:** Recuperació de l'autonomia familiar i desvinculació.
Preparació de la sortida gradual com a mínim 6 mesos abans de la data provisional (revisable) d'abandonament del servei. En aquesta fase del procés s'intensificarà la coordinació amb el referent derivador del cas per tal de garantir la vinculació al territori.

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

Una vegada s'hagi realitzat la sortida de l'Allotjament temporal Veneçuela, els professionals del servei continuaran l'acompanyament i fent una supervisió del cas durant 6 mesos, de manera coordinada, si s'escau, amb els serveis socials del territori on la persona i família hagi anat a viure.

5.5 METODOLOGIA I ÀMBITS D'INTERVENCIÓ

- ✓ Els diferents equips del servei hauran de fer servir tècniques i metodologies d'intervenció psicosocial i socioeducatives, pròpies de l'educació social, el treball social i la psicologia.
- ✓ Els equips realitzaran sessions de supervisió professional del servei, de caràcter extern, amb personal tècnic especialista, amb una periodicitat de 4 vegades a l'any i una durada mínima de dues hores per cada sessió.
- ✓ S'oferirà un acompanyament de promoció de l'autolideratge personal i familiar, des d'una vessant integral, comunitària i de treball en xarxa.
- ✓ La metodologia d'intervenció haurà d'estar centrada en el pla de Millora individual/familiar, les accions grupals i les comunitàries que es desenvolupin segons els **següents àmbits d'intervenció:**

- **Suport socioeducatiu en aspectes de cura personal/familiar de la llar**

Atenció en la capacitació a través del quotidià i a través de la intervenció directe des de la proximitat amb l'objectiu d'impulsar la incorporació i o recuperació d'habilitats de cura personal i familiar incrementant el seu grau de responsabilització al llarg del temps.

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

Capacitar les famílies per tenir competències parentals (tenir cura, protegir, educar i socialitzar).

- **Suport Psicosocial i Emocional**

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

- **Econòmic**

Els i les professionals del servei, periòdicament i d'acord al que s'hagi establert al Pla de Millora signat per part del servei d'atenció social referent, el servei d'allotjament temporal Veneçuela i la pròpia persona interessada / família interessada, tractaran en la intervenció aspectes d'organització econòmica, estratègies per millorar els ingressos i/o realitzar un Pla d'Estalvi, que pugui ser d'utilitat per la concreció d'alternatives de sortida de l'habitatge temporal socioeducatiu. Les intervencions socials, quan abordin la qüestió de la millora econòmica individual i/o familiar, també tindran per objecte informar d'aspectes relacionats amb prestacions econòmiques vigents en les que la persona i/o família pugui tenir accés, així com sol·licitar l'estat de comptes de la persona i/o família per, conjuntament amb ella, ajudar-la en els aspectes que siguin d'interès per assolir l'objectiu d'una millor gestió econòmica dels ingressos que pugui obtenir durant la seva estada al servei.

- **Formatiu-ocupacional**

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

Es vetllarà i es farà el seguiment dels aspectes destinats a aconseguir el millor procés de capacitació laboral i d'inserció al mercat laboral i formació dels adults familiars i de l'escolarització dels infants.

- **Habitatge de sortida**

Els residents dels Allotjaments Temporals Veneçuela signaran un Acord d'Estada que recollirà que es tracta d'un allotjament temporal limitat en el temps que s'acordi, i que en principi s'estableix per un màxim de 2 anys prorrogable per 1 any més en cas de que així es validi tècnicament.

L'equip dels allotjaments Veneçuela farà suport per la cerca d'alternativa residencial de la persona i família en coordinació amb els Serveis Socials derivadors del cas i del territori on s'ubiqui l'habitatge o recurs residencial de sortida dels allotjaments Veneçuela.

- **Higiènic-sanitari**

L'equip que conforma el servei, donarà suport socioeducatiu en relació als aspectes higiènic- sanitaris personals i familiars i la vinculació a la xarxa sanitària pública. En cas que sigui precís, el servei podrà sol·licitar que comenci a intervenir un/a professional de treball familiar per aspectes concrets de la cura personal i/o acompanyament al serveis sanitaris oportuns. .

Es farà suport per tal que la persona i família incorpori o recuperi les habilitats bàsiques de cura

personal/familiar i de la llar, incrementant el seu grau de responsabilització al llarg del temps.

- **Suport en aspectes relacionals/participatius**

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

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

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

Aquest objectiu caldrà treballar-lo també en espais i activitats de participació estable de les persones usuàries del tipus assemblea de centre, sistemes de recollida de queixes i suggeriments, seguiment de la normativa de règim intern i propostes que sorgeixin de l'entorn de barri en el treball continuat per part de l'equip d'intervenció del servei.

Caldrà també incorporar la perspectiva de la infància i promoure la participació activa d'infants i adolescents a través d'assemblees o altres espais grupals de participació i debat dinamitzats i que incorporin dinàmiques lúdiques i creatives.

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

5.6 ALTRES ASPECTES METODOLOGICS

5.6.1 LA PROGRAMACIÓ D'ACTIVITATS

La programació d'activitats haurà d'incloure les activitats concretes que s'hi desenvoluparan: nom, descripció, objectius generals i específics, temporització, recursos humans i materials i econòmics, indicadors i instruments d'avaluació.

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

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

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

persones usuàries del Servei, procurant la seva inclusió a la xarxa pública sanitària.

5.6.2 EL TREBALL EN XARXA

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

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

5.6.3 EL TREBALL COMUNITARI I LA VINCULACIÓ TERRITORIAL

Treballar la integració i socialització i reforçar els sistemes de recolzament social. Es treballarà la inserció en l'entorn més immediat on està ubicat l'equipament.

En aquest sentit, caldrà atendre des d'una triple vessant, d'una banda, la intervenció amb les persones usuàries del servei; d'altra banda, amb el veïnatge més immediat a l'equipament tant pel que fa a les persones residents del barri com a les institucions i entitats; i finalment, els recursos comunitaris municipals que incideixen en la vinculació familiar de xarxa propera: escola d'adults, biblioteca, centres cívics, centres esportius, entitats i equipaments de barri, cossos de seguretat, casals, recursos d'inserció laboral, entitats i associacions del barri....

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

5.6.4 LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES RESIDENTS EN LA DINÀMICA DE L'EQUIPAMENT

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

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

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

Caldrà garantir que la participació dels col·lectius que pateixen discriminació social, en els espais de participació, per raó de gènere (dona), edat (infants i persones de més de 65 anys), diversitat funcional, orientació afectiva- sexual (LGTBIQA+), origen, etc. sigui real i efectiva i, per tant, caldrà fomentar-ne la seva vida activa dins de l'equipament i vetllar per ser un espai segur.

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

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

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

5.7 Normativa de Règim Intern

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

Aquesta Normativa és facilitarà per part de l'IMSS a l'adjudicatària a l'inici del contracte i romandrà a l'abast de les persones residents ens els allotjaments, facilitant-ne una còpia del mateix en el moment de signatura de l'Acord d'Estada.

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

És un acord d'estada al Servei, que signen el/la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme (o Responsable de Departament a qui delegui), el / la Director / a de l'Allotjament Temporal Veneçuela, el / la Referent social del Servei d'Atenció Social que derivi (CSS, SOASS, SASSEP) i les persones adultes que viuran a l'habitatge. Aquest acord:

- ✓ Es firmarà abans de l'entrada al Servei,
- ✓ Inclourà l'acceptació de la normativa de règim intern,
- ✓ Inclourà l'acceptació d'una data provisional, revisable, de finalització de la prestació de servei i, per tant, de sortida del Servei.

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

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

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

Es notificarà la finalització del servei pel transcurs del termini establert o d'altres motius d'acord al que s'estableix al punt 4 del document d'Acord d'Estada. En cas que la persona i família o persona i família romanguin a l'allotjament després de la data màxima de finalització,, des del servei dels Allotjaments Temporals Veneçuela es procedirà a articular el procediment administratiu/judicial de desocupació d'acord a les directrius del Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual.

CLÀUSULA 6. ACTIVITATS DEL SERVEI

Activitat: 1	Nom Activitat: Allotjament , Acolliment i Acompanyament Social
Descripció de l'activitat	Oferta de 15 allotjaments adequats i moblats que permetin l'estada (fins a 2 anys, excepcionalment i per valoració tècnica, extensible fins a 1 any més) de les persones o famílies allotjades. <ul style="list-style-type: none"> • 7 per famílies, d'un màxim de 4 membres per família (1 adaptat) • 4 per parelles • 4 estudis individuals

Destinatari	Persones soles adultes i famílies fins a 4 membres, inclosos menors d'edat en situació d'exclusió social afectades per la manca d'habitatge o vivint en habitatge inadequat (nivell d'autosuficiència 1, 2 o 3 del SSM-Cat) que precisin d'atenció socioeducativa no intensiva. Fins a 15 unitats de convivència, 40 persones màxim en total.		
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	Facilitar espais adequats en el qual hi puguin viure les persones i famílies i on es pugui treballar el procés d'inserció social necessari per a la seva autonomia.		
Recursos materials necessaris per a l'execució	Allotjaments dotats amb mobiliari adequat i espais comuns que permetin l'allotjament amb el corresponent material fungible i no fungible.		
Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.		
Condicions d'inici	Accés persones usuàries a servei d'allotjament	Condicions de Fi	Sortida dels residents i acompanyament durant 1 any posterior a la sortida
Temporalització	365 dies /any		
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual, que s'entregarà màxim cada 31 de gener.		
Ubicació	Seu de l'equipament: Allotjaments Temporals Veneçuela, carrer Veneçuela 96, Districte de Sant Martí.		

Activitat: 2	Nom Activitat: Activitats socioeducatives i gestió d'espais comuns		
Descripció de l'activitat	Creació d'espais comuns adequats per punt de trobada, sala de descans i jocs, ordinadors amb accés a internet, que permeti desenvolupar diverses activitats quotidianes de les persones usuàries així com activitats grupals i la programació d'accions formatives bàsiques com ara tallers i activitats d'inserció, activitats lúdiques, tallers instrumentals, grups de suport, i recerca d'habitatge o habitació.		
Destinatari	Persones soles adultes i famílies fins a 4 membres, inclosos menors d'edat en situació d'exclusió social severa afectades per la manca d'habitatge o vivint en habitatge inadequat que precisin d'atenció socioeducativa. Fins a 15 unitats de convivència.		
Recursos materials necessaris per a l'execució	Espai comú dotat amb mobiliari adequat amb el corresponent material fungible i no fungible.		
Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran procediments idonis que assegurin la seva realització, on funcionament i adequació a les necessitats.		
Condicions d'inici	Accés persones usuàries a servei d'allotjament	Condicions de Fi	Sortida de les persones usuàries del servei
Temporalitat	De dilluns a divendres de 8 a 20h.		

Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual, que s'entregarà màxim cada 31 de gener.
Ubicació	Seu de l'equipament: Allotjaments Temporals Veneçuela, carrer Veneçuela 96, Districte de Sant Martí.

Activitat: 3	Nom Activitat: Bugaderia Comunitària
Descripció de l'activitat	Servei de bugaderia consistent en rentadora i assecadora que s'ofereix als residents per tal que ells mateixos puguin rentar la seva roba, l'accés seria en l'horari d'obertura del centre a concretar per la Direcció i sota la supervisió de la persona i família que controla els espais col·lectius.
Destinatari	Residents de l'equipament
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	Supervisar i organitzar el servei de rentadora i assecadora pels residents de l'equipament.
Recursos materials necessaris per l'execució	Rentadora i assecadora semi industrials, facilitats per l'IMSS a l'inici del servei. En cas de manteniment i reposició, a càrrec de l'adjudicatària
Procediments i protocols	Pel desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats.
Condicions d'inici	Accés persones residents Allotjaments Temporals Veneçuela.
Temporització	Dins l'horari d'obertura del centre, a concretar per la direcció de centre.
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual, que s'entregarà màxim cada 31 de gener.
Ubicació	Seu de l'equipament: Allotjaments Temporals Veneçuela, carrer Veneçuela 96, Districte Sant Martí.

CLÀUSULA 7. EQUIP DEL SERVEI i FUNCIONS

	Servei de Direcció amb tasques d'atenció social
Dedicació horària	Número d'hores anuals: 1.724 hores en horari flexible de dilluns a divendres entre les 8h matí i les 20h tarda, i amb disponibilitat fora d'aquest horari en funció de les necessitats del servei, inclòs cap de setmana, i amb suplència en període de vacances i baixes.
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> • Valoració i diagnosi en particular en la primera acollida i en la sortida cercant el millor recurs possible pel perfil familiar. • Direcció tècnica de l'equipament, comandament i supervisió tècnica de la resta de persona i familiar adscrit al servei. • Gestió administrativa dels preus públics d'acord amb les obligacions establertes al present Plec. • Coordinació amb els serveis derivants, així com amb els òrgans que gestionen l'accés a l'habitatge: Serveis Socials Bàsics (Institut Municipal de Serveis Socials) i Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual pel que fa a la referència

	<p>social, així com el Consorci de l'Habitatge de Barcelona com a òrgan regulador en l'accés a habitatge social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tasques d'atenció social compartides amb l'equip social del Servei. • Establir el primer contacte amb l'usuari/ària, persona i família o persona i família de referència per a identificar les expectatives i ajustar-les a la realitat del recurs. • Regular les situacions de conflicte que es puguin produir i prendre les mesures adients, en situacions d'urgència, conjuntament amb la resta de l'equip del servei i sempre sota la supervisió del tècnic responsable del Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual . • Assistir a les reunions convocades des del Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual . • Introducció i/o actualització de les dades personals i familiars i socials als aplicatius SIAS, Sense Sostre i altres que l'IMSS pugui determinar. • Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern i les obligacions de les persones usuàries. • Assegurar el seguiment dels acords d'estada que regulen l'ús del servei signats amb les persones usuàries. • Atendre les demandes de les persones i famílies, en l'horari establert a l'equipament i sempre que sigui necessari per la urgència de la situació. • Suport al seguiment intensiu de les persones amb especials necessitats o dificultats i amb aquelles que no fan un ús adequat de l'equipament. • Contenir situacions d'angoixa o estats anímics ansiosos i depressius (provocades per les situacions traumàtiques prèvies viscudes en el procés de llançament, així com esdevingudes/aparegudes en el decurs de l'estada al centre amb les incerteses i pors que es generen en el procés). • Acompanyament de casos amb patologies ja diagnosticades que puguin presentar alguna descompensació. • Acompanyaments i suports puntuals quan sigui necessari. • Intervenir en situacions de crisi (incidències, conflictes veïnals), en coordinació amb la resta de l'equip. • Atendre i donar resposta a les queixes i reclamacions de les persones usuàries. • Potenciar tasques d'implicació, coordinació i seguiment de l'equipament al barri i llurs agents (vinculació i seguiment- coordinació a propostes formatives i lúdiques de la xarxa d'entitats i equipaments • Vetllar per la bona convivència entre les persones usuàries i pel respecte a la intimitat i a la resta de drets fonamentals de les persones. • Generar dinàmiques personals i familiars conjuntes de manera programada. • Incrementar la proposta d'activitats externes. • Recollir propostes de millora en l'atenció/dotació a l'equipament. • Seguiment i resolució d'incidències. • Visites setmanals a les persones per seguiment de l'estada, revisió de la infraestructura i manteniment de l'habitatge, abordatge de problemes derivats de la convivència familiar i veïnal, etc. • Coordinació amb el Consorci d'Habitatge i supervisió de les inscripcions dels residents al Registre de Sol·licitants, fer un seguiment de com està la situació del pis públic adjudicat, si és el cas, i elevar si és el cas les problemàtiques detectades al Consorci d'Habitatge. • Fora de l'horari de l'equipament, durant els caps de setmana i festius restarà de guàrdia localitzable a través de mòbil en cas d'urgència i de manera combinada amb l'equip social del servei.
--	--

Titulació	<ul style="list-style-type: none">• Diplomatura, Grau o superior en Treball social, Educació social o Psicologia.• Experiència en l'atenció directa a persones en situació de sense llar d'un mínim de 3 anys. Grup I.
-----------	--



Servei d'Atenció i Seguiment Socioeducatiu	
Dedicació	Número d'hores anuals: 1724 hores tots els dies laborables de dilluns a divendres amb disponibilitat horària en funció de les necessitats del servei i de manera puntual si s'escau en caps de setmana o festius.
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> • Valoració, diagnòstic i pronòstic pel seguiment conjunt amb l'equip del servei. • Tasques de seguiment i atenció social (tasca compartida amb direcció) • Actuar com a Co-Referent del cas. • Elaboració conjunta amb el referent derivador, del Pla de Millora Personal o familiar inicial. • Tasques tècniques com la redacció d'informes tècnics. • Observació de les habilitats socials, laborals i de vida quotidiana, i posterior intervenció per a la millora de les mateixes. • Suport per a la presa de decisions. • Coordinació amb altres serveis del territori, serveis socials, escoles, Centre d'Atenció Primària, Casals, CAP, recursos d'inserció laboral i formació, entre d'altres. • Manteniment de la documentació actualitzada. • Introducció i/o actualització de les dades personals i familiars i socials als aplicatius SIAS, Sense Sostre i altres que l'IMSS pugui determinar. • Garantir els acompanyaments que calguin. • Organitzar activitats socioeducatives (conjuntament amb la resta de l'equip) amb les diferents persones i famílies allotjades per tal de generar vincles afectius sans, potenciar la socialització entre elles, afavorir que s'auto-organitzin per gestionar els espais comuns que comparteixen (creant xarxes de relacions socials per tal de donar-se suport mutu. • Realització d'activitats socioeducatives adreçades a les persones ateses. • Vetllar i garantir la correcta organització de la vida quotidiana i la dinàmica de l'allotjament. • Acompanyament presencial de les persones, en especial d'aquelles que presenten més dificultats per origen, idioma i altres factors, en les gestions de la vida quotidiana. • Suport al seguiment intensiu de les persones amb especials necessitats o dificultats i amb aquelles que no fan un ús adequat de l'equipament. • Vetllar per la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones usuàries i per l'organització de la vida quotidiana als allotjaments: alimentació, higiene, horaris, entre d'altres. • Suport en la recerca de recursos de formació laboral per millorar la inserció laboral. • Suport en la recerca activa d'habitatge per tal de facilitar la sortida del servei. Valorant la possibilitat d'habitatge compartit entre persones usuàries que ho valorin voluntàriament com a alternativa. • Suport en la recerca de feina per als membres de les persones que puguin treballar. Vinculació en recursos amb itineraris d'inserció laboral. • Seguiment de la persona i família durant un any posterior a la sortida de l'equipament. • Complementar la direcció del centre en tot allò que li delegui. • Control d'entrada al centre. • Gestió i dinamització dels espais comuns. • Gestionar els espais col·lectius i compartits en particular la sala polivalent i la Bugaderia per tal que tingui un funcionament adequat donant resposta a les diverses incidències que es puguin produir. • Donar suport en les activitats Formatives i Tallers.



	<ul style="list-style-type: none"> • Control de la bugaderia • Control de la codificació dels allotjaments. • Gestió de les activitats programades: Programar i portar a terme activitats col·lectives. • Atenció a les demandes expressades per les persones usuàries. • Comunicació de les incidències que puguin afectar tant la persona i família usuària com el funcionament del centre. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin. • Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús del servei. • Durant els caps de setmana i festius restarà de guàrdia localitzable a través de mòbil en cas d'urgència i de manera combinada amb el servei de direcció.
Titulació	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomatura o Grau en Treball social i/o Educació social. Grup II

Servei de dinamització i gestió dels espais comuns.	
Dedicació Horària	Número d'hores anuals: 1724 hores efectives/any, els dies laborables de dilluns a divendres, en horari flexible de 9h a 21h i, segons necessitats, de manera puntual, els caps de setmana i festius.
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> • Control d'entrada al centre. • Gestió i dinamització dels espais comuns. • Gestionar els espais col·lectius i compartits entre les famílies allotjades: sales polivalent, pati... per tal que tingui un funcionament adequat donant resposta a les diverses incidències que es puguin produir. <p>L'espai de les cuines haurà de romandre tancat en clau quan no s'utilitzi per evitar riscos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de centraleta telefònica. • Control de la bugaderia • Control de la codificació dels allotjaments. • Gestió de les activitats programades: Programar i portar a terme activitats col·lectives. • Suport a les tasques de la direcció del Centre. • Atenció a les demandes expressades per les persones usuàries. • Comunicació de les incidències que puguin afectar tant la persona usuària com el funcionament del centre. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin. • Gestionar els conflictes que es puguin derivar en l'ús del servei. • En referència a la resta del centre, garantir la comunicació de les incidències que es produeixin en els espais comunitaris .
Titulació	<ul style="list-style-type: none"> • Tècnic en Integració Social (Grau superior de FP en integració social). Grup III

SERVEIS COMPLEMENTARIS (S'activaran aquests serveis si, per raó de procés d'intervenció, estigui justificat tècnicament i s'haurà d'autoritzar per part del tècnic referent del contracte)

	Servei d' Intervenció Social per Urgències
Dedicació horària	<ul style="list-style-type: none"> Número màxim d'hores any: 100 hores/any Preu unitari de sortida: 37,00 € (IVA exclòs)
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> Intervenir en situacions de crisi (incidències, conflictes veïnals), en coordinació amb el director de l'equipament. En principi la intervenció es farà fora de l'horari ordinari de l'equipament. També haurà d'intervenir sempre que sigui requerit per la Direcció quan aquesta ho valori necessari.
Titulació	<ul style="list-style-type: none"> Diplomatura o Grau en Treball social i/o Educació social. Grup II

	Servei de atenció psicològica
Dedicació	<ul style="list-style-type: none"> Número màxim d'hores any: 100 hores/any Preu unitari de sortida: 37,00 € (IVA exclòs)
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> Donar suport i acompanyament per superar situacions de malestar emocional i psicològic dels residents que per situació persona i familiars requereixin d'una atenció individual psicològica. Intervenir amb residents que resideixen als Allotjaments amb trets detectats de salut mental, no atesos per CSMA ni ESMESS i requereixen d'una atenció i vinculació a la xarxa de salut mental. Intervenir per millorar el benestar de l'usuari i del seu procés d'estada al Centre. Intervenció en base a la perspectiva de gènere, perspectiva de trauma i successos vitals estressants. Atendre situacions d'angoixa de les persones i els seus membres que han perdut l'habitatge i pateixen problemes emocionals. Aquest servei serà voluntari per part de les persones i personers ateses en els VENEÇUELA.
Titulació	<ul style="list-style-type: none"> Llicenciat o Graduat en psicologia. Grup II

	Treballador / a familiar
Dedicació	<ul style="list-style-type: none"> Número màxim d'hores any: 100 hores/any. Preu unitari de sortida: 26,80 € (IVA exclòs)
Tasques	<ul style="list-style-type: none"> Treballador/a Familiar que activarà la direcció a petició de les persones o persones residents al servei, i de manera coordinada amb els serveis derivants. En cap cap aquests professionals podran realitzar tasques de caràcter sanitari, per a les quals és necessari estar en possessió d'una titulació acadèmica de la branca sanitària.

Titulació	<ul style="list-style-type: none"> • Titulació o acreditació exigida per la normativa de la Generalitat o altres normatives aplicables per aquest servei. Grup III
Activitats Formatives i Tallers pels residents	
<ul style="list-style-type: none"> • Dedicació horària 	<ul style="list-style-type: none"> • Activitats amb les persones residents (que inclou materials i talleristes complementaris al personal adscrit al servei). • Preu unitari de sortida: 3.450,00 € / any (IVA exclòs)
<ul style="list-style-type: none"> • Tasques 	<ul style="list-style-type: none"> • Activitats formatives com ara tallers d'informàtica, tallers de capacitatció laboral, de capacitatció parental i capacitat gestora. • Tallers que permetin treballar dinàmiques grupals, de convivència i relació entre iguals, sobre matèries d'interès dels residents. • Els continguts s'ajustaran en continguts, temporalitat i nivell a les necessitats de les unitats personals i familiars ateses i els interessos que aquestes manifestin. • S'inclourà tant la contractació del personal especialista com la compra dels materials necessaris per les activitats.
<ul style="list-style-type: none"> • Titulació 	<ul style="list-style-type: none"> • Titulació o acreditació exigida per la normativa de la Generalitat o altres normatives aplicables per aquestes activitats. Grup III. 3.2

CLÀUSULA 8. ALTRES ACTIVITATS DE CARÀCTER GENERAL

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

8.1 MANTENIMENT I NETEJA

- Manteniment de la infraestructura del Centre: Full de revisions de cada apartament aquest fulls tenen que recollir la temporalitat de les revisions dels desperfectes de cadascun dels apartaments i els arranjaments fets
- Neteja dels espais comuns del Centre:

Els Allotjaments Temporals Veneçuela tindran una zona comuna que comprèn:

- Despatx de direcció i de Recepció
- Espai per l'equip professionals
- Bugaderia comunitària
- Sales polivalents pels residents
- Escala i ascensor comú
- Passadissos d'accés als allotjaments
- Espais de magatzem

- Espais de gestió de l'edifici
 - Espai de magatzem general (roba i equipament espai)
 - Espai de magatzem material neteja
- La neteja haurà de complir amb la normativa mediambiental i en particular la INSTRUCCIÓ tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia S1/D/2021-634, de 13 de setembre de 2021 (Gasetta municipal de 20 de setembre de 2021).

CLÀUSULA 9. DOCUMENTACIÓ I REGISTRE

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

- Normativa de règim intern
- Llibre de registre d'estades
- 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 de Serveis i Programes d'Allotjament individual per a persones sense llar.
- Acord d'estada.
- Diagnòstics realitzats amb la Matriu d'Autosuficiència SSM-Cat.
- Pla de Millora de cada persona i família/persona i família i seguiment del mateix
- Informe de sortida amb valoració inclosa de l'estada.
- Registre de incidències d'infraestructures
- Registre de incidències derivat de les persones usuàries
- Registre i contingut (objectius, temes tractats, acords, propostes i valoracions tècniques) de visites a persones usuàries. Enregistrament de totes aquestes activitats a l'aplicació informàtica SIAS i/o altres sistemes d'informació que faciliti l'Ajuntament de Barcelona i l'IMSS
- Arxiu de tota la documentació (correspondència, oficis, informes, entre d'altres)
- Els informes, memòries i qualsevol altra documentació que el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a persones sense llar sol·liciti.

10.1 SISTEMA RECOLLIDA QUEIXES SUGGERIMENTS I INCIDÈNCIES

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

- Llibre de reclamacions
- Bústia de suggeriments
- Informació d'incidències d'activitat i infraestructures d'acord amb els protocols que estableixi el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a persones sense llar (Veure ANNEXOS 1 i 2)



CLÀUSULA 10. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ

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

- Sol·licitar les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies de la gestió a realitzar.
- Elaborar i custodiar la documentació pròpia dels serveis descrita a les clàusules 5 del present Plec.
- 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'annexa protocol de comunicació d'incidències ANNEXOS 1 i 2 i Protocol per incidències d'agressió i/o amenaces al personal ANNEX 7.
- Justificar la gestió dels serveis subcontractats, amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini l'IMSS, davant el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual, i a facilitar tota la informació que se li sol·liciti en relació a aquest contracte.
- Garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals enfront les persones usuàries i d'altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció i sota les directrius del Departament d'atenció social a persones sense llar o exclusió residencial.
- Designar un interlocutor amb l'IMSS per a la revisió periòdica de l'execució del present contracte.
- Dotar de telèfons mòbils als professionals amb tasques de coordinació dels serveis. A la finalització del contracte, l'IMSS no es quedarà amb la propietat d'aquests dispositius mòbils.
- Els / les treballadors/es hauran de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació continua) que es contempli en el conveni corresponent (fins a 30 hores en el cas del Conveni d'Acció Social), sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.
- L'adjudicatària realitzarà sessions de supervisió professional del servei, de caràcter extern, amb personal tècnic especialista, amb una periodicitat de 4 vegades a l'any i una durada mínima de dues hores per cada sessió.
- Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual. Així com la introducció de la informació a l'aplicació Sense Sostre/SIAS/SSM- Cat/Agenda facilitada per l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- Gestionar els preus públics un cop l'IMSS aprovi l'establiment de preus públics pels allotjaments temporals Veneçuela, aquests tindran caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la llei d'hisendes locals i a la normativa d'aplicació. L'adjudicatària estarà obligada a gestionar la recaptació dels mateixos d'acord amb la normativa vigent. L'adjudicatària cobrarà els preus públics d'acord amb la normativa anual de l'Ajuntament de Barcelona. L'adjudicatària cobrarà els preus públics mensualment i els ingressarà al compte bancari de l'IMSS que s'indiqui, presentarà còpia dels ingressos mensuals així com un full indicant el nom de les persones que han pagat els preus públics.

Les persones usuàries abonaran els preus públics establerts a l'ordenança fiscal municipal de preus públics vigent.



- Els professionals del Servei garantiran la suficient flexibilitat i disposició horària per atendre possibles urgències i necessitats que es puguin produir durant les 24 hores del dia, de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any, a través de disponibilitat telefònica.
- La funció de direcció quedarà coberta durant les vacances i/o baixes per un membre de l'equip del Servei d'Atenció i Seguiment Socio-educatiu amb el seu complement corresponent.
- L'adjudicatària haurà de cobrir quan correspongui, les necessitats bàsiques de les persones usuàries (a tall d'exemple, transport, alimentació, medicació, inscripció taller ocupacional, ulleres, entre d'altres) de les persones usuàries i contribuir al manteniment de la vida quotidiana, informant i justificant la cobertura en els termes que s'estableixin des de l'IMSS, entre d'altres, acordant-les prèviament sempre amb el referent social i el referent municipal.
Es preveu una provisió de 6.000 euros anuals (IVA exclòs) per aquest concepte, d'acord al punt 5 de Memòria Justificativa.
- L'adjudicatària haurà de realitzar i vetllar per portar a terme totes les mesures preventives relacionades amb la Covid-19, assumint els recursos i materials necessaris per fer front al Covid-19 o d'altres pandèmies víriques.

CLÀUSULA 11. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS

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

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

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

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

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

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



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

Condicions específiques de manteniment respecte algunes instal·lacions:

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

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

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

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

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

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

Descripció dels serveis.

- Auditoria d'estat de les instal·lacions:

Serà responsabilitat de l'adjudicatària la realització d'una auditoria segons model que facilitaran els Serveis Tècnics del Departament de Manteniment i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials i consensuada amb el mateix, de l'estat de les instal·lacions i elements constructius a l'inici del contracte i que s'haurà de lliurar durant els primers dos mesos del mateix.

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



- Actualització de l'inventari de les instal·lacions:

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

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

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

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

- Actualització de l'inventari de mobiliari i parament de l'equipament:

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

L'adjudicatària haurà de presentar, conjuntament amb la memòria anual de servei, un informe de bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre.

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

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

El subministrament d'aigua potable anirà a càrrec de l'adjudicatària.

a) L'adjudicatària es farà càrrec de realitzar el manteniment correctiu i normatiu o obligatori de l'edifici interior, elements constructius i façanes, les instal·lacions (sanejament, aigua, electricitat, telefonia, recollida pneumàtica, climatització i ventilació, telecomunicacions, alarmes, megafonia, vídeo porter electrònic), els aparells i altres elements propietat de l'IMSS segons inventari, la realització, revisió i actualització del qual correspon a l'empresa adjudicatària, tenint-los en tot moment en perfecte estat de conservació i funcionament.

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

El criteri de normal o urgent queda al criteri del tècnic facultatiu, que disposi l'empresa gestora encarregada. En qualsevol dels casos, tota observació de deficiències en els elements estructurals de l'edifici, s'han de comunicar al Departament de Manteniment i Serveis Generals amb la major brevetat possible, preferentment documentant-les gràficament amb fotografies.

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



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

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

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

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

Manteniment normatiu o obligatori:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

f) L'adjudicatària haurà d'informar de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint el protocol de comunicació que s'adjunta com Annex 2 i que s'haurà de fer arribar al correu mantds@bcn.cat dels Serveis Tècnics del Departament de Manteniment i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, així com al Tècnic referent del contracte del Departament d'Atenció Social a les Persones sense Llar. En tot cas, farà arribar un informe mensual de seguiment d'incidències als Serveis Tècnics del Departament de Manteniment i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials. La notificació d'incidències urgents, així com qualsevol incidència que vulneri la legislació o que lesioni o perjudiqui el funcionament o desenvolupament de les activitats del servei, es farà sempre per escrit, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït o detectat el fet. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u omissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.

g) L'empresa adjudicatària haurà de vetllar sempre per l'acompliment del protocol de pintura de centres, en el moment en què s'hagi d'efectuar aquesta activitat. Qualsevol activitat de pintura de la instal·lació haurà de ser autoritzada pels Serveis Tècnics del Departament de Manteniment i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, que podran supervisar en tot moment l'execució d'aquesta activitat. El centre s'haurà de pintar, en el seu interior, com a mínim un cop durant la vigència del contracte.

h) Es fa una previsió en concepte de preu unitari, de recursos econòmics per a despeses de renovació i manteniment dels habitatges i reposició del inventari que s'adjunta a l'Annex 3, d'un import anual o la part proporcional que correspongui a cada anualitat d'un màxim de 41.355,00 € / any (IVA exclòs), no acumulables entre anualitats. Ha de servir també per la pintura dels allotjaments, a proposta del Servei, quan es consideri adient, i caldrà que s'autoritzi per part del referent municipal.

i) Aquest import es gastarà en funció de les necessitats reals, per tant la despesa realitzada s'haurà de justificar amb les corresponents factures. Les despeses efectuades a càrrec d'aquest concepte s'hauran de consensuar amb el/la Tècnic/a referent del servei i amb els Serveis Tècnics del Departament de Manteniment i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials.



El mobiliari i parament de la llar inicial que l'IMSS posa a disposició de l'adjudicatària és el que consta a l'Annex 3 del present Plec i és el que és objecte de manteniment i reposició en cas que el cost de reparació sigui superior al de substitució.

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

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

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

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

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

1.2 Obligacions de l'empresa adjudicatària

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

Gestió de la documentació tècnica generada:

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

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

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

Gestió mediambiental i de residus:

L'adjudicatari aplicarà la normativa vigent en relació a les gestió de les deixalles. Tot aquell residu que

l'empresa adjudicatària generi, fruit dels treballs vinculats en aquest contracte, haurà de ser degudament gestionat o eliminat.

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

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

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

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

Serveis de suport al contracte sense cost associats:

- Realitzar els corresponents dictàmens anuals de BT
- Complimentar i lliurar un cop l'any, en tant que empresa instal•ladora, els certificats de les comprovacions i mesuraments de les operacions normatives relatives a les sales de calderes i instal•lacions solars tèrmiques, així com complimentar i tenir al dia el llibre de manteniment per aquelles instal•lacions que preveu el RITE.
- Lliurar els butlletins de revisió de l'estanquitat de les instal•lacions de gas i de les reformes de baixa tensió.
- Emissió i tramitació, amb la periodicitat que correspongui, dels preceptius certificats, dictàmens i informes que com a mantenidor de les instal•lacions, tingui la responsabilitat de realitzar.
- L'assessorament tècnic en tant que empresa mantenidora en la redacció dels projectes d'intervenció en els edificis existents.
- La tramitació de documentació de garanties, fitxes tècniques, etc. de determinats materials o elements que componen les obres.

Inspeccions periòdiques reglamentaries de les Entitats d'Inspecció i Control (EIC) corresponents a les instal•lacions d'aquest contracte:

- Centrals humidificadores, piscines, banyeres d'hidromassatge i els seus circuits, xarxes d'ACS i freda, (Decret 352/2004 de la Generalitat de Catalunya, la Ordre Ministerial 865/2003 de 4 de juliol, pel quals s'estableixen les condicions higiènic-sanitàries per a la prevenció i el control de la legionel•losi, i també d'acord al que determina la Disposició addicional de la Ordenança General del Medi Ambient Urbà de l'Ajuntament de Barcelona, modificada el 10 d'abril del 2001, vigent des del 1 d'octubre del 2001)
- Aigua calenta sanitària amb acumulador i circuit de retorn.
- Instal•lacions elèctriques de BT i MT

Avaluació de Riscos Laborals:

- L'empresa adjudicatària 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'empresa adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.
- Elaborar i fer la implantació del pla d'emergència del centre. Aquest haurà de contenir la informació de la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis (Ordre del Ministeri de l'Interior de 29 de novembre de 1984) i tenir en compte la Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya. Així mateix, cal preparar les persones usuàries i l'equip professional per a situacions de risc (incendis o d'altres) i per això es preveu la realització d'un simulacre a l'any.
- Elaborar un programa que contempli l'eficàcia per evitar lesions i mantenir les instal·lacions en condicions de seguretat pels usuaris, familiars, personal i visites.
- Tenir una pla d'inspecció de la seguretat de l'edifici, magatzems, equips, on consti la forma de reduir riscos.
- Comptar amb procediments d'emergència per protegir als ocupants de la instal·lació en cas d'avaría del sistema elèctric o de manca d'aigua.
- Identificar els materials i residus perillosos, que es gestionen amb un pla de manipulació, emmagatzematge i l'ús segur.
- Supervisar la planificació i executar el programa per facilitar unes instal·lacions segures.
- Senyalitzar les zones i elements de risc, tant pels usuaris, familiars i professionals.

CLÀUSULA 12. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

- **Descripció dels mecanismes de control**

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

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



Descripció del control	Elaboració d'una memòria anual del servei
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	Format que faciliti l'adjudicatària
Temporalitat	Anual. Dita memòria es lliurarà abans del 31 de gener al Departament de Serveis i Programes d'Allotjament temporal per a persones sense llar.

Descripció del control	Elaboració d'altres informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti l'IMSS sobre el servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que es proposin o que s'estableixin.
Mecanisme de control	Reporting
Responsable	Adjudicatari
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/ Adjudicatari en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	No definida. A petició de l'IMSS
Descripció del control	El responsable municipal del servei i l'adjudicatària es reuniran per repassar i avaluar la marxa del servei, el funcionament dels equips, l'assistència tècnica, l'estabilitat de la plantilla, les dificultats sobrevingudes, el grau de satisfacció de les persones usuàries, els resultats obtinguts i el funcionament de la coordinació entre l'adjudicatària i l'IMSS. L'eina per obtenir aquesta informació serà el check-list.
Mecanisme de control	Reunió de seguiment
Responsable	IMSS i adjudicatari
Format de Presentació	El facilitat per l'IMSS
Temporalitat	Un promig de 2 vegades al mes. A petició de l'IMSS



CLÀUSULA 13. DIFUSIÓ I DRET D'IMATGE

- a) 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.
- b) La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb les persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de l'execució del contracte i que es derivi de la seva gestió tècnica, correspon a l'IMSS.
- c) En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi IMSS estipulin, aquesta titularitat. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del Contracte.
- d) S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà, com per exemple, audiovisual, etc.
- e) La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquest s'adreci a l'IMSS per fer-li arribar els preceptius informes interns relatius a l'execució del contracte.

CLÀUSULA 14. PER AL TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ D'ARXIU EN CONVENIS/CONTRACTES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA ESTABLERTS AMB EMPRESES I ENTITATS EXTERNES ENCARREGADES DE SERVEIS DE COL·LABORACIÓ PER PART DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL

Formen part del patrimoni documental municipal els documents públics produïts i rebuts per empreses i entitats externes en l'exercici de les funcions de les persones físiques o jurídiques, que gestionen serveis municipals mitjançant diverses fórmules (contractes, convenis, etc.).

El tractament o processos documentals relatius als serveis municipals gestionats mitjançant aquestes fórmules han de realitzar-se d'acord amb els criteris i les normatives que estableix la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius de l'Ajuntament de Barcelona (<https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/ca/gestio-documental/normativa> - *Instrucció sobre la custòdia i titularitat del patrimoni documental de l'Ajuntament de Barcelona, punts 1 i 2. 23/01/2009 Reglament del sistema municipal d'arxius, art. 10 i 12, 29/10/2010*)

La Direcció del Sistema Municipal d'Arxius (DSMA) dona suport i assessora les actuacions de gestió documental de l'Administració municipal i de tractament arxivístic dels fons documentals. La persona responsable d'Arxius i Gestió Documental (Adreça genèrica del centre d'arxiu corresponent i telf. -...@bcn.cat; telf) és la referent qui dona suport i assessora a les empreses i entitats externes en aplicació dels processos de gestió documental que es detallen en els punts següents. En cas de no existir aquesta persona en les unitats d'estructura orgànica municipal, cal posar-se en contacte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

Tractament de la documentació administrativa a l'oficina

Criteris d'arxiu i gestió documental

L'empresa o entitat encarregada de la gestió del servei ha de garantir que s'apliquen els criteris establerts per la normativa de gestió documental i arxiu que disposa l'Arxiu Municipal en l'arxivament i la conservació de la documentació administrativa, sigui aquesta en suport electrònic o paper, pel que fa a la gestió dels serveis municipals que porten a terme.

Per a la correcta ordenació i conservació dels expedients caldrà seguir els criteris establerts en el *Manual d'organització i gestió de documents per a oficines*



(<https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/ca/gestio-documental/normativa> - *Manual d'organització i gestió de documents per a oficines, punts 4. La formació de l'expedient i 8. Conservació i instal·lació. Llei de Règim Jurídic de les AP, art. 46.3 i Llei 10/2001 d'arxius, art. 7*).

Els documents electrònics hauran de ser conservats en suport electrònic, de manera que pugui assegurar-se'n la seva integritat, autenticitat, confidencialitat, disponibilitat i qualitat durant tot el temps que calgui conservar-los, amb independència de l'obsolescència de les aplicacions que els gestionen. En particular, han d'assegurar la identificació dels usuaris, el control d'accessos i el compliment de les garanties que preveu la legislació de protecció de dades. Pel que fa al seu criteri d'arxivament, s'aconsella mantenir guardada la documentació d'acord amb el que estableix la *Directriu tècnica per a l'organització dels documents i directoris electrònics*. (<https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/ca/gestio-documental/normativa> - Administració electrònica i gestió de documents electrònics)

Pel que fa als expedients en suport paper, l'empresa o entitat encarregada de la gestió del servei, per tal de garantir la seguretat dels expedients en tràmit, la seguretat de les dades de caràcter personal i de minimitzar els riscos del tractament, ha d'aplicar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu que s'enumeren en el *Protocol relatiu a la protecció de dades de caràcter personal per als tractaments en suport paper o no automatitzats* (<https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/ca/gestio-documental/normativa> - Accés als documents i protecció de dades personals. *Protocol relatiu a la protecció de dades de caràcter personal per als tractaments en suport paper o no automatitzats, punt 4. Gaceta municipal, 21/12/2023*) per evitar-ne l'alteració, la pèrdua, el tractament o l'accés no autoritzats.

En cas d'incidències que hagin posat en perill la conservació de la documentació com ara robatoris, pèrdues, afectacions per deficiències en el funcionament d'instal·lacions (fuites d'aigua, etc.) caldrà comunicar-les d'immediat a la persona responsable d'arxiu i gestió documental de la unitat orgànica, i en cas que no es disposi d'Arxiu constituït, a la Direcció del Sistema Municipal d'Arxiu.

L'àrea d'arxiu dels expedients haurà d'estar degudament custodiada i ha de tenir la capacitat per a emmagatzemar tota la documentació física que es generi, tant es tracti d'expedients oberts com d'expedients tancats.

Transferències a l'arxiu

Les transferències de documentació en paper als centres d'arxiu del Sistema Municipal d'Arxius es regeix segons el que estableix el *Calendari de conservació* (<https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/ca/calendari-de-conservacio-i-acces>) i accés⁶ i la normativa de gestió documental de l'Arxiu municipal. El procediment de transferència haurà de seguir els passos indicats en la Instrucció de transferència de documentació⁷. Pel que fa a les transferències de documentació electrònica caldrà contactar amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de la unitat d'estructura municipal o en el seu defecte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

La permanència dels expedients tancats als arxius de l'empresa o entitat que gestiona el servei serà segons estableixi el Calendari de conservació i accés o bé, en cas que aquest termini no estigui fixat pel Calendari, transcorreguts 5 anys de la data d'inici de l'expedient.

Passat aquest termini, hauran de ser transferits a l'arxiu municipal de referència i caldrà posar-se en contacte amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de les unitats d'estructura municipal o en el seu defecte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

En cas excepcional que l'empresa adjudicatària necessiti transferir a l'Arxiu municipal els expedients tancats abans del termini de transferència establert pel Calendari, caldrà acordar-ho amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental.



Les empreses i/o entitats gestores del servei són responsables de la documentació fins que aquesta arribi al centre d'arxiu. Per aquesta raó, han de prendre les mesures de seguretat adequades i proporcionades d'acord amb el nivell de seguretat de la documentació, adoptant les mesures tècniques i organitzatives dirigides a evitar la sostracció, pèrdua o l'accés indegut a la informació.

En cas de sortida de documents fora dels locals que estan sota el control del responsable del tractament, que contenen dades de caràcter personal, via correu intern, missatgeria, etc. aquesta ha de ser autoritzada pel responsable del tractament de dades.

La transferència i el trasllat massiu de documentació amb dades personals, sigui per canvis d'ubicació d'oficina o sigui per altres motius, ha de ser autoritzada per la persona responsable de tractament o persona en qui s'hagi delegat aquesta atribució.

Eliminació de documentació

Una vegada finalitzada la funció administrativa de la documentació que es tramita o es rep per les empreses i entitats en l'exercici de les funcions de gestió de serveis municipals, aquesta té dues possibilitats: a) Conservació permanent en l'arxiu municipal corresponent o b) Eliminació física, en els terminis establerts per la Comissió Municipal d'Avaluació i Accés (CMAAD) i fixats en el Calendari de conservació i accés 9. No es pot eliminar la documentació administrativa sense l'autorització d'aquesta Comissió.

En cas que es tracti de volums molt grans de documentació, el procés de destrucció es podrà portar a terme des de la pròpia empresa/entitat, en coordinació i amb la validació de la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de la unitat orgànica, o en el seu defecte per la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius, des d'on es facilitaran els criteris i el procediment a seguir. Per destruir la documentació de grans volums es recomana contractar els serveis d'una empresa de destrucció que haurà d'emetre un certificat conforme la documentació ha quedat destruïda.

Si es tracta de documentació que conté dades de caràcter personal o categories especials de dades, tant si es destrueix en la pròpia oficina amb una destructora en paper, com si es requereixen els serveis d'una empresa de destrucció, en ambdós casos cal garantir la impossibilitat de recuperar la informació i el suport.

Condicions ambientals i de clima

Un cop finalitzada la tramitació administrativa la documentació d'arxiu caldrà que es conservi en dipòsits d'arxiu amb condicions de clima constant i òptima (20-22º temperatura/ 50-55% humitat relativa), evitant espais amb humitats i excés de temperatura.

Consulta i préstec

La documentació que es transfereix a l'arxiu per empreses i entitats podrà ser sol·licitada, per la persona que les representi, als responsables d'Arxiu de i gestió documental de la unitat orgànica municipal origen del contracte, o en el seu defecte a la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

Costos econòmics del tractament, conservació, trasllat al centres d'arxiu municipals i eliminació de la documentació.

Les empreses i entitats gestores dels serveis hauran d'assumir els costos econòmics derivats del tractament i conservació òptima dels documents, com ara l'adquisició de caps de arxiu, del transport i trasllat de la documentació als centres d'arxiu municipals i si escau, dels costos ocasionats per l'empresa de destrucció en l'eliminació dels documents.



Finalització dels serveis, dissolució o canvi d'estatuts i canvis en la relació contractual dels serveis

En la finalització dels serveis, o bé en cas de dissolució, canvi d'estatuts per motius econòmics, administratius, etc. de les empreses i entitats, i altres possibles canvis en la relació contractual dels serveis, fets que facin que s'hagi de replantejar la relació contractual o bé aquesta hagi de finalitzar de manera immediata sense que en anterioritat a l'esmentada causa no hi hagi hagut cap tractament previ de la documentació d'arxiu, caldrà procedir d'acord amb les indicacions següents:

L'empresa sortint haurà de deixar la documentació en base als criteris de gestió documental i arxiu esmentats en les presents clàusules.

L'empresa adjudicatària entrant es farà responsable de gestionar la documentació encara en tràmit o amb procediment administratiu obert, i de mantenir la custòdia dels expedients tancats de l'empresa anterior, d'acord amb termini establert en el Calendari de conservació i accés¹⁰, o bé en cas que aquest termini no estigui fixat pel Calendari, transcorreguts 5 anys des de la data d'inici de l'expedient, per possibles consultes o bé revisions administratives o legals que es requereixi.

Caldrà posar-se en contacte amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de la unitat orgànica a la qual pertany l'ens concret, o bé en el seu defecte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

En la finalització del projecte o relació contractual es requerirà un informe on s'especificaran les tasques d'arxiu desenvolupades en relació a les possibles incidències que s'hagin esdevingut, que hagin posat en perill la conservació dels documents (pèrdues, robatoris, fuites d'aigua, etc.) durant la vigència de l'encàrrec extern del servei.

Annexos

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

socials Barcelona, a la data de la signatura



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

ENVIAR A REFERENT MUNICIPAL DEL SERVEI/EQUIPAMENT:
T/ 93.413.26.81- FAX / 93.413.27.00. Email:

dep_allotjamentsindividuals@bcn.cat

DATA : HORA :.....

CENTRE :

.....

REFERENT DEL CENTRE :

.....

TELEFON DE CONTACTE : e – mail :

DESCRIPCIÓ INCIDENCIA :

.....

.....

..... OBSERVACIONS :

.....

.....

..... SIGNATURA :

.....



COMUNICAT D'INCIDÈNCIES DE MANTENIMENT (**ANNEX 2**)

ENVIAR A L'ASSESSORIA TÈCNICA D'INFRASTRUCTURES :

T/ 93.413.26.44 - FAX / 93.413.26.30 - e mail : cserranoro@bcn.cat, mantds@bcn.cat

DATA : HORA :.....

CENTRE :
.....

PETICIONARI :
.....

TELEFON DE CONTACTE : e – mail :

DESCRIPCIÓ INCIDENCIA :
.....

.....

..... OBSERVACIONS :

.....

.....
..... SIGNATURA :



INVENTARI ALLOTJAMENTS I ALTRES ESPAIS **(ANNEX 3)**

QUADRE DE RESPONSABILITAT DE MANTENIMENT EDIFICIS (ANNEX 4)

Codi	Operació	P	FREQÜÈNCIA																
			D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	6A	10A					
1. TELECOMUNICACIONS																			
1.1.- TELEVISIÓ																			
1.1.1	Inspecció estat mecànic de l'antena.	P											X						
1.1.2	Comprovació de la recepció del senyal	P											X						
1.1.3	Comprovació de la entrega del senyal	P											X						
1.2.- TELEASSISTÈNCIA																			
1.2.1	Inspecció estat del receptor i la connexió	P				X													
1.2.2	Comprovació de la comunicació	P	X																
1.3.- COMUNICACIÓ INTERNA D'AVÍS																			
1.3.1	Comprovació de la recepció del senyal	P	X																
1.3.2	Comprovació de veu	P	X																
2. ESCOMESSES																			
2.1- ELÈCTRICA																			
2.1.1- Elèctrica																			
2.1.1.1	Inspecció i informe tècnic de l'estat del conjunt.	N											X						
2.2- GAS																			
2.2.1 Gas																			
2.2.1.1	Inspecció i informe tècnic de l'estat del conjunt.	N											X						
2.3- AIGUA																			
2.3.1 Aigua																			
2.3.1.1	Inspecció i informe tècnic de l'estat del conjunt.	N											X						
3. ELECTRICITAT																			
3.4- LLUMINÀRIES INTERIORS																			
3.4.1- Fluorescent.																			
3.4.1.1	Netejar el xasis del tub i del difusor, si n'hi ha.	N											X						
3.4.1.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N											X						
3.4.1.3	Inspeccionar l'estat de les reactàncies.	N											X						
3.4.1.4	Verificar el funcionament.	N											X						
3.4.1.5	Verificar l'estat de les connexions.	N											X						
3.4.2- Incandescent.																			
3.4.2.1	Netejar el xasis i la làmpada.	N											X						
3.4.2.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N											X						
3.4.2.3	Comprovar el funcionament.	N											X						
3.4.2.4	Verificar l'estat de les connexions.	N											X						
3.4.3- Halogen																			
3.4.3.1	Netejar el xasis i la làmpada.	N											X						
3.4.3.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N											X						
3.4.3.3	Comprovar el funcionament.	N											X						
3.4.3.4	Verificar l'estat de les connexions.	N											X						
3.5- LLUMINÀRIES EXTERIORS																			
3.5.1- Fluorescent.																			
3.5.1.1	Netejar el xasis del tub i del difusor, si n'hi ha.	N											X						
3.5.1.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N											X						
3.5.1.3	Inspeccionar l'estat de les reactàncies.	N											X						
3.5.1.4	Verificar el funcionament i comprovació de la presa a terra en cas de suport per bàculs.	N											X						
3.5.1.5	Verificar l'estat de les connexions.	N											X						



CODI	OPERACIÓ		FREQÜÈNCIA											
			D	S	G	M	T	MI	A	2A	3A	4A	CA	10A
4.3.2- Canonades d'instal·lacions segons RAP ITC MIE AP2.														
4.3.2.1	Prova de pressió a P=Pinicial i Inspecció completa renovant totalment l'aïllament segons casos. O cada 10 anys segons casos.	N												X
4.4 EMISSORS.														
4.4.1- Emissors elèctrics														
4.4.1.1	Neteja.	P								X				
4.4.1.2	Verificar-ne el funcionament correcte.	P								X				
4.4.1.3	Inspeccionar l'estat de les connexions	P								X				
4.4.1.4	Inspeccionar les fixacions.	P								X				
4.4.1.5	Verificació de termostats de control i seguretat.	N								X				
4.4.1.6	Control del consum d'energia respecte a la potència de l'equip.	N							X					
4.4.2- Emissors d'aigua														
4.4.2.4	Purga.	N									X			
4.4.2.6	Verificació de termostats de control i seguretat.	N							X					
4.4.2.7	Inspecció visual de fuites a una P=Pinicial.	N											X	
4.4.2.8	Inspecció visual de fuites a una P=Pinicial i Inspecció completa.	N												X
4.4.3- Emissors de gas: oltrouit estano.														
4.4.3.1	Inspecció i neteja de la sortida de fums.	N								X				
4.4.3.2	Inspeccionar l'estanquitat de les connexions.	P								X				
4.4.3.3	Inspeccionar l'estat de corrosió.	P								X				
4.4.3.4	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	P								X				
4.4.3.5	Inspeccionar els aparells de mesura i control.	P								X				
4.4.3.6	Comprovar el rendiment.	N								X				
4.4.3.8	Desmuntar i netejar l'injector del pilot.	N								X				
4.4.3.7	Verificar el funcionament correcte.	N							X					
4.4.3.9	Controlar la qualitat de la flama.	P							X					
4.4.3.10	Control i reglatge de l'encesa piezoelèctrica.	N							X					
4.4.3.11	Neteja i reglatge del cremador.	P							X					
4.4.3.12	Canvi del junt d'estanquitat després de qualsevol manipulació.	P							X					
4.4.3.13	Control del consum d'energia respecte a la potència de l'equip.	N							X					
4.4.3.14	Verificació de termostats de control i seguretat.	N							X					
4.4.4- Fan-Colls/Aerotermos														
4.4.4.1	Revisió dels filtres d'aire.	N							X					
4.4.4.2	Revisió de bombes i ventiladors i control de consum en relació a la potència de l'equip.	N							X					
4.4.4.3	Control de temperatura d'anada respecte al que hauria de ser d'acord amb la regulació automàtica que hi hagi.	N							X					
4.4.4.4	Comprovació de la regulació de tots els elements de seguretat i termostats.	N							X					
4.4.4.5	Revisió i greixatge del motor i ventilador	P							X					
4.4.4.6	Verificar la actuació de vàlvules	P							X					
4.4.4.7	Verificar commutador de velocitat	P							X					
4.4.4.8	Neteja general de la unitat incloent desinfecció bacteriològica i de paràsits en especial la zafata de condensació.	N								X				
4.4.4.9	Verificació general de funcionament, reguladors, termostats, vàlvules tres vies (si n'hi ha).	N								X				



CODI	OPERACIÓ		FREQUÈNCIA																	
			D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	6A	10A						
6.2.2.8	Verificar l'estanquitat de la unitat acumuladora.	P												X						
6.2.2.9	Comprovar l'absència d'incrustacions.	P												X						
6.2.2.10	Inspeccionar l'estat correcte de l'ànode de sacrifici.	P												X						
6.2.2.13	Verificar l'estat d'aïllament, instal·lacions de més de 100 kw	N												X						
6.2.2.11	Control del consum d'energia en relació a la potència de l'equip.	N												X						
6.2.2.12	Verificació de termostats de control i seguretat.	N												X						

6,3- XARXA DE DISTRIBUCIÓ

6.3.1.- Canonades. P<100KW

6.3.1.1	Verificar espessors.	N																		X
6.3.1.2	Verificar les vàlvules	N																		X
6.3.1.3	Prova de pressió a P=Pinicial	N																		X
6.3.1.4	Prova de pressió a P=Pinicial i inspecció completa renovant totalment l'aïllament.	N																		X
6.3.1.5	Comprovar la temperatura de l'aigua calenta sanitària.	N							X											

6.3.2.- Canonades. P>100KW

6.3.2.1	Comprovar el nivell d'aigua en els circuits. Instal·lacions de més de 100 kw.	N							X											
6.3.2.2	Comprovació del tarat dels elements de seguretat. Instal·lacions de més de 100 kw	N							X											
6.3.2.3	Comprovar l'estanquitat dels circuits de distribució. Instal·lacions de més de 100 kw	N											X							
6.3.2.4	Verificar l'estat d'aïllament. Instal·lacions de més de 100 kw	N											X							
6.3.2.5	Comprovar l'estanquitat de les vàlvules d'interrupció. Instal·lacions de més de 100 kw	N												X						

6,4- BOMBES RECIRCULACIÓ

6.4.1.- Bombes recirculació

6.4.1.1	Revisió i ajust de circuits elèctrics.	P							X											
6.4.1.2	Canviar la bomba de funcionament per la de reserva.	N							X											
6.4.1.3	Comprovació del desgast dels coixinets, greixatge i lubric. dels coixinets i rodaments.	P							X											
6.4.1.4	Verificació vibracions, revolucions i consums dels motors.	P							X											
6.4.1.5	Verificació actuació dels tèrmics.	N							X											
6.4.1.6	Neteja general i de filtres d'aigua.	P							X											

6,5- ELEMENTS DE SERVEI, CLAUS DE PAS I ALTRES VÀLVULES.

6.5.1.- Elements de servei, claus de pas i altres vàlvules.

6.5.1.1	Verificació i ajust dels òrgans de tancament.	N												X						
6.5.1.2	Comprovació d'estopes.	N												X						
6.5.1.3	Verificació d'estanquitat i de funcionament.	N												X						
6.5.1.4	Regulació.	N												X						

7. XARXA D'AGUA FREDA

7,1- ELEMENTS DE SERVEI, CLAUS DE PAS I ALTRES VÀLVULES.

7.1.1.- Elements de servei, claus de pas i altres vàlvules.

7.1.1.1	Verificació i ajust dels òrgans de tancament.	N												X						
7.1.1.2	Comprovació d'estopes.	N												X						
7.1.1.3	Verificació d'estanquitat i de funcionament.	N												X						
7.1.1.4	Regulació.	N												X						

7,2- XARXA DE DISTRIBUCIÓ



		FREQÜÈNCIA											
CODI	OPERACIÓ	D	S	Q	M	T	BM	A	2A	3A	4A	5A	10A
16.1- VERTICALS													
16.1.1 Decàssos verticals													
16.1.1.1	Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N								X			
16.1.1.2	Prova de funcionament i neteja.	N								X			
16.2- HORIZONTALS													
16.2.1 Decàssos horitzontals													
16.2.1.1	Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N								X			
16.2.1.2	Prova de funcionament i neteja.	N								X			
19 ELEMENTS INTERIORS													
19.5 APARELLS SANITARIS													
19.5.1 Aparells sanitaris													
19.5.1.1	Inspecció i informe tècnics de l'estat del conjunt.	N								X			
19.5.1.2	Control de fixacions	N								X			
19.5.1.3	Operacions opcionals de lampisteria segons gammes 6.5.1 o 7.1.1	N								X			
19.6 ENVIDRAMENTS I ELEMENTS TRANSPARENTS													
19.6.1 Envidraments/elements transparents													
19.6.1.1	Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N								X			
19.6.1.2	Inspecció de fixacions.	N								X			
21 EXTERIORS													
21.2 REIXES													
21.2.1 Reixes													
21.2.1.1	Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N								X			
21.2.1.2	Replintat.	P								X			
21.2.1.3	Inspecció de fixació de peces.	P								X			

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

EQUIPAMENT TIPUS E.2		APORTACIÓ INICIAL (SERVEI NOU)		MANTENIMENT/REPOSICIÓ POSTERIOR	
AMB SERVEI MUNICIPAL EXTERNALITZAT. ESPECIAL					
CENTRES SUPERFICIE > 500 M2					
E.2.a RESIDÈNCIES, APARTAMENTS I GRANS CENTRES					
Centre: Allotjaments Temporals Tànger, C/Alaba 132					
GRUP	SUBGRUP	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI
APARTAT MANTENIMENT					
EQUIPAMENT	LOCAL/EDIFICI COMPLET	X			X
	GRAN MANTENIMENT: FAÇANA, ESTRUCTURA I PARTS EXTERIORS INSTAL·LACIONS DE CLIMATITZACIÓ I PLAQUES	X		X	
	SENYALÍSTICA	X			X
	PINTURA INTERIOR	X			X
NETEGES	NETEJA	X			X
	NETEGES PUNTUALS				X
	LEGIONELLA	X			X
	DDD (IT1-PSSL-07)	X		X	
INVENTARIABLES	MOBILIARI	X			X
	ELECTRODOMÈSTICS	X			X
	APARELLS INFORMÀTICA	X			X
	APARELLS TELEFONIA	X			X
INSTAL·LACIONS	AIGUA	X			X
	ENLLUMENAT	X			X
	ELECTRICITAT	X			X
	GAS	X			X
	CLIMATITZACIÓ	X			X
	TELEFONIA	X			X
	PORTER/VIDEOPORTER	X			X
	TELE ASSISTÈNCIA	X			X
	XARXA ELECTRÒNICA	X			X
	ALARMA ANTIINTRUSIÓ	X		X	
	ALARMA CONTRA INCENDIS	X		X	
	MITJANS CONTRA INCENDIS	X		X	
ALTRES INSTAL·LACIONS	APARELLS ELEVADORS	X		X	
	PREVENCIÓ RISCOS LABORALS (PRL)	X			X
CONSUMS	AIGUA			X	
	GAS				X
	ELECTRICITAT				X
	TELEFONIA				X
	TELE ASSISTÈNCIA				X
	XARXA ELECTRÒNICA				X
ECAS	INSTAL·LACIONS				X
APARTAT SEGUIMENT MANTENIMENT					
JUSTIFICACIONS	LLIURAMENT A L'AJBCN JUSTIFICANTS DESPESES MANTENIMENT (TRIMESTRALS)				X
AUDITORIES	INSPECCIÓ TRIMESTRAL I AUDITORIA ANUAL			X	
INFORMACIÓ DEL CENTRE					
LOCAL X DE X PLANTES		P. BAIXA		P. PRIMERA	
adreça SUP. ÚTIL (M2)				TOTAL	
SUP. CONSTRUÏDA (M2)					

CONSENTIMENT INFORMAT TRACTAMENT DADES (ANNEX 6)

D'acord amb Reglament General de Protecció de Dades (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades y Garantia dels Drets Digitals (BOE núm. 294, de 6 de desembre de 2018).

En/Na _____

amb DNI/NIE/Passaport _____

Nom sentit:¹

En/Na _____ amb DNI/NIE/Passaport

_____ com a representant legal d' en/na _____

amb DNI/NIE/Passaport _____

Nom sentit de la persona i família representant:

Nom del sentit de la persona i família representada:

² ADREÇA ELECTRÒNICA:

TELÈFON:

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

- La Promoció i Gestió dels Serveis Socials Bàsics del sistema públic de serveis socials (recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats a l'atenció social de la població, titularitat de l'Ajuntament de Barcelona).

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

Podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, supressió, oposició al tractament i sol·licitud de limitació, adreçant-vos presencialment a qualsevol Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Barcelona i lliurant el formulari específic omplert i signat, o bé, adreçant-vos per escrit al Registre General de l'Ajuntament (Pl. Sant Jaume 1, 08002 Barcelona), o bé, telemàticament a través de l'Oficina Virtual de Tràmits,

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001354>.

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

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

²**Camps de compliment no obligatori.** En facilitar el vostre telèfon i/o correu electrònic consentiu en què les vostres dades personals siguin tractades per l'Ajuntament de Barcelona amb la finalitat de Gestionar la tramesa d'informació regular sobre l'activitat municipal, legítimada d'acord amb el vostre consentiment, de la que podeu trobar tota la informació a l'enllaç: [tractament 0162 – Gestió d'informació regular sobre l'activitat municipal](#). Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades a: <http://ajuntament.barcelona.cat/protecciodades>



Les vostres dades únicament seran cedides a altres administracions públiques que ho requereixin en l'ús de les seves competències previstes en una norma amb rang de llei, per tal donar compliment a les finalitats recollides en el present document o a empreses adjudicatàries de serveis externalitzats que equereixin el tractament de dades i que aleshores tindran la condició d'encarregades del dit tractament.

El consentiment aquí atorgat podrà ésser retirat en qualsevol moment, sense que això afecti la licitud del tractament basat en el consentiment previ a la retirada.

Les vostres dades seran eliminades un cop complertes les obligacions legals derivades de la gestió de l'activitat.

Podeu contactar al Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament de Barcelona, a l'adreça:

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=505> (català)

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=506> (castellà)

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=507> (anglès)

Podeu consultar informació adicional sobre aquest tractament i protecció de dades i obtenir els formularis corresponents al web www.bcn.cat/ajuntament/protecciodades

Pel què fa a l'intercanvi de dades i documentació entre aquest Ajuntament i altres administracions, l'informem del següent:

- En l'exercici de les seves competències pròpies i delegades en matèria de serveis socials, l'Ajuntament de Barcelona podrà comprovar, d'ofici i sense consentiment previ de les persones interessades, les dades personals i familiars declarades pels sol·licitants de les prestacions de les quals tingui atribuïda la competència legalment o reglamentàriament, i, si escau, les dades identificadores, la residència, el parentiu, la situació de discapacitat o dependència, el patrimoni i els ingressos dels membres de la unitat econòmica de convivència, amb la finalitat de comprovar si es compleixen en tot moment les condicions necessàries per a la percepció de les prestacions i en la quantia legalment reconeguda, amb l'objectiu d'atendre les persones d'una manera integral, i abordant coordinadament llurs necessitats socials; en virtut del previst a la disposició adicional setena de la Llei 2/2014, del 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic (en la seva redacció donada per la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient).
A l'efecte del que s'estableix a l'apartat anterior, s'entén per unitat econòmica de convivència la formada per la persona i família beneficiària amb el seu cònjuge o parella de fet i els familiars fins al segon grau de consanguinitat o afinitat que hi conviuen en el mateix domicili.

- Per tal de garantir l'atenció integral efectiva de les persones ateses per la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i els serveis sanitaris del sistema públic, l'Ajuntament podrà sense el consentiment de les persones interessades accedir a les seves dades de salut incloses a la Història Clínica (HCCC) del Servei Català de Salut; en virtut del previst a la Disposició adicional Quinzena de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre de Serveis Socials (afegida per l'article 71 de la LLEI 2/2021, del 29 de desembre, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic); a l'art. 9.2 h del Reglament General de Protecció de Dades i a l'art. 28.2 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques (en la seva nova redacció donada per la Disposició final dotzena de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades y Garantia dels Drets Digitals); amb la finalitat de gestionar els serveis i prestacions del Sistema públic de serveis socials a Catalunya inclosos a la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010, d'11 d'octubre) oferts per l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb la Llei municipal i de règim local de Catalunya (Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril) i la Carta Municipal de Barcelona 22/1998 de 30 de desembre.

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

Barcelona, a de de

Signatura



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

DISTRICTE:

CENTRE DE SERVEIS SOCIALS:

EAIA:

ALTRES SERVEIS I/O EQUIPAMENTS³:.....

Data en que s'ha produït l'agressió:

Número d'expedient familiar:

Personal directament afectat:

Nom i cognoms:

Professió/funció:

Signatura:

Director/a del centre o servei:

Nom i cognoms:

Data i signatura:

DENÚNCIA:

- No s'interposarà denúncia
- S'ha interposat denúncia
- Podria interposar-se denúncia en breu

Descripció dels fets:

³ Altres serveis i/o equipaments (menjadors socials, equipaments integrals per a persones vulnerables, servei d'inserció social, residències per a gent gran ...)



- Ajuts econòmics
- Ajuts habitatge (pagar lloguer, hipoteca, manteniment....)
- Ajuts subministraments
- Desacord amb l'atenció dels professionals
- Retirada de menors
- Guarda i custòdia persona i família extensa
- Derivació a un altre servei
- Retirada d'un recurs (PIRMI, etc.)
- Altres

- Pedagoga/a
- UGA / Administratiu/va
- Director/a
- Altres. Quin? _____

**CONSEQUÈNCIES LABORALS DE
L'INCIDENT**

- Repercussió emocional sense baixa laboral

- Por
- Angoixa
- Nerviosisme
- Altres. Quines? _

RESOLUCIÓ DE L'INCIDENT

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

- Interrupció laboral per lesió física (Mútua)
- Interrupció laboral per impacte psicològic (Mútua)
- Ha condicionat el tracte amb els residents
- Cap
- Altres. Quines?

MECANISMES ACTIVATS

Sí us plau, especifiqueu alguna de les opcions disponibles

- S'ha accionat el timbre emissor d'alarma
- S'ha sortit ràpidament del despatx
- Ha intervingut personal del centre
- Ha intervingut cossos policials
 - Mossos d'Esquadra
 - Guàrdia Urbana
- Guarda de seguretat
- Avís 112
- Contenció per part del professional
- Altres _____

DEMANDES DE SUPORT

- Assessorament jurídic
- Suport psicològic
- Compareixença de l'usuari sol·licitada per la direcció
- Trucada a l'usuari
 - Director del centre
 - Director territorial
- Informació prèvia (carta escrita, i notificada)⁴
- Iniciació procediment sancionador
- Cap
- Altres. Quines? _____

DADES REFERENTS A L'AGRESSOR

⁴ Veure en què consisteix mitjançant el document anomenat "Circuit actuació per a les següents 24 hores d'una agressió" que està publicat al Portal del Professional a l'apartat de "Suport a la Gestió Interna – Seguretat"



- | Nombre | Gènere | Freqüència | Trastorns i/o antecedents |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Un | <input type="checkbox"/> Masculí | <input type="checkbox"/> 1ª vegada | <input type="checkbox"/> No coneguts |
| <input type="checkbox"/> Més d'un | <input type="checkbox"/> Femení | <input type="checkbox"/> Reincident | <input type="checkbox"/> Alcoholisme |
| <input type="checkbox"/> Quants? | | | <input type="checkbox"/> Addicció a altres drogues |
| <input type="checkbox"/> Malaltia psíquica diagnosticada | | | |
| <input type="checkbox"/> Possible trastorn mental no diagnosticat | | | |
| <input type="checkbox"/> Conductes sistemàticament agressives | | | |
| <input type="checkbox"/> Altres | | | |

ALTRES OBSERVACIONS:



FITXA L'ACORD D'ESTADA (ANNEX 8)

ACORD D'ESTADA ALS ALLOTJAMENTS TEMPORALS INDIVIDUALS O FAMILIARS

Núm. Expedient SIAS:

NOM DEL SERVEI:	
ADREÇA USUARIS::	

Els Allotjaments individuals o familiars tenen com a finalitat proporcionar allotjament a persones i famílies en risc d'exclusió social i ateses pels serveis socials. Aquests allotjaments temporals formen part de la xarxa d'equipaments i serveis que ofereix la ciutat de Barcelona a les persones i famílies sense llar i/o en situació d'exclusió social greu.

Aquest recurs d'allotjament temporal permet donar una estabilitat residencial i vital a les persones i famílies que permet orientar la intervenció social a la reconstrucció de la llar. A aquestes famílies, se'ls hi ofereix un allotjament temporal i un acompanyament social integral per capacitar a les persones i famílies perquè puguin assolir l'autonomia necessària per poder viure de manera autònoma i garantir un millor procés d'inserció .

L'objectiu del present document d'acords és regular la relació que s'estableix amb les persones usuàries dels Allotjaments i amb aquesta finalitat:

El/la Sr/Sra. _____ amb DNI/NIE/Passaport núm. _____
i el/la Sr/Sra. _____ amb DNI/NIE/Passaport núm. _____
en nom i representació dels menors:

Menor 1: _____ amb DNI/NIE/Passaport núm, _____
Menor 2: _____ amb DNI/NIE/Passaport núm, _____
Menor 3: _____ amb DNI/NIE/Passaport núm, _____
Menor 4: _____ amb DNI/NIE/Passaport núm, _____

beneficiaris del programa i residents als Allotjaments.

S'estableixen els següents **ACORDS**:

Temporalitat i règim d'estada	
Temporalitat prescrita:	
Data inici allotjament:	
Data baixa allotjament:	
<ol style="list-style-type: none"> Arribada la data de baixa de l'allotjament, serà necessària la renovació, acceptació i signatura de la pròrroga de l'Acord d'Estada per perllongar l'estada al Servei, no podent superar l'estada total els 2 anys. L'Acord d'estada es renovarà cada 6 mesos, excepte si a criteri de la Direcció dels allotjaments amb el vistiplau del referent municipal s'acorda una temporalitat diferent. Només de manera excepcional i sempre a criteri del tècnic municipal referent del Servei es podrà superar l'estada màxima de 2 anys. Tant en supòsits de pròrroga com de finalització de l'acord d'estada, serà preceptiu un preavís per part del servei amb una antelació mínima de quinze (15) dies naturals respecte a la data prevista de finalització de l'estada. En cas que no es formalitzi la pròrroga de l'acord, el servei procedirà a notificar a la persona interessada la data de cessament del servei i la corresponent baixa de l'allotjament. 	

L' accés a aquest servei **requereix de la signatura per part dels adults** del present **Acord d'Estada** que senyala les condicions d'us (accés, estada i finalització), així com els drets i obligacions respecte als allotjaments. Amb la seva signatura reconeix el seu acord i compromís amb les normes d'ús del servei recollides a la **Normativa de Règim Intern del servei** així com **l'acceptació de les conseqüències que es puguin derivar del seu incompliment i que es detallen en aquest document.**



1. CONDICIONS DEL SERVEI:

- Les persones adultes usuàries del Servei d'Allotjaments, es comprometen a complir amb les obligacions que estableix **la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials**, entre d'altres:

- Compliment dels acords i compromisos dels **Acords d'Estada i Pla de Millora**.
- Respecte i compliment de la **Normativa de Règim Intern** i la bona convivència.
- **Respecte** per a la resta de les persones usuàries, veïns, entorn i professionals.
- Signatura del **Consentiment Informat de Tractament de Dades**.

- **La persona resident ha estat informada i accepta que, en cas que disposi d'ingressos suficients, se li requerirà pagar el Preu Públic o Aportació Socioeducativa segons correspongui a l'allotjament assignat, d'acord als seus ingressos mensuals, revisables anualment, o quan es produeixin canvis en la situació econòmica, periòdicament. És responsabilitat del/la resident comunicar a l'Equip de Professionals del Servei qualsevol canvi en la situació econòmica en el moment en que es produeixi, que caldrà acreditar amb la corresponent documentació. En cas que, a parer de l'Equip de Professionals del Servei, no quedin acreditats els canvis, l'import serà el que es consideri més coherent d'aplicació de l'ordenança municipal amb la informació de la qual es disposi. Les persones residents que, per l'informe relatiu a la seva situació socioeconòmica emès sempre per la professional referent de Serveis Socials, es consideri que no poden pagar el preu públic, gaudiran d'una exempció total del mateix, durant el període temporal possible aplicable, d'acord a la valoració que es desprengui de la informació que disposi el / la professional social de referència.**

En cas que sigui d'aplicació l'**Aportació Socioeducativa, a les persones usuàries que obtinguin** algun tipus de ingrés regulat o declarat se les requerirà aportacions econòmiques en funció dels ingressos mensuals de la unitat familiar:

- Fins a 796,77 €/mes: 1,00 € al dia
- De 796,77 a 1.035,80 €/mes: 2,5 € dia
- Més de 1.035,80 €/mes: 3,5 €/dia

En cas que siguin d'aplicació els **Preus Públics vigents aprovats per La Comissió de Govern municipal, en data 21 de novembre de 2024, i publicats al BOPB en data 29 de novembre de 2024**, el/la resident contribuirà al pagament del preu públic en relació als seus ingressos, d'acord amb la següent baremació:

- Entre 0,3743 IRSC i 0,9356 IRSC ponderats 20% ingressos
- Entre 0,9356 IRSC i 1,8713 IRSC ponderats 30% ingressos

L'import que haurà de pagar la persona resident serà de €/mes.

2. DRETS DE LES PERSONES RESIDENTS:

- **Dret a rebre la prestació del servei** en les condicions establertes o convingudes.
- **Dret a rebre voluntàriament** el servei.
- **Dret a la intimitat i al respecte personal**.
- **Dret a usar i gaudir de la dotació** del servei dedicat a la seva atenció, que haurà d'adaptar-se, tant com sigui possible, a les seves condicions personals amb les màximes garanties de seguretat.
- **Dret a no ser discriminat/da** en el tracte per raó de naixença, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- **Dret a la continuïtat en la prestació del servei**, condicionada al compliment de la Normativa de Règim Intern i l'Acord d'Estada.
- **Dret a ser tingut/da en compte** sobre les pròpies necessitats i expectatives, amb la possibilitat d'expressar les **queixes i/o suggeriments** a través dels canals establerts per a fer-ho.
- **Dret a la informació i a la participació**, amb mecanismes de participació democràtica dels/les residents.
- **Dret a rebre visites** durant el dia de persones alienes a les consten en l'Acord d'Estada, sempre amb el **coneixement** de l'Equip de Professionals.
- **Dret a conèixer els imports de les aportacions econòmiques** que es determinin per a la seva estada.

3. OBLIGACIONS DE LES PERSONES RESIDENTS:

- **Signar l'Acord d'estada** conforme s'accepten les condicions del servei a prestar.
- **Dur a terme les accions pactades en el Pla de millora** amb el/la referent social.
- **Signar la recepció de l'inventari** de la unitat d'allotjament.
- **Comunicar a l'equip de professionals les absències de l'Equipament** per un període superior a les 48 hores, excepte si en el Pla de Millora s'estableix un període inferior.
- **Informar al/la referent de qualsevol canvi en relació a la seva situació personal/ familiar, així com també a nivell econòmic i laboral.**



- **Respectar la Normativa de Règim Intern** que recull com fer bon ús de les instal·lacions, regles de convivència i respecte a la resta de persones que treballen o estan allotjades al servei.
- Tenir una **bona convivència i no cometre actes incívics o delinqüencials amb el veïnatge ni l'entorn** de l'establiment (baralles, furt, robatori ...).
- Mantenir una **adequada higiene personal i de l'espai assignat**, no fer acumulació i tenir cura mobiliari i estris.
- **Abandonar l'establiment en el dia i hora senyalada.**

4. FINALITZACIÓ DEL SERVEI:

En ser un servei de temporalitat limitada que **finalitzarà en la data establerta als Acords d'Estada o abans si** es dona alguna de les següents situacions:

- **Incompliment** dels acords i compromisos dels **Acords d'Estada i Pla de Millora**.
- **Incompliment** de la **Normativa de Règim Intern** i la bona convivència.
- **Falta de respecte** cap a la resta de les persones usuàries, veïns, entorn o professionals.
- **Amenaces o agressions** cap a la resta de les persones usuàries, veïns, entorn o professionals.
- **Alteració greu de la convivència** (baralles, discussions, agressions, furt, robatori), consum, possessió i/o tràfic de drogues, tant als allotjaments com a l'entorn dels allotjaments.
- **Causar desperfectes** als allotjaments o alterar elements estructurals, de mobiliari o electrodomèstics sense autorització prèvia de la Direcció dels Allotjaments.
- **Absència injustificada** dels allotjaments per un període superior a 30 dies naturals
- Fer mal ús del servei donant **entrada o /i allotjant a persones no autoritzades**
- **Mantenir actituds obstructivistes** vers l'Equip de Professionals dels allotjaments i altres responsables municipals: negar-se a aportar informació necessària, impedir l'accés a la unitat d'allotjament o a algun dels seus espais i rebutjar la presència de l'equip de professionals a l'allotjament.
- **Incompliment del copagament** amb capacitat de sostenir-lo.
- **Canvi en la situació** que va provocar la valoració de la necessitat d'allotjament i atenció (ex. Augment recursos econòmics que permetin accedir a un habitatge mercat privat, etc..)
- **No acceptació de recurs alternatiu** proposat **pel servei**.
- Per pròpia voluntat del resident, posant-ho en coneixement del seu referent i de l'Equip de Professionals dels allotjaments.
- Per altres raons de força major que es determinin per part dels responsables municipals i/o l'Equip de Professionals dels allotjaments.

5. EN CAS D'INCOMPLIMENT:

L'incompliment d'aquests acords per part de la persona signant o de qualsevol altre membre de la unitat de convivència allotjada en el mateix establiment, motivarà la tramitació d'un expedient informatiu i/o sancionador per part dels serveis jurídics de l'Institut Municipal de Serveis Socials donat que podia ser considerada una infracció molt greu prevista a l'article 108 lletra d) de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials, consistent en "l'incompliment del pacte assistencial", susceptible d'ésser sancionada amb "amb l'extinció de la prestació o del servei o amb el trasllat definitiu", d'acord amb el previst a l'art. 109.3 de la mateixa Llei.

L'estada a l'Equipament no generarà, en cap cas, cap dret adquirit sobre l'ús continuat de les instal·lacions més enllà del termini establert, ni cap dret de naturalesa real, possessòria o de propietat sobre la unitat d'allotjament assignada, la qual té caràcter exclusivament temporal.

Juntament amb l'Acord d'Estada, es fa entrega de la Normativa de Règim Intern, de l'Inventari de l'allotjament i del Consentiment Informat del Tractament de Dades.

Signo conforme he llegit, entès i acceptat les condicions d'aquest Acord d'Estada i les he transmès a tots els membres de la meua unitat de convivència que també s'hi allotgen. La posada en marxa d'aquests pactes resta condicionada a la signatura del mateix per totes les parts.

SIGNATURA:

Persones adultes residents (majors de 18 anys)

Nom i Cognoms
DNI/NIE/Passaport

Nom i Cognoms
DNI/NIE/Passaport:

Referent Social

Director/a dels Allotjaments

Matrícula

Nom i Cognoms o Núm. Matrícula:

Nom i Cognoms o Núm.

SEGELL AJUNTAMENT



**Institut Municipal de Serveis Socials
Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme
Serveis i programes d'allotjament individual i habitatge**

Nom i Cognoms

Director/a de Serveis d'Atenció al Sensellarisme.

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) o

Cap Departament Serveis i Programes allotjament

Individual de persones sense llar

Barcelona,



FITXA PRÒRROGA DE L'ACORD D'ESTADA (ANNEX 9)

PRÒRROGA DE L'ACORD D'ESTADA ALS ALLOTJAMENTS TEMPORALS INDIVIDUALS O FAMILIARS

Núm. Expedient SIAS:

NOM DEL SERVEI:	
ADREÇA USUARIS:	

s Allotjaments individuals o familiars tenen com a finalitat proporcionar allotjament a persones i famílies en risc d'exclusió social i ateses pels serveis socials. Aquests allotjaments temporals formen part de la xarxa d'equipaments i serveis que ofereix la ciutat de Barcelona a les persones i famílies sense llar i/o en situació d'exclusió social greu.

Aquest recurs d'allotjament temporal permet donar una estabilitat residencial i vital a les persones i famílies que permetten la intervenció social a la reconstrucció de la llar. A aquestes famílies, se'ls hi ofereix un allotjament temporal que ofereix un acompanyament social integral per capacitar a les persones i famílies perquè puguin assolir l'autonomia necessària per poder viure de manera autònoma i garantir un millor procés d'inserció.

L'objectiu del present document d'acords és establir la pròrroga de l'estada al servei i la seva durada i amb aquesta finalitat:

amb el/la Sr/Sra. _____ amb DNI/NIE/Passaport núm. _____
i el/la Sr/Sra. _____ amb DNI/NIE/Passaport núm. _____
en nom i representació dels menors:

Beneficiari 1: _____ amb DNI/NIE/Passaport núm, _____
Beneficiari 2: _____ amb DNI/NIE/Passaport núm, _____
Beneficiari 3: _____ amb DNI/NIE/Passaport núm, _____
Beneficiari 4: _____ amb DNI/NIE/Passaport núm, _____

Beneficiaris del programa i residents als Allotjaments.

estableixen els següents **ACORDS**:

Es pacta la temporalitat de la Pròrroga	
Temporalitat Pròrroga:	
Data inici pròrroga:	
Data finalització pròrroga i baixa allotjament:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Arribada la data de baixa de l'allotjament, serà necessària la renovació, acceptació i signatura de la pròrroga de l'Acord d'Estada per perllongar l'estada al Servei, no podent superar l'estada total els 2 anys. 2. L'Acord d'estada es renovarà cada 6 mesos, excepte si a criteri de la Direcció dels allotjaments amb el vist-i-plau del referent municipal s'acorda una temporalitat diferent. 3. Només de manera excepcional i sempre a criteri del tècnic municipal referent del Servei es podrà superar l'estada màxima de 2 anys. 4. 15 dies abans de la temporalitat prescrita, o en cas que s'acordi no renovar ni prorrogar l'estada, el servei li remetrà notificació amb la data de fi del servei i baixa de l'allotjament, 	

L'accés a aquest servei **requereix de la signatura per part dels adults** del present **Acord d'Estada** que senyala les condicions d'ús (accés, estada i finalització), així com els drets i obligacions respecte als allotjaments. Amb la seva signatura reconeix el seu acord i compromís amb les normes d'ús del servei recollides a la **Normativa de Règim Intern del servei** així com l'acceptació de les conseqüències que es puguin derivar del seu incompliment i que es detallen en aquest document.



FITXA FINALITZACIÓ DE L'ACORD D'ESTADA (ANNEX 10)

FINALITZACIÓ DE L'ESTADA ALS ALLOTJAMENTS TEMPORALS INDIVIDUALS O FAMILIARS

Núm. Expedient SIAS:

NOM DEL SERVEI:	
ADREÇA USUARIS:	

Els Allotjaments individuals o familiars tenen com a finalitat proporcionar allotjament a persones i famílies en risc d'exclusió social i ateses pels serveis socials. Aquests allotjaments temporals formen part de la xarxa d'equipaments i serveis que ofereix la ciutat de Barcelona a les persones i famílies sense llar i/o en situació d'exclusió social greu.

Aquest recurs d'allotjament temporal permet donar una estabilitat residencial i vital a les persones i famílies que permet orientar la intervenció social a la reconstrucció de la llar. A aquestes famílies, se'ls hi ofereix un allotjament temporal i acompanyament social integral per capacitar a les persones i famílies perquè puguin assolir l'autonomia necessària per poder viure de manera autònoma i garantir un millor procés d'inserció.

L'objectiu del present document és la **finalització de l'estada** al servei, i amb aquesta finalitat:

El/la Sr/Sra. _____ amb DNI/NIE/Passaport núm. _____
i el/la Sr/Sra. _____ amb DNI/NIE/Passaport núm. _____
en nom i representació dels menors:

Menor 1: _____ amb DNI/NIE/Passaport núm, _____
Menor 2: _____ amb DNI/NIE/Passaport núm, _____
Menor 3: _____ amb DNI/NIE/Passaport núm, _____
Menor 4: _____ amb DNI/NIE/Passaport núm, _____

beneficiaris del programa i residents als Allotjaments.

S'estableixen els següents **ACORDS**:

Data de finalització de l'estada al Servei	
Data comunicació finalització del servei	
Data finalització efectiva del servei	

Amb una antelació mínima de quinze (15) dies naturals respecte de la data de finalització efectiva de l'acord d'estada, l'Administració comunicarà de manera fefaenta a l'interessat aquesta circumstància, amb indicació de la data concreta de finalització i, si escau, de les condicions que se'n derivin.

MOTIU DE LA FINALITZACIÓ DEL SERVEI:

- **Finalització del temps d'estada establert a l'Acord d'Estada.**
- **Incompliment** dels acords i compromisos dels **Acords d'Estada i Pla de Millora**.
- **Incompliment** de la **Normativa de Règim Intern** i la bona convivència.
- **Falta de respecte** cap a la resta de les persones usuàries, veïns, entorn o professionals.
- **Amenaces o agressions** cap a la resta de les persones usuàries, veïns, entorn o professionals.
- **Alteració greu de la convivència** (baralles, discussions, agressions, furts, robatori), consum, possessió i/o tràfic de drogues, tant als allotjaments com a l'entorn dels allotjaments.
- **Causar desperfectes** als allotjaments o alterar elements estructurals, de mobiliari o electrodomèstics sense autorització prèvia de la Direcció dels Allotjaments.
- **Absència injustificada** dels allotjaments per un període superior a 30 dies naturals
- Fer mal ús del servei donant **entrada o fi allotjant a persones no autoritzades**
- **Mantenir actituds obstructionistes** vers l'Equip de Professionals dels allotjaments i altres responsables municipals: negar-se a aportar informació necessària, impedir l'accés a la unitat d'allotjament o a algun dels seus espais i rebutjar la presència de l'equip de professionals a l'allotjament.
- **Incompliment del copagament** amb capacitat de sostenir-lo.
- **Canvi en la situació** que va provocar la valoració de la necessitat d'allotjament i atenció (ex. Augment recursos econòmics que permetin accedir a un habitatge mercat privat, etc..)
- **No acceptació de recurs alternatiu** proposat pel servei.
- Per pròpia voluntat del resident, posant-ho en coneixement del seu referent i de l'Equip de Professionals dels allotjaments.



- Per altres raons de força major que es determinin per part dels responsables municipals i/o l'Equip de Professionals dels allotjaments.

L'incompliment d'aquests acord de finalització motivarà la tramitació d'un expedient informatiu i/o sancionador per part del serveis jurídics de l'Institut Municipal de Serveis Socials donat que podia ser considerada una infracció molt greu prevista a l'article 108 lletra d) de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials, consistent en "l'incompliment del pacte assistencial" susceptible d'ésser sancionada amb "amb l'extinció de la prestació o del servei o amb el trasllat definitiu", d'acord amb el previst a l'art. 109.3 de la mateixa Llei.

La persona usuària manifesta que ha llegit, entès i acceptat el contingut del present document de finalització d'estada, reconeixent-ne els efectes i compromentent-se a complir amb les obligacions que se'n derivin.

La finalització es farà efectiva 15 dies després de la signatura del present document.

SIGNATURA:

Persones adultes residents (majors de 18 anys)

Nom i Cognoms
DNI/NIE/Passaport

Nom i Cognoms
DNI/NIE/Passaport:

Referent Social

Nom i Cognoms o Núm. Matricula:

Direcció dels Allotjaments

Nom i Cognoms o Núm. Matricula

SEGELL AJUNTAMENT

Nom i Cognoms
**Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme.
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) o
Cap Departament Serveis i Programes allotjament
Individual de persones sense llar**

Barcelona,



FITXA DE PLA DE MILLORA (ANNEX 11)

PLA DE MILLORA

Família/ persona:

Professionals de referència:

Data:

Durada del pla de millora:

Diagnòstic social /socioeducatiu: *(incorporar: Resultat del' eina de diagnòstic o exposar de forma breu i entenedora la situació a la persona usuària.)*

- Capacitats i fortaleces:

- Factors de risc:

Objectiu general:

Domini	Objectiu Específic	Accions, compromisos i recursos			Avaluació		Familiars convivents implicats a l'objectiu
		Responsable	Temporalitat	Indicador	Grau d'assoliment		
Econòmic	Trieu un element.	Trieu un element.	Trieu un element.				Trieu un element.
Feina i formació	Trieu un element.	Trieu un element.	Trieu un element.				Trieu un element.
Us del temps	Trieu un element.		Trieu un element.				Trieu un element.
Allotjament	Trieu un element.	Trieu un element.	Trieu un element.				Trieu un element.
Relacions en la unitat de convivència	Trieu un element.		Trieu un element.				Trieu un element.
Salut Mental	Trieu un element.	Trieu un element.	Trieu un element.				Trieu un element.
Salut física	Trieu un element.	Trieu un element.	Trieu un element.				Trieu un element.
Consum de drogues, alcohol i altres conductes addictives	Trieu un element.		Trieu un element.				Trieu un element.
Activitats bàsiques de la vida diària	Trieu un element.	Trieu un element.	Trieu un element.				Trieu un element.
Activitats instrumentals de la vida diària	Trieu un element.	Trieu un element.	Trieu un element.				Trieu un element.
Relacions Socials	Trieu un element.	Trieu un element.	Trieu un element.				Trieu un element.
Participació en la comunitat	Trieu un element.	Trieu un element.	Trieu un element.				Trieu un element.
Aspectes judicials i d'ordre públic.	Trieu un element.		Trieu un element.				Trieu un element.
Habilitats parentals <i>(suplement SSM-CAT)</i>			Trieu un element.				Trieu un element.
Violències			Trieu un element.				Trieu un element.

Desplegable complet dels recursos del catàleg de serveis socials de l'IMSS Trieu un element.

Periodicitat de Revisió:

Amb la finalitat d'oferir a la família un acompanyament i suport, donada la situació actual, tant la manifestada com la detectada pels diferents professionals, es proposa l'anterior pla de Millora en els diferents àmbits

(Signatura professional social)

(Signatura persona usuària)