

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE DEBE REGIR LA GESTIÓN DEL SERVICIO DIURNO DEL CENTRO DE DÍA PUEBLO SECO PARA PERSONAS SIN HOGAR

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

El Centro de Día Poble Sec para personas sin hogar es un servicio de titularidad municipal que funciona, desde el año 2007. Forma parte de una red de servicios que ofrece la ciudad de Barcelona a personas en situación de sinhogarismo. Este servicio ofrece una atención centrada en la persona que garantiza la cobertura de sus necesidades básicas, socioeducativas y sanitarias con el objetivo de mejorar su autonomía, acompañando procesos de cambio y teniendo en cuenta sus capacidades y potencialidades

El servicio funciona de forma ininterrumpida los 365 días del año, de 8 a 20 horas. Las condiciones reducidas del espacio físico del centro han condicionado la gestión, las prestaciones de los servicios y el tipo de atención que se puede ofrecer.

Debido a la elevada demanda sostenida en los años y la necesidad de un espacio más adecuado, están previstas mejoras e inversiones en el ámbito de las infraestructuras de este edificio de titularidad municipal. Están planificadas las futuras obras que permitan la rehabilitación de todo el edificio, a fin de adecuar el espacio a las necesidades actuales. Esta rehabilitación se iniciará a partir del vaciado del espacio del número 10 de la C/ Font Honrada, actualmente ocupado por otro servicio. Se prevé disponer de esta parte del edificio liberada por el traslado definitivo del servicio que lo utiliza actualmente, entre el último trimestre de 2023 y el primer trimestre de 2024.

Si mientras se ejecutan las obras de adecuación, no fuera posible se desarrollen simultáneamente las obras y la atención a la población usuaria del servicio: están previstas medidas correctoras como pueden ser el cierre puntual de alguno de los servicios que se prestan, así como traslados temporales de algunos de los servicios, a fin de poder continuar ofreciendo la atención en condiciones similares. Se prevé que las obras de mejora tengan una duración aproximada de 15 meses.

Los servicios que se presten deberán ajustarse en todo momento a la aplicación de las medidas sanitarias vigentes.

Introducción de la perspectiva de género en la atención a las personas sin hogar

De acuerdo con la Medida de gobierno para la prevención del sinhogarismo femenino, aprobada el 20 de enero de 2020, y la introducción de la perspectiva de género en la atención a las personas sin hogar en Barcelona entre 2020-2022 deben desarrollarse las siguientes acciones:

- ✓ Establecer un protocolo específico de acogida y grupos de atención para mujeres. Asimismo, incluir una perspectiva de género en todas las actividades y usos de los espacios para evitar la discriminación de las mujeres usuarias.
- ✓ Creación de grupos de mujeres atendidas en el centro.
- ✓ Incorporar la perspectiva de género de forma transversal y que además adapten su temporalidad de estancia a las necesidades de las mujeres atendidas. También, se tendrán en cuenta las necesidades específicas de las mujeres lesbianas y transexuales.

- ✓ Creación de grupos de mujeres en el centro diferenciados de las asambleas de personas atendidas mixtas que ya existen en la mayoría de equipamientos. Se potenciarán estos grupos para generar espacios de apoyo mutuo y de empoderamiento y para debatir y aportar actuaciones que mejoren la vida de las mujeres residentes.
- ✓ Se crearán espacios para recoger de forma sistemática las demandas y necesidades de las propias mujeres. Se trabajará para vincular a estos grupos a otros espacios ya iniciativas comunitarias para promover la participación de las mujeres fuera del ámbito del equipamiento.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la gestión del Centro de Día Poble Sec, ubicado en la C/ Font Honrada 8 de Barcelona, que depende del Departamento de Servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar, de la Dirección de Servicios de Atención Social al Sinhogarismo y que tiene la consideración de contrato de servicios. Es necesario para atender al número creciente de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona, a la que el Instituto Municipal de Servicios Sociales (IMSS) debe dar respuesta con la puesta en marcha de plazas de atención diurna. Asimismo, este contrato contempla medidas de contratación pública sostenible.

Es un servicio de atención diurna para personas sin hogar que busca su inserción social, y que ofrece los siguientes servicios:

- ✓ servicio de higiene y ropero, servicio de alimentación, servicio de atención sanitaria, servicio de punto de encuentro, servicio de actividades programadas, servicio de orientación laboral, servicio de lavandería y servicio de atención socioeducativa.

Las plazas que se pueden ofrecer son:

Punto de encuentro	30 simultáneas
Servicio de duchas y ropero	30
Servicio de alimentación	70

Se prevé que este contrato esté vigente hasta la finalización de las obras de remodelación y dotación de todas las condiciones requeridas que permitan poder prestar el servicio con los futuros requisitos que se definan. Durante el período de licitación y ejecución de este contrato, se continuará trabajando para dimensionar el proyecto técnico de atención del nuevo centro remodelado, que se prevé dispondrá aproximadamente del doble de espacio actual y estará diseñado con una estructura de mayor intimidad y confortabilidad para la población atendida y el equipo profesional.

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO Y ALCANCE

El objeto del presente contrato es la gestión de un servicio de atención diurna de ámbito de ciudad, dirigido a personas sin hogar mayores de 18 años con graves dificultades sociales.

Los servicios de atención diurna engloban los siguientes servicios: servicio de higiene y ropero, servicio de alimentación, servicio de atención sanitaria, servicio de punto de encuentro, servicio de actividades programadas, servicio de orientación laboral, servicio de lavandería y servicio de atención socioeducativa.

A continuación se describe el objeto del contrato en base a los servicios que debe comprender.

3.1 SERVICIOS DE ATENCIÓN DIURNA DEL CENTRO DE DÍA:

a) Descripción del servicio

Espacio de acogida diurna, alternativa a la estancia en la calle de las personas atendidas. Mediante actividades de carácter abierto y actividades complementarias y de refuerzo en el plan de trabajo establecido con la persona (actividades con seguimiento profesional), se interviene para incidir progresivamente en las conductas y necesidades de las personas usuarias. Dirigido a personas mayores de 18 años. Abierto de 8 a 20 horas, los 365 días del año.

b) Objetivos del servicio

- ✓ Ofrecer un espacio de relación a las personas sin hogar que evite o mejore las situaciones de desarraigo social en las que se encuentran.
- ✓ Ofrecer una programación diaria de actividades socioeducativas y lúdicas, dirigidas a mejorar las habilidades y posibilidades de inserción social de las personas atendidas.
- ✓ Permitir, a través de una metodología participativa, el cambio en las actitudes y aptitudes para contribuir a la autonomía e integración de las personas sin hogar en la comunidad.
- ✓ Ofrecer servicios y actividades orientadas a la inserción social, laboral y en busca de vivienda para las personas sin hogar.
- ✓ Conocer a personas sin hogar que no han sido detectadas por los diferentes servicios de la Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo o que, en principio, se han mostrado reacios a iniciar un plan de trabajo.
- ✓ Crear, mejorar y consolidar los hábitos de higiene, alimentación y educación sociosanitaria de este grupo de población.
- ✓ Posibilitar su inserción en la red normalizada de servicios y recursos de la ciudad.

c) Actividades del servicio

Nº. actividad: 1	Nombre Actividad: Punto de encuentro
Descripción de la actividad	Oferta abierta y de acceso libre de actividades que no requiere objetivos específicos de plan de trabajo (biblioteca, juegos de mesa, acceso ordenadores, televisión,...)
Destinatarios	Personas sin hogar.
Tareas a realizar por el adjudicatario	Facilitar un espacio adecuado donde poder realizar actividades libres y abiertas y que permita poder relacionarse con otras personas
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacio de punto de encuentro dotado con mobiliario adecuado a las actividades previstas y material para las mismas (fungible y no fungible)

Procedimientos y protocolos	Para el desarrollo de la actividad se establecerán los procedimientos idóneos que aseguren su realización, buen funcionamiento y adecuación a necesidades.
Condiciones de inicio	Voluntad de acceso de las personas usuarias al punto de encuentro
temporización	De 8 a 20 horas, 365 días/año
Entregables	Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro: C/ Font Honrada, 8

Nº. actividad: 2	Nombre Actividad: Actividades Programadas
Descripción de la actividad	Oferta de actividades de apoyo y complemento al plan de trabajo:talleres y actividades que promuevan la relación e inserción social,actividades lúdicas, grupos de apoyo
Destinatarios	Personas sin hogar
Tareas a realizar por el adjudicatario	Programar y realizar actividades durante toda la jornada que permitan mejorar los hábitos personales y de integración social. Estas actuaciones podrán ser por entrevistas individuales o grupales, mediante espacios de animación, talleres, y cualquier otra técnica que pueda ayudar a la consecución de los objetivos fijados en el plan de trabajo.
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacio polivalente de actividades y talleres dotado con mobiliario adecuado a las actividades previstas y material por las mismas (fungible y no fungible).
Procedimientos y protocolos	Para el desarrollo de la actividad se establecerán los procedimientos idóneos que aseguren su realización, buen funcionamiento y adecuación a necesidades.
Condiciones de inicio	Programación de actividades del centro de día y planes de trabajo individualizados
temporización	De 8 a 20 horas, 365 días/año
Entregables	Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro: C/ Font Honrada, 8. Otros espacios comunitarios y de la ciudad

Nº. actividad: 3	Nombre Actividad: Espacio de inserción laboral y de búsqueda de alojamiento
Descripción de la actividad	Oferta de actividades de soporte y complemento al plan de trabajo: espacio de inserción laboral y de búsqueda de alojamiento de forma guiada y con orientación profesional.
Destinatarios	Personas sin hogar.
Tareas a realizar por el adjudicatario	Programar y llevar a cabo actividades individuales y/o grupales de soporte y orientación que permitan definir itinerarios de inserción sociolaboral o búsqueda de alojamientos compartidos.
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacios del servicio. Espacio polivalente de actividades y talleres dotado con mobiliario adecuado a las actividades previstas y material para las mismas (fungible y no fungible)

Procedimientos y protocolos	Para el desarrollo de la actividad se establecerán los procedimientos idóneos que aseguren su realización, buen funcionamiento y adecuación a necesidades.
Condiciones de inicio	Programación de actividades del centro de día y planes de trabajo individualizados
temporización	De 8 a 20 horas, 365 días/año
Entregables	Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro: C/ Font Honrada, 8

Nº. actividad: 4	Nombre Actividad: Atención Socioeducativa
Descripción de la actividad	Acciones educativas orientadas a promover estrategias que permitan la vinculación de la persona al servicio y la aceptación y participación de ésta en su plan de trabajo. Utilización de la herramienta metodológica especializada facilitada por el Departamento para la diagnosis y diseño de los planes de trabajo.
Destinatarios	Personas sin hogar
Tareas a realizar por el adjudicatario	Organizar un mecanismo de contacto, intervención social y/o derivación con las personas usuarias acogidas en este servicio. Inducir y acompañar procesos personales de rehabilitación e inserción de las personas usuarias a partir de planes de trabajo aplicados en permanente relación profesional-usuario hasta su cierre o traspaso
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacios del servicio.
Procedimientos y protocolos	Para el desarrollo de la actividad se establecerán los procedimientos idóneos que aseguren su realización, buen funcionamiento y adecuación a necesidades.
Condiciones de inicio	Voluntad de la persona para iniciar relación con un profesional que permita definir objetivos y tareas en un plan de mejora individualizado
temporización	De 8 a 20 horas, 365 días/año
Entregables	Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro: C/ Font Honrada 8

Nº. actividad: 5	Nombre Actividad: Apoyo Sanitario y Terapéutico
Descripción de la actividad	Atención sanitaria paliativa, preventiva y de relación con la red de salud. Detección de enfermedades, control de medicación y tratamientos prescritos, control de constantes biológicas, pequeños cuidados.
Destinatarios	Personas en situación de sinhogarismo con frágil y/o inexistente conexión a la red sanitaria
Tareas a realizar por el adjudicatario	Garantizar el servicio de atención sanitaria y botiquín durante todo el año. Acciones de atención terapéutica orientadas a promover estrategias que permitan inducir y acompañar hacia la red especializada correspondiente. Facilitar el inicio de procesos personales de rehabilitación de todas las personas atendidas no

Nº. actividad: 5	Nombre Actividad: Apoyo Sanitario y Terapéutico
	vinculadas a la red especializada, a partir de las entrevistas y la coordinación con la red de salud mental y/o adicciones correspondiente
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacio de enfermería y atención sanitaria. Material y útiles sanitarios.
Procedimientos y protocolos	Para el desarrollo de la actividad se establecerán los procedimientos idóneos que aseguren su realización, buen funcionamiento y adecuación a necesidades.
Condiciones de inicio	Demanda de la persona y/o detección de los profesionales del servicio
Temporización	En horario diurno todo el año, de lunes a sábado
Entregables	Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro: C/ Font Honrada 8

d) Aspectos metodológicos y organizativos del servicio

Los diferentes equipos del servicio tendrán que utilizar valores, técnicas y metodologías propias de la intervención psicológica, educativa y del trabajo social.

e) Funciones del equipo del servicio

El adjudicatario dotará al Servicio con un equipo técnico específico que se responsabilizará de todas las funciones: Punto de encuentro, Actividades programadas, Atención socioeducativa, Apoyo a la inserción laboral y la búsqueda de alojamiento y Apoyo sanitario.

El equipo debe garantizar las siguientes funciones respecto al funcionamiento de los espacios y de las personas atendidas:

- ✓ Garantizar la cobertura del servicio de recepción y primera atención del Centro.
- ✓ Realizar el proceso de acogida de las personas que acuden por primera vez al centro.
- ✓ Explorar la demanda y necesidades de las personas atendidas para valorar el tipo de intervención requerida. Información de los recursos de la red de atención social.
- ✓ Definir del plan de trabajo individualizado de acuerdo a la persona usuaria en función del diagnóstico de su situación de necesidades, capacidades y voluntad de participación.
- ✓ Realizar el seguimiento de las personas atendidas durante el tiempo que estén vinculadas al equipamiento.
- ✓ Establecer acciones educativas oportunas para promover estrategias que permitan la vinculación de la persona con el servicio y su posterior derivación hacia otros servicios de la red y tramitación de recursos más adecuados a las necesidades de la persona.
- ✓ Coordinar y/o derivar los casos en los servicios necesarios para el desarrollo de los procesos de inclusión de cada persona.
- ✓ Tramitar los servicios y recursos necesarios de forma coordinada con los profesionales implicados en el cuidado de la persona.
- ✓ Registrar en el sistema informático municipal de las demandas y cuidados efectuados a las personas de acuerdo con el plan de trabajo acordado con el técnico referente del equipamiento.
- ✓ Realizar la atención sanitaria paliativa de las personas usuarias del equipamiento.
- ✓ Diseñar, ejecutar y evaluar el programa de actividades y talleres a realizar en el día.
- ✓ Comunicar de las incidencias que puedan afectar tanto a la persona como al funcionamiento del centro. Previsión y aplicación de acciones preventivas que se consideren.
- ✓ Gestionar los conflictos que se puedan derivar en el uso de los distintos servicios.

- ✓ Gestionar el entorno más inmediato en las instalaciones del equipamiento ordenando y facilitando el acceso al equipamiento para favorecer la convivencia con el entorno vecinal.
- ✓ Participar en las actividades derivadas de la intervención comunitaria establecida en el territorio (ej. Plan Comunitario), así como promoción de actividades que visibilicen e integren el servicio en la comunidad.
- ✓ Controlar las necesidades de aprovisionamiento diario y de mantenimiento cotidiano
- ✓ Relacionarse con los servicios de la red social y sanitaria.

El perfil de los profesionales destinados a la ejecución del contrato deberá contemplar especiales capacidades de empatía, mediación y resolución de conflictos relacionales y comunitarios.

1) Las funciones vinculadas a la actividad: Punto de encuentro serán desarrolladas principalmente por personas que acrediten formación de Técnico/a en Integración Social, o en su defecto, en otras disciplinas sociales o educativas y/o con experiencia en los campos propio de intervención y/o formación complementaria en el campo propio de intervención. Estas funciones instrumentales tendrán que ser complementadas también por profesionales del campo social al constituir estas funciones el eje central de la intervención a partir de la cual se pueden establecer vínculos y ayuda en el proceso de mejora de cada persona.

Las principales tareas se concretan en:

- ✓ Asegurar el servicio de recepción y primera atención del centro.
- ✓ Atender a las demandas explícitas o implícitas de las personas atendidas.
- ✓ Comunicar las incidencias que puedan afectar tanto a las personas como al funcionamiento del centro. Aplicar las acciones preventivas que se consideren.
- ✓ Gestionar los conflictos que puedan derivarse del uso de los diferentes servicios.
- ✓ Controlar las necesidades de aprovisionamiento diario y mantenimiento cotidiano.
- ✓ Gestionar el entorno más inmediato en las instalaciones ordenando y facilitando el acceso al centro para favorecer la convivencia con el entorno vecinal.

2) Las funciones vinculadas a la actividad: Actividades Programadas y Atención Socioeducativa serán desarrolladas por profesionales que acrediten titulación de Grado y/o Diplomatura en Educación Social y Diplomatura y/o Grado en Trabajo Social.

Las tareas comunes serán:

- ✓ Valorar y/o diagnosticar situaciones de necesidades sociales que no pueden abordarse desde un centro de servicios sociales básicos por su especificidad y especialización.
- ✓ Coordinar y/o derivar los casos a los servicios adecuados del programa de atención a personas sin hogar o a otras redes, para el desarrollo de los procesos de inclusión de cada persona
- ✓ Hacer el seguimiento de las personas usuarias atendidas en el servicio y diseñar un plan de trabajo individualizado, en su caso y de acuerdo con la persona atendida, en función de sus necesidades y características.
- ✓ Acompañar en diferentes gestiones imprescindibles para la integración de la persona (documentación, salud..)

Las tareas específicas del Educador/a Social serán:

- ✓ Establecer las acciones educativas oportunas a fin de promover estrategias que permitan la vinculación de la persona al servicio y la aceptación de ésta hacia otros recursos de la red de atención social más adecuadas.
- ✓ Diseñar, programar y ejecutar las actividades programadas en el centro de día con especial atención a las actividades formativo-laborales y de búsqueda de alojamiento.
- ✓ Explorar las necesidades formativo-laborales de las personas atendidas en el centro.

Las tareas específicas del/de la Trabajador/a Social serán:

- ✓ Informar de los recursos de la red de atención social
- ✓ Atender y analizar la demanda de las personas atendidas y registro de datos y cuidados efectuados en el sistema informático municipal.
- ✓ Tramitar servicios y recursos necesarios de acuerdo con el educador/a, en función del plan de trabajo.
- ✓ Revisar y cerrar los cuidados de uso de servicios de las personas atendidas cuando se traspasen y/o desvinculen del centro.
- ✓ Renovar las estancias en función del seguimiento y plan de trabajo acordado.

3) Las funciones vinculadas al Espacio de inserción laboral y de búsqueda de alojamiento serán desarrolladas por profesionales que acrediten titulación de Diplomatura y/o Grado en Educación Social con experiencia acreditada en el ámbito de la inserción socio-laboral y uso de las TIC. Las tareas serán las siguientes:

- ✓ Programar y ejecutar actividades/talleres vinculados a la búsqueda de alojamiento
- ✓ Programar y ejecutar pequeños talleres formativos básicos en el uso de las TIC
- ✓ Explorar necesidades formativo-laborales de las personas en disponibilidad de abordar este aspecto para valorar y promover procesos específicos
- ✓ Inducir y acompañar procesos laborales de rehabilitación e inserción de las personas, a partir de planes de trabajo aplicados en permanente relación profesional-usuario hasta su cierre.
- ✓ Promover actividades según tipología de atención y necesidades detectadas y/o expresadas: Espacios de soporte y atención de casos con seguimiento.
- ✓ Potenciar el trabajo conjunto entre servicios y centros, así como entidades del tercer sector, programas específicos públicos y/o del sector privado.

Las funciones socioeducativas ejercidas por los perfiles de Educador/a Social y/o Trabajador/a Social se garantizarán durante los 365 días del año.

4) Las funciones vinculadas con el Apoyo Sanitario y Terapéutico serán las siguientes:

Las funciones de soporte sanitario serán desarrolladas por profesionales que acrediten titulación de Grado y/o Diplomatura en Enfermería y Grado y/o Licenciatura en Medicina. Las tareas vinculadas serán las siguientes:

- ✓ Dar atención sanitaria paliativa a las personas atendidas en el centro, reforzando la vinculación a la red ordinaria
- ✓ Coordinar con los servicios de la red de salud
- ✓ Reforzar el mantenimiento de hábitos sanitarios saludables de las personas atendidas con realización de tareas de concienciación, motivación y prevención del consumo de drogas y/o vinculación a los posibles tratamientos de deshabituación

El horario de este servicio debe coincidir necesariamente con el servicio de duchas.

El equipo de soporte sanitario deberá estar formado como mínimo de dos categorías simultáneas. Intervendrá desde una óptica multidisciplinar y de forma transversal con los distintos profesionales y servicios del equipamiento.

Las funciones de soporte terapéutico serán desarrolladas por un/a profesional que acredite titulación de Licenciado/ay/o Grado en Psicología con especialización en terapias de personas con adicciones y/o problemáticas de salud mental. Las tareas serán las siguientes:

- ✓ Valorar y realizar el seguimiento del proceso de intervención de salud mental y psicológico.

- ✓ Realizar intervención psicoeducativa. Dar soporte y acompañamiento psicológico a la persona para mejorar su bienestar.
- ✓ Realizar seguimiento del plan de trabajo individualizado, diseñado de forma interdisciplinaria mediante las entrevistas individuales y el trabajo grupal.
- ✓ Coordinar con la red de salud mental.
- ✓ Realiza un abordaje específico con perspectiva de género en la atención a las mujeres
- ✓ Apoyar y asesorar al equipo socioeducativo en las intervenciones con personas con dificultades psiquiátricas y/o con dependencia a tóxicos y en la gestión de posibles situaciones disruptivas en el equipamiento.

Estas funciones se desarrollarán de forma coordinada con los profesionales del servicio de soporte sanitario y de forma transversal y coordinada el resto de profesionales que llevan a cabo el apoyo socioeducativo de la persona

3.2 SERVICIO DE ALIMENTACIÓN AL MEDIODÍA:

a) Descripción del servicio

Espacio que cubre la necesidad básica de alimentación al mediodía para personas sin hogar y/o grave exclusión residencial. El servicio ofrece un máximo de 70 comidas/día al mediodía, de lunes a domingo, los 365 días del año. Dirigido a personas en situación de sinhogarismo o grave vulnerabilidad social derivadas desde los servicios sociales de la ciudad de Barcelona y desde entidades que atienden a personas en situación de sinhogarismo o en exclusión residencial severa con un/a referente social y con necesidad de cobertura de la alimentación al mediodía.

b) Objetivos del servicio

- ✓ Ofrecer un servicio de alimentación para 70 personas/día todos los días del año que facilite la posibilidad de mantener unas condiciones de cobertura alimentaria suficiente.
- ✓ Posibilitar la mayor vinculación con otros servicios y recursos sociales

c) Actividades del servicio

Nº. actividad: 1	Nombre Actividad: Comedor de Mediodía
Descripción de la actividad	Espacio de comedor que ofrece hasta 70 comidas diarias a mediodía los 365 días del año
Destinatarios	Personas en situación de sinhogarismo y/o grave exclusión social derivadas por los Servicios Sociales Especializados, Territoriales y entidades
Tareas a realizar por el adjudicatario	Facilitar un espacio adecuado donde ofrecer las comidas al mediodía. Suministrar las comidas a la población usuaria mediante un servicio de catering. Garantizar el servicio de recogida y limpieza diaria del espacio de comedor.
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacio de comedor para 70 personas dotado de mobiliario y material adecuado. Espacio de cocina y almacén. Servicio de catering y/o línea fría para el suministro de comidas.
Procedimientos y protocolos	Para el desarrollo de la actividad se establecerán los procedimientos idóneos que aseguren su realización, buen funcionamiento y adecuación a necesidades.

Nº. actividad: 1	Nombre Actividad: Comedor de Mediodía
Condiciones de inicio	Acceso personas usuarias a comedor de mediodía
Temporalización	En horario de mediodía, 365 días/año
Entregables	Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro: C/ Font Honrada, 8

d) Aspectos metodológicos y organizativos del servicio

Los diferentes equipos del servicio tendrán que utilizar valores, técnicas y metodologías propias de la intervención psicológica, educativa y del trabajo social.

e) Funciones del Equipo del Servicio

La empresa adjudicataria dotará al Servicio con un equipo específico que se responsabilizará de todas las funciones.

El equipo debe garantizar las siguientes funciones:

- ✓ Asegurar la atención de las personas usuarias en cuanto al servicio de alimentación (comida), y bajo criterio del profesional referente al caso.
- ✓ Atender a las demandas expresadas por las personas usuarias.
- ✓ Comunicar las incidencias que puedan afectar tanto a la persona como al funcionamiento del centro. Previsión y aplicación de acciones preventivas que se consideren.
- ✓ Gestionar los conflictos que puedan derivarse en el uso del servicio de comedor.
- ✓ Controlar las necesidades de provisionalmente diario y mantenimiento cotidiano.
- ✓ En la cocina de línea fría: es necesario preparar la comida calentándola a la temperatura idónea, controlar y colocar del género que llega, controlar las temperaturas de la comida durante todo el proceso

El perfil de los profesionales destinados a la ejecución del contrato deberá contemplar especiales capacidades de empatía, mediación y resolución de conflictos relacionales y comunitarios.

***Las funciones vinculadas a la actividad: Comedor de Mediodía** serán desarrolladas principalmente por personas que acrediten formación de Técnico auxiliar en cocina y manipulador de alimentos, o en su defecto en otras disciplinas sociales o educativas, con experiencia y/o formación complementaria en el campo propio de intervención.

Requerimientos de carácter ambiental para la actividad de comedor

• Vajilla, cubertería y menaje de las mesas

- ✓ Atendiendo a que entre el material inventariado de la cocina o comedor se encuentra la correspondiente dotación de bandejas, platos, vasos y cubiertos reutilizables, la empresa adjudicataria está obligada a utilizarlos y a su reposición en caso de rotura o pérdida.
- ✓ En caso de autoservicio con bandejas queda prohibido el uso de papel desechable para proteger las bandejas.
- ✓ Si se utilizan artículos de menaje de papel desechables (manteles y servilletas) deberán ser de papel 100% reciclado.
- ✓ El agua se servirá de suministro urbano y en jarras. Si por razones organolépticas se utilizará agua embotellada, el abastecimiento se realizará con garrafas de un mínimo de 5 litros y se servirá igualmente en jarras.

• Origen y calidad de los productos

- ✓ Las frutas y verduras que se sirvan tendrán que ser frescas y de temporada según el calendario que consta en el anexo 9.
- ✓ Se establece la obligatoriedad de suministrar en los menús un mínimo de 2 artículos procedentes de agricultura ecológica (de acuerdo con el Reglamento del Consejo Europeo 834/2007) en las comidas que se sirvan.
- ✓ El azúcar, el café, el chocolate y el té tendrán que ser, alguno o todos, de agricultura ecológica y comercio justo (de acuerdo con la Comunicación de la Comisión Europea, de 29 de noviembre de 1999, relativa al comercio justo COM (99) 619 final).

• Limpieza y desinfección del comedor

- ✓ Según la instrucción técnica para la aplicación de criterios de sostenibilidad en la limpieza que indica la prohibición del uso generalizado de productos desinfectantes agresivos por el medio ambiente (lejía u otros) en tierras y todo tipo de superficies. Este tipo de productos sólo se podrán utilizar en la limpieza de los lugares y elementos que supongan un riesgo de contaminación biológica, indicados explícitamente en este contrato, entre los que se incluyen los siguientes: inodoros, agujeros de grifos, fregaderos, platos de ducha y otros desagües y mesas y sillas del comedor.
- ✓ Se excluye el uso de productos con finalidad más aparente que de limpieza real, tales como ambientadores u otros tipos de pastillas, sustancias perfumadas o productos análogos.
- ✓ Queda prohibido el uso de productos en spray y todo tipo de envases con gases propelentes. Cuando sea necesario, se utilizarán botellas pulverizadoras con sistema mecánico

3.3 SERVICIO DE HIGIENE (DUCHAS Y ROPERO)

a) Descripción del servicio

Espacio que ofrece servicio de higiene (duchas) y cambio de ropa diaria gratuitamente, de lunes a sábados, en horario de atención por la mañana, hasta un máximo de 30 personas que se encuentran en situación de sinhogarismo o grave exclusión residencial.

b) Objetivos del servicio

- ✓ Ofrecer un servicio de higiene personal diario, de lunes a sábados, que facilite a un máximo de 30 personas/día la posibilidad de mantener unas condiciones de higiene y cuidado personal suficientes. Se contempla la posibilidad de ofrecer el servicio de higiene en domingo, si se diera una causa justificada y siempre de acuerdo con el Departamento de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos por personas sin hogar.
- ✓ Mantener un stock de ropa que permita el cambio de ropa de los usuarios.

c) Actividades del servicio

Nº. actividad: 1	Nombre Actividad: Espacio de higiene personal
Descripción de la actividad	Oferta de acceso libre a un espacio donde poder ducharse y realizar la higiene personal. Hasta un máximo de 30 duchas de promedio diarias
Destinatarios	Personas sin hogar o en situación de grave exclusión social y/o vulnerabilidad

Tareas a realizar por el adjudicatario	Facilitar un espacio adecuado y los materiales necesarios para poder ducharse y realizar la higiene personal
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacio de duchas para personas dotado con mobiliario adecuado y material para la correcta higiene
Procedimientos y protocolos	Para el desarrollo de la actividad se establecerán los procedimientos idóneos que aseguren su realización, buen funcionamiento y adecuación a necesidades.
Condiciones de inicio	Acceso personas usuarias al servicio de higiene
Temporalización	En horario de mañana, de lunes a sábado con posibilidad de domingo por causa justificada.
Entregables	Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro: C/ Font Honrada, 8-10.

Nº. actividad: 2	Nombre Actividad: Suministro de ropa y material higiénico
Descripción de la actividad	Oferta de un stock de ropa y material higiénico que permita el cambio y reposición de la misma a aquellas personas que lo requieran.
Destinatarios	Personas sin hogar, o en situación de exclusión social y/o vulnerabilidad
Tareas a realizado por el Adjudicatario	Suministrar ropa limpia y material higiénico a las personas que se hayan duchado en el Servicio. Recoger y preparar la ropa sucia para que sea recogida por el servicio de lavandería. Garantizar el servicio de lavandería de la ropa sucia de las personas usuarias y la ropa del servicio de duchas y ropero. Facilitar material de higiene específico para las mujeres que acceden al servicio
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacio de ropero y almacén de material higiénico. Recogida, transporte y suministro de ropa y material higiénico. Servicio de lavandería.
Procedimientos y protocolos	Para el desarrollo de la actividad se establecerán los procedimientos idóneos que aseguren su realización, buen funcionamiento y adecuación a necesidades.
Condiciones de inicio	Acceso personas usuarias al servicio de higiene
Temporalización	En horario de mañana, de lunes a sábado
Entregables	Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro: C/ Font Honrada, 8-10

d) Aspectos metodológicos y organizativos del servicio

Los diferentes equipos del servicio tendrán que utilizar valores, técnicas y metodologías propias de la intervención psicológica, educativa y trabajo social.

e) Funciones del Equipo del Servicio

La empresa adjudicataria dotará al Servicio con un equipo específico que se responsabilizará de todas las funciones del espacio de higiene personal y del suministro de ropa y material higiénico.

El equipo debe garantizar las siguientes funciones:

- ✓ Asegurar el servicio de recepción que canalice el acceso a las duchas
- ✓ Garantizar la cobertura del servicio de higiene (duchas y ropero), de las personas usuarias, atendiendo a las indicaciones de criterio del profesional referente al caso.
- ✓ Atender a las demandas expresadas por las personas usuarias.
- ✓ Comunicar las incidencias que puedan afectar tanto a la persona como al funcionamiento del centro. Prever y aplicar acciones preventivas que se consideren.
- ✓ Gestionar los conflictos que puedan derivarse en el uso del espacio de ducha y ropero.
- ✓ Controlar las necesidades de aprovisionamiento diario y mantenimiento cotidiano.

***Las funciones vinculadas a la actividad: Espacio de higiene personal y Suministro de ropa y material higiénico** serán desarrolladas principalmente por personal cualificado con experiencia y/o formación complementaria en el campo propio de intervención. Estas funciones instrumentales pueden ser desarrolladas también por profesionales del campo social al constituir estas funciones el eje central de la intervención a partir de la cual se pueden establecer vínculos y ayuda en el proceso de mejora.

f) Resumen de las necesidades de profesionales (horas efectivas) por el servicio diurno:

- **Punto de encuentro:** Se establecen 5121 horas/año de personal cualificado de lunes a domingo en horario diurno los 365 días/año.
- **Atención socioeducativa:** Se establecen 7328 horas/año de Educador/a Social y de Trabajador/a social de lunes a domingo en horario diurno los 365 días/año.
- **Apoyo sanitario y terapéutico:** Se establecen 625,71 horas/año de Diplomado/a enfermería de lunes a sábado, incluidos festivos, durante todo el año en horario diurno y 494 horas/día de médico de lunes a viernes laborables durante todo el año .

Se establecen de terapeuta 1042,85 horas/año de lunes a viernes laborables durante todo el año en horario diurno

- **Servicio de alimentación:** Se establecen 2190 horas/año personal cualificado de lunes a domingo los 365 días al año, incluidos festivos
- **Servicio de higiene:** Se establecen 2190 horas/año de personal cualificado de servicio lunes a sábado durante todo el año.

CLÁUSULA 4. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y ORGANIZATIVOS DE CARÁCTER GENERAL

4.1 OTRAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER GENERAL:

En este apartado se describen las actividades que debe realizar la adjudicataria y que no están relacionadas con ningún servicio concreto sino que afectan de forma global a la totalidad del contrato:

- 1) Registro documental en las aplicaciones informáticas que establezca el Departamento de Servicios Diurnos y Residencial Colectivos para Personas Sin Hogar, y documentación de la totalidad de los servicios que se prestan y que, como mínimo, debe contemplar:
 - ✓ Registro de todos los usuarios en el programa informático Programa Sin Techo/SIAS, evitando al máximo la duplicidad de expedientes y revisando los episodios de atención abierta periódicamente
 - ✓ Registro de todas las actividades que se realizan en el programa informático facilitado por el Instituto Municipal de Servicios Sociales: Programa sin hogar/SIAS
 - ✓ Fichas programación y seguimiento de actividades
 - ✓ Archivo de toda la documentación
 - ✓ Bases de datos por registro de la población atendida en los distintos servicios, en los programas informáticos facilitados por el Instituto Municipal de Servicios Sociales.
- 2) Sistema de recogida de quejas y sugerencias, y de incidencias que contemple como mínimo:
 - ✓ Libro de reclamaciones
 - ✓ Buzón de sugerencias
 - ✓ Información de incidencias de actividad e infraestructuras de acuerdo a los protocolos que establezca el Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar del Instituto Municipal de Servicios Sociales (Anexos 1 y 2).
- 3) Coordinación de los diferentes servicios que se prestan en el centro
- 4) Reciclaje y formación del personal
- 5) Establecimiento de un procedimiento y protocolo de acogida en el centro que contemple los diferentes pasos a seguir en la atención a la primera acogida de la persona, tanto en el centro de día, como servicio de alimentación y servicio de higiene.
- 6) Gestión del entorno y trabajo comunitario

4.2 RECURSOS HUMANOS ADSCRITOS A LA GLOBALIDAD DE LOS SERVICIOS:

En este apartado se describen las funciones de personal no contempladas en la cláusula anterior y que no están adscritas a ningún servicio concreto, así como que afectan de forma global a la totalidad del contrato:

- 1) Recepción del Centro de Día
- 2) Vigilancia y seguridad
- 3) Funciones de dirección y de soporte a la dirección
- 4) Mantenimiento de la infraestructura del equipamiento

1) Hay que garantizar la continuidad del Servicio de recepción y primera atención, con el fin de asegurar la recepción y orientación en todo momento, de las personas que se dirigen al equipamiento, y por tanto, deberá prestarse ininterrumpidamente de 8 a 20 horas 365 días del año. Se establecen 4380 h/año.

2) Hay que garantizar presencia de Servicio de Vigilancia, para garantizar apoyo a la recepción, así como el orden y buen funcionamiento en el interior del centro, dadas las características de la población atendida y la infraestructura del equipamiento, tanto para evitar el conflicto en la medida de lo posible como para intervenir una vez se haya producido.

El servicio de vigilancia deberá prestarse ininterrumpidamente de las 8 a 20 horas los 365 días del año, atendiendo a la necesidad de presencia continuada de profesionales de seguridad en el equipamiento. Se establecen 8760 h/año

3) Hay que garantizar las funciones de dirección del servicio, con las siguientes tareas:

- ✓ Velar por el funcionamiento, planificación, dirección y supervisión de todos los servicios y actividades que ofrece el centro, de su organización interna, la coordinación, realización, control y evaluación de la atención integral que se dé a las personas atendidas .
- ✓ Garantizar la atención integral y de calidad de los servicios contemplados en este centro de atención diurna, para todas las personas atendidas, por lo que deberá organizar los recursos humanos y materiales que la adjudicataria le ponga a su disposición.
- ✓ Promover la formación continuada y el reciclaje de todo el personal que presta los servicios en el establecimiento, facilitando el acceso a la formación, así como la gestión del personal.
- ✓ Garantizar el cumplimiento del contrato, del reglamento de régimen interno, las obligaciones de los usuarios y la libre voluntad de acceso al establecimiento y el respeto a los derechos.
- ✓ Garantizar la fiabilidad de los datos y la elaboración de los informes que solicite el Departamento de atención social a personas sin hogar o en situación de exclusión residencial
- ✓ Garantizar la introducción de la información en la aplicación que se determine por parte del Departamento de atención social a personas sin hogar o en situación de exclusión residencial
- ✓ Realizar la coordinación técnica con el referente municipal responsable.
- ✓ Valorar periódicamente la actividad y redactar las memorias de funcionamiento del servicio.
- ✓ Realizar las compras necesarias para la ejecución del servicio en las condiciones previstas.
- ✓ Actuar como mediador en los conflictos que se produzcan.

Es necesario garantizar el apoyo a la dirección del servicio con funciones de complementariedad a la tarea de la dirección del servicio y para asumir las funciones de coordinación y dirección del servicio en sustitución del responsable, en ausencia del mismo. Esta función será ejercida por alguien del equipo técnico que asumirá la responsabilidad de la actividad del centro y dicha responsabilidad deberá ser remunerada como tal.

Se establecen 2007,50 horas/año de lunes a viernes y disponibilidad horaria cuando sea necesario, para la dirección del servicio y el soporte a la dirección.

4) Debe garantizarse también el servicio de limpieza de la totalidad del edificio, la cual se realizará con una frecuencia mínima diaria y garantizando en todo momento que diariamente el servicio se encuentre en condiciones óptimas para su funcionamiento habitual, tanto de las dependencias interiores (incluida terraza) como el exterior inmediato del inmueble. Se establecen 1900 h/año.

Habrà que reforzar cuando sea necesario el servicio de limpieza en momentos de mayor intensidad, así como por los períodos que sanitariamente se requiera, como por el producido por la COVID 19 y/u otras situaciones como presencia de chinches y/u otros.

La limpieza deberá cumplir con la normativa medioambiental y en particular la Instrucción técnica para la aplicación de criterios ambientales en los contratos que tengan por objeto la gestión de equipamientos de titularidad municipal, aprobada por Decreto de Alcaldía S1/D/2021-634. Gaceta Municipal de 20 de septiembre de 2021 https://www.ajsosteniblebcn.cat/it-equipaments-gm_135347.pdf

- ✓ Según la instrucción técnica para la aplicación de criterios de sostenibilidad en la limpieza que indica la prohibición del uso generalizado de productos desinfectantes agresivos por el medio ambiente (lejía u otros) en tierras y todo tipo de superficies. Este tipo de productos sólo se podrán utilizar en la limpieza de los lugares y elementos que supongan un riesgo de

contaminación biológica, indicados explícitamente en este contrato, entre los que se incluyen los siguientes: inodoros, agujeros de grifos, fregaderos, platos de ducha y otros desagües, así como las mesas y sillas del comedor, atendiendo a la necesidad de garantizar la máxima desinfección e higiene de estos elementos atendiendo a la realidad de que las personas atendidas en el servicio se encuentran en situación de sinhogarismo.

- ✓ Se excluye el uso de productos con finalidad más aparente que de limpieza real, como pueden ser ambientadores u otros tipos de pastillas, sustancias perfumadas o productos análogos
- ✓ Queda prohibido el uso de productos en spray y todo tipo de envases con gases propelentes. Cuando sea necesario, se utilizarán botellas pulverizadoras con sistema mecánico

• **Recogida selectiva de residuos**

Atendiendo a la instrucción técnica antes mencionada se incluirán todas las fracciones de residuos en los lugares que se determinen respecto a:

- ✓ Papel y cartón (contenedor azul)
- ✓ Envases ligeros: plástico, latas y briks (contenedor amarillo)
- ✓ Cristal (contenedor verde)
- ✓ Materia orgánica (contenedor marrón)
- ✓ Desechos (contenedor gris)

4.3 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO:

El equipo de trabajo que debe dar respuesta a los diferentes servicios planteados en el presente pliego debe organizarse a partir de varios equipos en función de los perfiles profesionales y de las tareas y misiones que en cada caso tengan que cumplir. Así habrá básicamente 3 equipos:

- **El equipo técnico**, formado por los perfiles educador/ay trabajador/a social.
- **El equipo sanitario**, formado por los profesionales sanitarios (médico/a, enfermero/a y psicólogo/a).
- **El equipo auxiliar**, trabajadores/as cualificados/as con las competencias necesarias por las funciones descritas

Los diferentes equipos deben estar coordinados por la figura de la dirección/ apoyo a la dirección.

Aparte, es necesario garantizar los mecanismos y espacios de comunicación, coordinación y traspaso de información entre los diferentes equipos, disponiéndose a tal fin de espacios de reunión con los contenidos y objetivos específicos en cada caso, así como las herramientas e instrumentos necesarios para poder garantizar que las informaciones e incidencias en el desarrollo de la actividad cotidiana sean conocidas por todos los miembros de los distintos equipos. Estas acciones se desarrollan a través del establecimiento de protocolos y procedimientos que reflejan su dinámica y funcionamiento.

4.4 ASPECTOS METODOLÓGICOS Y ORGANIZATIVOS GENERALES:

En este apartado se describen los aspectos metodológicos que afectan de forma global a la totalidad del contrato.

4.4.1 Perfiles de las personas usuarias y requerimientos de acceso:

El Centro de Día Poble Sec, forma parte de los servicios de la Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo del Instituto Municipal de Servicios Sociales. Atienden a aquellas personas que presenten indicadores de grave vulnerabilidad

Los criterios generales del Departamento de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para personas sin hogar son:

- inexistencia de vivienda
- sin recursos económicos o insuficientes para sobrevivir
- no manifestar conductas agresivas o alteradas
- ser autónomo en las actividades de la vida diaria (AVD)
- aceptar voluntariamente el servicio
- podrán acceder al servicio las personas poseedoras de un animal de compañía que haya recibido las actuaciones especificadas en el Proyecto de Asistencia a los animales de compañía que conviven con personas en situación de sinhogarismo: profilaxis, identificación, esterilización, higiene y desparasitación.

En fecha 18 de junio de 2022, se aprueba en la Comisión de Gobierno el Convenio para la asistencia de animales de compañía que conviven con personas en situación de sin hogar en la ciudad de Barcelona y que contempla los siguientes aspectos:

El Departamento de Gestión y Protección de los Animales mediante la Oficina de Protección de los Animales (OPAB) junto con el director del centro y los técnicos del Ayuntamiento de Barcelona, valorarán la idoneidad del acceso al servicio y diseñarán el acceso al centro del animal de compañía de acuerdo a los parámetros establecidos en el Proyecto, anteriormente mencionado, de la Dirección de Atención al Sinhogarismo y el Departamento de Gestión y Protección de Animales.

Para permitir el acceso de un perro incluido en la catalogación de potencialmente peligroso (GPP) establecida en la Ley 50/1999, de 23 de diciembre, el Departamento de Gestión y Protección de los Animales emitirá un informe favorable del comportamiento y de la adecuación del animal al entorno al que debe vivir para que pueda acceder.

Las personas propietarias o poseedoras de GPP deben cumplir las obligaciones que quedan recogidas en la Ordenanza Municipal sobre la protección, la tenencia y la venta de animales, que incluirá la licencia Municipal por la tenencia de perro GPP y el correspondiente Seguro de Responsabilidad Civil . De lo contrario, el animal permanecerá fuera esperando en un espacio debidamente señalizado

En caso de incidencias que comporten limitaciones de uso del servicio por parte de las personas usuarias, el Departamento establecerá las directrices pertinentes en relación con las actuaciones a emprender.

4.4.2 Circuito de ingreso y salida de los servicios:

La empresa adjudicataria deberá ajustarse a los criterios y circuitos de ingreso y salida establecidos por el Departamento servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar

El acceso al servicio de acogida diurno: centro de día

- ✓ Directo: la persona en situación de sinhogarismo y/o grave vulnerabilidad se podrá dirigir directamente y solicitar ser atendida, esté o no realizando tratamiento social. El horario de acceso directo será el horario general de atención diurna, de 8h a 20h.
- ✓ Derivado: por servicios sociales básicos y especializados con el fin de realizar actividades y talleres dentro del plan de inserción establecido con la persona, y que complemente y acompañe su proceso de inclusión social.

El acceso al servicio de alimentación al mediodía será:

- ✓ Derivado: con la finalidad de realizar actividades de ocio y talleres dentro del plan de inserción establecido con la persona, y que complemente y acompañe su proceso de inclusión social. Se contemplan plazas específicas según procedencia de la derivación. El acceso será temporal, revisable según plan de trabajo establecido por el derivante
- ✓ Para los servicios sociales básicos especializados de atención al sinhogarismo (SASSEP, SIS, SDI...) se destinan 30 plazas.
- ✓ Por los servicios sociales básicos territoriales, SAIER y las entidades sociales habilitadas por el IMSS, que atienden a personas en situación de exclusión residencial y social severa se destinan 40 plazas.

El acceso al servicio de higiene será:

- ✓ Directo: la persona podrá acceder directamente a ella y solicitar ser atendida, esté realizando tratamiento social o no. El horario de prestación del servicio será en horario de mañana, de lunes a sábado.

La finalización de la atención en estos servicios se producirá por voluntad de la persona usuaria, criterio del profesional o finalización del servicio por derivación hacia otro recurso o servicio más adecuado.

4.5 ELEMENTOS/INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL:

4.5.1 Proceso de intervención socioeducativa

La metodología de intervención será de carácter individual y centrada en la persona. A partir de la identificación de las necesidades personales y sociales de cada persona y sus potencialidades, se elaborará el plan de trabajo individual. Este plan de trabajo debe ser elaborado con la participación activa de la persona usuaria para conseguir el mayor grado de implicación en las acciones que deben llevarse a cabo, siendo el equipo de intervención una figura que acompaña, orienta y apoya.

En este sentido la definición de un plan de trabajo individualizado con cada persona debe contemplar los siguientes aspectos:

El diagnóstico inicial contemplará, el grado de implicación y de motivación al cambio de la persona usuaria, siguiendo el modelo de atención y valoración Outcomes Star o el que determine el IMSS, siguiendo las indicaciones del Departamento de Servicios diurnos y

residenciales colectivos para personas sin hogar y valorará como mínimo, las siguientes variables:

- ✓ gestión de tenencia y alojamiento
- ✓ motivación y responsabilización
- ✓ situación legal y documental
- ✓ auto cuidado y habilidades
- ✓ economía y gestión económica
- ✓ redes relacionales y habilidades sociales
- ✓ adicciones/ consumos de drogas
- ✓ salud mental y emocional
- ✓ uso significativo y gestión del tiempo

En cualquier caso, el diagnóstico inicial y las actualizaciones serán puestas en conocimiento del profesional referente del Departamentode Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar, para que sea validada la continuación del proceso.

Se establecerá un Plan de trabajo individual para cada persona usuaria del Servicio que perseguirá dos objetivos:

- ✓ Favorecer el proceso de cambio de la persona.
- ✓ Alcanzar la autonomía personal para mantener un alojamiento sin el apoyo específico del Servicio.

El Plan de Trabajo se elaborará a partir del diagnóstico inicial y siempre se realizará de forma consensuada con la persona, que en todos los casos está obligada a seguir la normativa interna del centro, y a mantener una relación de confianza con su profesional referente. El plan de trabajo marcará objetivos personalizados teniendo en cuenta las áreas anteriormente planteadas.

Hay que hacer especial mención a introducir todos los datos: las personales, valoración Outcomes Star o programa facilitado por el IMSS y plan de trabajo en la aplicación informática facilitada por el IMSS -SIAS/Programa Sin Techo-.

4.5.2 LA PROGRAMACIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS

Cada uno de los servicios que se prestan en este centro de día deben disponer de su correspondiente programación que incluya definición de objetivos, actividades concretas a desarrollar, temporización, recursos, profesionales vinculados, indicadores, y evaluación de las mismas. En este sentido, todas las actividades que se programen deben recoger de forma concreta y específica aquellos indicadores de actividad, de proceso y de resultados que permitan evaluar tanto las intervenciones individuales con las personas que así lo contemple su correspondiente Plan de Trabajo, como el desarrollo y funcionamiento de las mismas actividades, consideradas de forma grupal o colectiva. Las actividades a programar deben desarrollarse en los siguientes ámbitos:

- ✓ **Competencias básicas e instrumentales:** Se apoyará para que la persona incorpore o recupere las habilidades básicas de cuidado personal y hábitos de la vida cotidiana, incrementando su grado de responsabilización a lo largo del tiempo.
- ✓ **Actividades lúdicas y culturales:** Actividades dirigidas a establecer relaciones sociales en la comunidad así como la recuperación de relaciones y redes sociales que hubieran podido tener.

- ✓ **Actividades deportivas y en medio abierto:** Utilización de recursos de la red que faciliten su integración.
- ✓ **Actividades formativas y ocupacionales:** Se velará por facilitar a la persona el acceso a las prestaciones económicas a las que pueda tener acceso, según su situación personal y antecedentes; así como, en su caso, la recuperación de habilidades orientadas a la empleabilidad.

Se contará con uno de los técnicos socio-educativos con capacitación para poder prestar atención específica en formación e inserción laboral de personas que refuerce las habilidades laborales de las personas atendidas.

- ✓ **Actividades en los ámbitos de la salud y de tipo terapéutico:** Se velará por la atención a las necesidades sanitarias de las personas usuarias del Servicio, garantizando su inclusión en la red pública sanitaria. Se contará con la colaboración del equipo de profesionales sanitarios del centro y en su caso, con el equipo de psiquiatría ESMESS si la persona tiene profesional asignado y los equipos de atención a la drogodependencia. Se trabajará el aprendizaje de saber cuidarse a sí mismo y a tomar conciencia de la enfermedad.

4.5.3 El trabajo en red

Los diferentes servicios que se prestan en el equipamiento deben contemplar este elemento metodológico, especialmente intenso con el resto de servicios y recursos del programa de atención a personas sin hogar municipal, pero también con la interacción y coordinación necesarias con otros servicios y redes (salud, laboral, social, y otros), tanto públicas como privadas.

El objetivo final del Servicio, es conseguir la inclusión social de las personas y su integración en un entorno comunitario, por eso desde el Servicio, aunque en un primer momento requiera el uso de recursos específicos para personas sin hogar ya existentes (equipo de psiquiatría, centros de día, insertores laborales,..) se trabajará prioritariamente para conseguir la vinculación de la persona con la red de servicios de la comunidad: sociales, sanitarios, ocupacionales, formativos, de ocio...

Se promoverá que la persona participante en el Servicio disponga de los profesionales de referencia de las principales redes de servicios: médico de familia, profesional social de referencia... Este proceso de vinculación con los servicios comunitarios formará parte del Plan de Trabajo Individual y se intensificará en el período de preparación de la salida del Servicio

Hay que mencionar que el sistema de información Sin Techo/SIAS facilita dar continuidad a las diferentes acciones que se han hecho desde los diferentes servicios municipales.

Ésta es una medida para la mejora de la calidad, que se evaluará a través de los indicadores que el adjudicatario deberá recoger y tabular, según los estándares del Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar.

4.5.4 El trabajo comunitario y la vinculación con el entorno

En su desarrollo, los diferentes servicios del equipamiento deben atender a este instrumento metodológico de intervención garantizando una correcta y efectiva inserción del centro en su entorno más inmediato y con los servicios y recursos comunitarios al alcance. En este sentido habrá que atender especialmente a una triple vertiente:

- ✓ la intervención con las personas usuarias del servicio: la promoción de la implicación de la persona en la dinámica del entorno comunitario del centro, tomando como punto de partida los intereses de la persona, facilitando el proceso de reinserción.
- ✓ el vecindario más inmediato al centro, ya sean estos ciudadanos y ciudadanas o instituciones y entidades: impulsar desde el centro actividades de dinamización comunitaria en las que participen personas atendidas y vecinos, o favorecer la participación en las que organicen otras entidades, así como realizar acciones de mantenimiento del entorno cercano, entre otras actividades, que tienen un cariz socializador que puede contribuir enormemente a mejorar los procesos personales.
- ✓ los recursos comunitarios municipales, o no, que puedan incidir en este apartado (escuela de adultos, biblioteca, centros cívicos, deportivos, entidades y equipamientos de barrio, cuerpos de seguridad, etc.).

4.5.5 La participación de las personas usuarias en la dinámica del centro

La atención a las personas sin hogar en este equipamiento tiene como una de las principales misiones la de conseguir la mayor autonomía posible de éstas. Es así que, a través de la articulación de la implicación de las personas atendidas en el centro en la dinámica del mismo, es necesario plantear estrategias y actividades a partir de las cuales se pueda conseguir generar vínculos, seguridad y participación en el buen funcionamiento del centro en:

- ✓ las actividades que se programen
 - ✓ la participación en el mantenimiento del buen estado de las instalaciones.
 - ✓ la participación en el seguimiento y aplicación de la normativa interna del centro
 - ✓ la participación en el mantenimiento del buen estado de las instalaciones
- Este objetivo será necesario trabajarlo en espacios y actividades de participación estable y/o cogestión, por parte de las personas usuarias del servicio, del tipo:
- ✓ asamblea de centro
 - ✓ talleres y actividades de mantenimiento
 - ✓ sistema de recogida de quejas y sugerencias
 - ✓ facilitación de espacios de gestión y resolución de conflictos y convivencia.

CLÁUSULA 5. CONDICIONES TÉCNICAS DE EJECUCIÓN

5.1 CONDICIONES ESENCIALES DE EJECUCIÓN

5.1.1 Descripción de las obligaciones específicas del contrato

Son obligaciones específicas en este contrato:

- ✓ Solicitar las autorizaciones pertinentes para el ejercicio de las actividades propias de la gestión a realizar.
- ✓ Elaborar y custodiar la documentación propia de los servicios descrita en la cláusula 4.1 del presente pliego.
- ✓ Hacerse cargo del suministro de la alimentación, servicio de atención sanitaria, enfermería y farmacia, y servicio de lavandería (material y limpieza de ropa).
- ✓ Comunicar por escrito al Departamento de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para personas sin hogar del IMSS, cualquier incidencia que pueda lesionar, perjudicar o aminorar el

funcionamiento de los servicios. Se adjunta el protocolo de comunicación de incidencias en los Anexos 1 y 2 y el protocolo de registro de comunicaciones de agresiones y/o amenazas a los profesionales de servicios sociales en el Anexo 7, y que actualmente se comunica telemáticamente a través del Portal del Profesional.

- ✓ Justificar la gestión de los servicios subcontratados, con la periodicidad y mediante la formalización y presentación de los documentos que determine el IMSS ante el Departamento de Atención a personas sin hogar o en situación de exclusión residencial, y en facilitar toda la información que se le suele licitar en relación a este contrato.
 - ✓ Garantizar mecanismos de identificación de sus profesionales frente a las personas usuarias y otras instancias con las que deban coordinarse, en función del desarrollo de su intervención y bajo las directrices del Departamento de Atención a personas sin hogar o en situación de exclusión residencial.
 - ✓ Dotar de teléfonos móviles a los profesionales con labores de coordinación de los servicios.
 - ✓ Proporcionar las cuentas anuales del servicio y la auditoría del servicio.
 - ✓ Realizar sesiones de supervisión del servicio, de carácter externo, con personal técnico especialista, con una periodicidad mínima de 5 veces al año y duración mínima de la sesión de dos horas.
 - ✓ La adjudicataria deberá cubrir cuando le corresponda, deberá cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias (a modo de ejemplo, transporte, medicación, documentación, gafas, entre otros) y contribuir al mantenimiento de la vida cotidiana, informando y justificando la cobertura en los términos que se establezcan desde el IMSS.
 - ✓ Los trabajadores/as tendrán que realizar el número de horas anuales de formación (reciclaje y formación continua) que se contemple en el convenio correspondiente (hasta 30 horas en el caso del Convenio de Acción Social, por ejemplo), siempre que ésta esté vinculada directamente con el puesto de trabajo que desempeñan y con su especialidad técnica.
 - ✓ **Formación específica del personal en referencia a la Instrucción técnica por la aplicación de criterios de sostenibilidad:** Se incorpora como requerimiento, que los planes de formación del personal de la empresa adjudicataria, incluyan los aspectos ambientales asociados al servicio de acuerdo con esta instrucción, en especial en relación con:
 - ✓ El ahorro energético y el consumo responsable de agua
 - ✓ La eficiencia del consumo de productos (trasvase y dosificación de productos)
 - ✓ El uso correcto de los productos para cada una de las tareas de limpieza
 - ✓ Las buenas prácticas de prevención y gestión de residuos propios
 - ✓ La retirada correcta de residuos recogidos selectivamente
 - ✓ Garantizar la fiabilidad de los datos y elaboración de los informes que solicite el Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar, del IMSS. Así como la introducción de la información en la aplicación Sin Techo/SIAS facilitada por el IMSS.
 - ✓ Garantizar que se cumplan las condiciones de acceso de los animales de compañía a los diferentes servicios, por lo que el adjudicatario tendrá que desplegar los ajustes necesarios en el funcionamiento del centro, de acuerdo con los parámetros del Proyecto de Asistencia a los animales de compañía que conviven con personas en situación de sinhogarismo.
- El Ayuntamiento de Barcelona asumirá los gastos del Programa de Higiene y Profilaxis y la puesta en marcha de este acceso.
- ✓ Introducir la perspectiva de género en la atención a las personas sin hogar, especialmente aquellas medidas previstas en la cláusula 1 de este Pliego, que fomentan la prevención del sinhogarismo femenino, de acuerdo con la medida de Gobierno. Concretamente en la

realización de actividades que potencien la mejora de la inserción de las mujeres en el espacio de Punto de Encuentro y/o Centro de Día

5.1.2 Descripción del nivel de servicio requerido

Corresponde al IMSS garantizar el correcto funcionamiento y agilidad en los circuitos de entrada al servicio. Facilitar recursos de salida del servicio así como la adecuada interlocución con otras redes de atención fuera del programa de atención a personas sin hogar o de otras redes de atención públicas y/o privadas.

Nivel de Servicio requerido al Adjudicatario:

1. Respecto al servicio de Centro de Día: asegurar que un 25% de las actividades ofertadas se efectúen fuera del centro, en servicios y recursos comunitarios y del entorno y/o de ciudad, o que si se realizan en el centro se lleven a cabo en colaboración con entidades o instituciones de iniciativa social.
2. Respecto al servicio de Alimentación: garantizar la utilización del servicio en un mínimo promedio diario del 80%

CLÁUSULA 6. GESTIÓN Y SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES

6.1 OBJETO

El presente apartado de este Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por finalidad la regulación de las actividades de mantenimiento de los elementos constructivos e instalaciones generales de los edificios objeto del presente pliego.

Los principales objetivos se resumen a continuación:

- ✓ Mantener en perfecto estado de funcionamiento y conservación las instalaciones objeto.
- ✓ Garantizar la disponibilidad general del equipo para asegurar la prestación de los servicios contratados.
- ✓ Garantizar los mínimos tiempos de respuesta y reparación frente a posibles averías o incidencias surgidas durante la explotación de los edificios.
- ✓ Actualización del inventario existente.
- ✓ Buena gestión documental del servicio.
- ✓ Actualización de la documentación técnica de las instalaciones.

6.2 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO RESPECTO AL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

Será obligatorio, desde el momento de la adjudicación, notificar a través del correo genérico mantds@bcn.cat, en los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales el nombre y la identificación de la empresa de mantenimiento que se contratará. El adjudicatario asumirá, en todo lo que corresponde a los trabajos de mantenimiento objeto de este contrato, la función empresa mantenedora ante el Departamento de Trabajo e Industria de la Generalidad de Cataluña, de las Entidades de

Inspección y Control que correspondan, según la obligación que establece la normativa vigente de las instalaciones sometidas al presente contrato.

El adjudicatario tendrá que informar siempre por escrito y con los documentos acreditativos correspondientes, del tipo de servicio, empresa y contrato, en caso de contratar servicios externos especializados.

El Instituto Municipal de Servicios Sociales de Barcelona tendrá la potestad de solicitar a la empresa adjudicataria aquella documentación reglamentaria que crea conveniente así como informes por el control de calidad del servicio, u otros indicados en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

6.2.1 Condiciones específicas de mantenimiento respecto a algunas instalaciones

A continuación se detallan diferentes situaciones en las que actuaciones de mantenimiento relativas a las instalaciones objeto de este PPT pueden afectar al funcionamiento de elementos o equipos de otros fuera del alcance de este contrato. Las siguientes especificaciones determinan los protocolos a seguir para evitar la degradación de elementos existentes o la perturbación de la actividad del centro innecesariamente:

a) Protección de ascensores: Cualquier uso que se haga de los ascensores, por otra función que no sea la de trasladar a personas, se considera de tipo extraordinario y deberá ser autorizado previamente y en todos los casos por los responsables técnicos municipales y en todo caso, la cabina interior (pavimento, laterales de cabina y puertas) y los montantes del marco de acceso, deben protegerse con un material resistente y adecuado según el tipo de actuación a realizar, que como mínimo será cartón ondulado de doble capa. Además, si el movimiento de materiales lo requiere, los responsables técnicos municipales podrán exigir a la empresa adjudicataria que la protección se realice con aglomerado de madera o DM mínimo 5 mm.

Siempre será necesario señalar el aparato destinado provisionalmente a ser utilizado por este tipo de tareas en todas las plantas que sea necesario. El rótulo informará del hecho y del tiempo previsto en la operación, su colocación y retirada correrá a cargo de la empresa y se adaptará a lo que determinen los responsables técnicos municipales.

b) Actuaciones que afectan a las instalaciones de Detección y Extinción de incendios: Ante cualquier actuación de mantenimiento que implique polvo o variaciones que puedan afectar a la sensibilidad de los detectores, deben protegerse o desactivarse previamente los elementos afectados.

Esta actuación de protección/desactivación, debe realizarse por parte de la empresa adjudicataria del Mantenimiento de Detección de Incendios e Intrusión, a partir de la coordinación de la empresa adjudicataria del presente contrato y el responsable de los Servicios Técnicos Municipales.

c) Protección de bienes y mobiliario: Todos los aparatos (ordenadores, fotocopiadoras, fax, etc.), mesas, sillas y muebles así como cualquier elemento que se pueda llenar de polvo y serrín y/o que puedan verse afectados por las actuaciones de mantenimiento, se protegerán de forma adecuada con plástico o film continuo de polietileno de banda ancha.

6.2.2 Descripción de los servicios

a) Auditoría de estado de las instalaciones: Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la realización de una auditoría según modelo facilitado por los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales y consensuada con el mismo, del estado de las instalaciones y elementos constructivos al inicio del contrato y que deberá entregarse durante los primeros dos meses del mismo.

En esta auditoría se harán constar todas las mejoras necesarias a realizar por la prestación de servicios contratados y que son responsabilidad del Ayuntamiento. Dicha auditoría se repetirá al final del contrato en curso y deberá estar finalizada tres meses antes de la finalización del mismo, y donde se verificará el estado de las instalaciones y elementos constructivos en el momento de su realización y al que corresponderá la responsabilidad de dar solución a las posibles incidencias detectadas.

De la misma forma se realizará auditoría trimestral de estudio de los gastos de Mantenimiento y de los programas de conservación y reposición, de seguimiento del estado y cumplimiento normativo de las instalaciones y de los elementos constructivos, por centro según modelo facilitado por los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales y comparativa entre las diferentes residencias a nivel de estado general del equipamiento y sus instalaciones

El adjudicatario realizará una reserva económica anual sobre el precio del contrato para costear estas auditorías. El encargo de estas auditorías se consensuará con el Ayuntamiento.

b) Actualización del inventario de las instalaciones:

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la realización, revisión y actualización del inventario de las instalaciones y elementos constructivos presentes en los edificios, durante los primeros 2 meses del contrato, según modelo facilitado por los Servicios Técnicos.

La empresa adjudicataria deberá cumplimentar este inventario añadiendo a cada uno de los equipos la siguiente información:

- ✓ TODOS LOS EQUIPOS: Marca, modelo, nº de serie y año de instalación/puesta en marcha.
- ✓ BAJA TENSIÓN/MEDIA TENSIÓN: Potencia, capacidad, factor de potencia, voltaje, intensidad.
- ✓ CLIMATIZACIÓN: Potencias (eléctrica, calorífica y frigorífica), caudal, altura manométrica bombas, temperatura de funcionamiento.
- ✓ FONTANERÍA: Volumen, potencia

En caso de que se detecte la existencia de un equipo que no esté presente en el inventario inicial, se procederá a incorporarlo y comunicarlo, asignando el protocolo de mantenimiento que indiquen los Servicio Técnicos.

c) Actualización del inventario de mobiliario y menaje del equipamiento:

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la realización, revisión y actualización del inventario de mobiliario y menaje del equipamiento necesario en la prestación del servicio contratado.

La adjudicataria deberá presentar anualmente y en el momento en que desde el IMSS se impulse la renovación de la prórroga del contrato de gestión, el certificado del buen estado de la totalidad del inventario inicial del centro.

6.3. MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO Y DE LAS INSTALACIONES:

EN EL CASO DEL CENTRO DE DIA POBLE SEC EL APARTADO A) NO SE APLICARÁ HASTA LA FINALIZACIÓN DE LAS OBRAS

a) La empresa adjudicataria se hará cargo del coste de los suministros (energía eléctrica, recogida neumática, gas y teléfono, conexión a Internet, etc.) necesarios para la realización de los servicios.

Según la Instrucción técnica de sostenibilidad, la empresa adjudicataria está obligada a contratar la energía eléctrica con una comercializadora clase "A" de acuerdo a los criterios de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), que comercialice energía renovable con garantía de origen certificada. A efectos de la licitación del contrato de gestión del centro, es necesario establecer:

a.1) Que las empresas licitadoras deben incluir en su oferta una declaración responsable conforme se comprometen a contratar la energía eléctrica con una comercializadora clase A, de conformidad con el apartado 5.9 de la Instrucción Técnica para la aplicación de criterios ambientales en los contratos que tengan por objeto la gestión de equipamientos de titularidad pública aprobada por el Decreto de Alcaldía S1/D/2021-634 de 13 de septiembre de 2021.

a.2) Que la empresa adjudicataria debe suscribir este contrato durante el período inicial y entregar copia de los mismos a los responsables municipales para su validación, los cuales en caso de no conformidad pueden requerir los cambios correspondientes. Una vez en vigor, el adjudicatario debe presentar copia de las facturas donde se especifica la calificación de la empresa comercializadora, cuando así le sea requerido por la unidad responsable del seguimiento de contrato.

b) La entidad adjudicataria se hará cargo de realizar el mantenimiento correctivo y normativo u obligatorio del edificio interior, elementos constructivos y fachadas, las instalaciones (saneamiento, agua, electricidad, telefonía, recogida neumática, climatización y ventilación, telecomunicaciones, alarmas, megafonía, vídeo portero electrónico), los aparatos y otros elementos propiedad del IMSS de Barcelona según inventario, la realización, revisión y actualización del que corresponde a la empresa adjudicataria, teniéndolos en todo momento en perfecto estado de conservación y funcionamiento.

Problemas estructurales y posibles patologías genéricas de la misma, o cualquier otra incidencia que implique un riesgo por usuarios, trabajadores o peatones, tendrán que ser comunicados por el adjudicatario a los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales en un plazo de 48 horas en caso normal y de 4 horas en caso de urgencia, siendo responsabilidad del propietario del edificio.

El mantenimiento correctivo comprende la reparación de averías o resolución de incidencias que puedan darse en las instalaciones y elementos constructivos a mantener, cualquiera que sea su causa.

Independientemente de la reparación provisional de la avería, aquellas reparaciones definitivas con un coste estimado superior a 1.000 €, deberán comunicarse previamente a los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos

Sociales. En el caso de cantidades superiores a los 3.000€ implicarán obligadamente un presupuesto previo por parte del contratista y comunicarlo a los Servicios Técnicos del Departamento en un plazo de 48 horas en caso normal y de 4 horas en caso de urgencia. En el caso de cantidades superiores a los 6.000€ implicarán obligadamente la presentación de 3 presupuestos. Estas actuaciones necesitan una aprobación previa de los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales antes de empezar.

El mantenimiento preventivo es el conjunto de operaciones de mantenimiento que deben realizarse de manera periódica y que tienen como objetivo mantener un buen estado de conservación y funcionamiento de todos los elementos de los edificios, minimizando los paros imprevistos por averías, mantener al máximo su nivel de rendimiento y permitiendo que el equipo cumpla su vida útil prevista.

Irá a cargo de los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales, la realización del mantenimiento preventivo de las instalaciones del edificio según los protocolos aprobados por los Servicios Técnicos.

En el caso de que se detecten anomalías, incidencias o averías de equipos en las revisiones del mantenimiento preventivo no imputables a esta consideración de prevención, será necesario adjuntar una recomendación de actuación correctiva que será sometida al análisis y decisión de los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales y que se remitirán a la empresa adjudicataria que se responsabilizará del arreglo de las mismas en el plazo máximo señalados.

Mantenimiento normativo u obligatorio:

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el mantenimiento normativo obligatorio que agrupa todas las operaciones periódicas especificadas para la normativa vigente aplicable en los reglamentos específicos de instalaciones y las inspecciones periódicas reglamentarias correspondientes de las instalaciones objeto de este contrato, así como las acciones correctivas que se deriven, que programará y coordinará con los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales.

De forma enunciativa y sin ser limitativa, se listan las obligaciones que deberá asumir la empresa adjudicataria en este aspecto:

- ✓ Informar de las inspecciones técnicas obligatorias vigentes y las nuevas que puedan surgir.
- ✓ Avisar a la propiedad, con antelación suficiente, de las inspecciones técnicas obligatorias a realizar.
- ✓ Dar asistencia técnica a las EIC durante sus visitas.
- ✓ Entregar los certificados a la propiedad, conservando copia de éstos.

c) Adicionalmente al mantenimiento ordinario descrito en el punto anterior, se podrán realizar operaciones de mantenimiento de mayor envergadura que supongan la modificación sustancial de algún elemento constructivo o instalación con alguna de las siguientes finalidades:

- ✓ Sustitución de equipamiento o elementos constructivos por obsolescencia o mal estado de conservación no atribuible al presente contrato.
- ✓ Sustitución de equipamiento que presente una reiteración excesiva de averías que provocan un mal funcionamiento y un detrimento del rendimiento del equipo afectando de forma significativa al servicio que presta.
- ✓ Adaptación a la normativa vigente de aplicación.
- ✓ Mejoras que comporten medidas de ahorro energético y bioclimáticas.

Deberá solicitarse autorización previa al departamento Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales para efectuar estas reparaciones extraordinarias o para introducir modificaciones en las obras o instalaciones existentes, las cuales restarán en beneficio de esta Corporación Local.

d) Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la reparación y reposición de todo el equipamiento y material inventariable, y del material de uso cotidiano necesario para el mantenimiento del servicio, a excepción de avería absoluta de la maquinaria y que deba ser sustituida, según indiquen los informes técnicos emitidos por las empresas especializadas en la reparación de la maquinaria correspondiente. Si se produce este hecho deberá ser autorizado previamente por los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales, y procederá posteriormente, en su caso, a su reposición.

e) La empresa adjudicataria se hará cargo de las reparaciones de los elementos que resulten dañados a causa de un uso inadecuado por su parte o de su personal o de las personas usuarias, y satisfacer la indemnización procedente por las pérdidas que se produzcan. Deberá comunicar Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales aquellas incidencias que afecten al mantenimiento y que, por su envergadura, importe o afectación, así lo aconsejen.

f) Control de proliferación de la legionelosis: Es atribución y responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar las revisiones periódicas y las tareas de mantenimiento de las instalaciones y elementos constructivos, así como todo lo dispuesto en el Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis, así como toda la normativa y reglamentación que se deriva, a las instalaciones con riesgo de proliferación y dispersión de legionelosis.

g) La empresa adjudicataria deberá informar de las incidencias referentes al mantenimiento y estado del equipamiento, siguiendo el protocolo de comunicación que se establezca al inicio del contrato. En cualquier caso, hará llegar un informe mensual de seguimiento de incidencias a los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales. La notificación de incidencias urgentes, así como cualquier incidencia que vulnere la legislación o que lesione o perjudique el funcionamiento o desarrollo de las actividades del servicio, se hará siempre por escrito, con un tiempo máximo de comunicación dentro de las 24 horas siguientes a que se haya producido o detectado el hecho. La omisión de este deber, así como cualquier otra acción u omisión que vaya en detrimento de las obligaciones específicas del presente acuerdo, podrá dar lugar a la resolución del contrato.

h) La empresa adjudicataria deberá velar siempre por el desempeño del protocolo de pintura de centros, en el momento en que deba efectuarse esta actividad. Cualquier actividad de pintura de la instalación deberá autorizarse por los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales, que podrán supervisar en todo momento la ejecución de esta actividad. El centro deberá pintarse, en su interior y en el exterior (pista deportiva), como mínimo una vez durante la vigencia del contrato.

i) Reservar el 0,20% del precio anual licitado del contrato para realizar todas las tareas de: mantenimiento y reparación y reposición de materiales o bienes inventariables cuyo coste de reparación sea superior a los de sustitución. Los gastos imputados a esta reserva se tendrán que justificar documentalmente cada trimestre aportando copia de las facturas y una hoja de cálculo resumen con la relación de las facturas abonadas, conceptos e importes, según modelo que se facilitará al inicio del contrato. Los gastos efectuados sobre esta partida tendrán que consensuarse, con los Servicios Técnicos del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales. En caso de no agotar este porcentaje se procederá a compensar en la última factura anual, con el visto bueno del jefe de mantenimiento.

j) El adjudicatario asumirá los gastos de la limpieza integral de las instalaciones, que se realizará con personal propio o mediante una empresa subcontratada.

k) El adjudicatario deberá asumir los riesgos económicos, y las responsabilidades de daños, perjuicios y accidentes que, en su caso, tengan lugar en el servicio y equipamiento, incluidos los causados por los profesionales del equipamiento, personal vinculado a él, y por los usuarios durante el desarrollo del objeto de este contrato.

l) Son atribución, responsabilidad y competencia del Departamento de Infraestructuras y Equipamientos del Área de Derechos Sociales, el mantenimiento correctivo, preventivo y/o normativo, de las instalaciones de los aparatos elevadores, los medios contra incendios y las instalaciones de Detección anti-intrusismo, así como el procedimiento de desinfección, desratización y desinsectación del equipamiento.

m) La empresa adjudicataria deberá facilitar al Ayuntamiento de Barcelona las labores relativas al mantenimiento de alarmas, extintores y ascensor, así como la realización de las actuaciones relativas a la desinfección, desratización y desinsectación (DDD).

n) La adjudicataria tendrá que presentar en el último mes de vigencia del contrato y junto con la solicitud de prórroga del contrato de gestión, el certificado del buen estado de la totalidad del inventario inicial del centro. el certificado del buen estado de la totalidad del inventario inicial del centro. Así como, devolver, en el plazo de la vigencia del contrato, el edificio, las instalaciones, el material, los aparatos y otros elementos del establecimiento en buen estado y según el inventario realizado, cuya revisión y actualización corresponde a la empresa adjudicataria.

6.4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

En el momento de la formalización del contrato, la empresa adjudicataria será responsable de las siguientes obligaciones contractuales vinculadas con el servicio.

a) Gestión de la documentación técnica generada:

La empresa adjudicataria tiene la obligación de garantizar la actualización de la información técnica de las instalaciones objeto de los servicios contratados. Libro de mantenimiento, proyectos, memorias descriptivas, esquemas, planos, inventarios, equipos, catálogos, fichas de características técnicas de los equipos, instrucciones de servicio especificadas por fabricantes y/o instaladores, etc.

Si las obras de mantenimiento ligadas a este contrato supusieran modificar las condiciones existentes de los edificios (elementos constructivos o instalaciones) y como consecuencia los planos de los mismos, el adjudicatario presentará a los Servicios Técnicos Municipales los documentos "as built" modificados en formato y versión compatible con el software utilizado por el Ayuntamiento (MICROSTATION y AutoCad), junto con las garantías de los equipos y legalizaciones pertinentes de las instalaciones sometidas a normativas específicas.

La empresa adjudicataria deberá recopilar toda aquella documentación técnica generada durante la ejecución del mantenimiento correctivo o modificativo: proyectos, garantías, legalizaciones, actas de inspección obligatoria, etc.

b) Gestión medioambiental y de residuos:

El adjudicatario aplicará la normativa vigente en relación con la gestión de los desechos. Todo aquel residuo que la empresa adjudicataria genere, fruto de los trabajos vinculados a este contrato, deberá ser debidamente gestionado o eliminado.

- ✓ Reutilización y/o reciclaje de envases y embalajes de los materiales y productos fungibles utilizados durante la ejecución del contrato.
- ✓ Recogida selectiva de residuos generados en la ejecución del contrato.
- ✓ Gestión de residuos especiales a través de un gestor autorizado de residuos.

El coste de la eliminación de los residuos generados está incluido dentro del precio de licitación (eliminación de lámparas, sacos de escombros, aceites, etc..) además de tener que presentar los correspondientes justificantes de acuerdo con la actual normativa medioambiental .

- ✓ El sistema de recogida de residuos interna del centro debe incluir un sistema de recogida (cubos o contenedores y bolsas) para todas las fracciones de residuos que en cada momento y emplazamiento del edificio sean objeto de recogida selectiva en el modelo de recogida selectiva municipal, y que, en general, son las siguientes:

- Papel y cartón (contenedor azul)
- Envases ligeros: plástico, latas y briks (contenedor amarillo)
- Cristal (contenedor verde)
- Materia orgánica (contenedor marrón)
- Desechos (contenedor gris)

- ✓ Se debe garantizar que se suministran todos los colmillos de recogida necesarios, y que éstos estén correctamente identificados y señalizados, siguiendo el formato de etiquetas del Anexo III de la Instrucción Técnica para la aplicación de criterios ambientales en los contratos que tengan por objeto la gestión de equipamientos de titularidad municipal aprobada por el Decreto de Alcaldía S1/D/2001-634 de 13 de septiembre de 2021
- ✓ El adjudicatario debe garantizar que éstos son correctamente entregados a los servicios de recogida de residuos municipales oa un gestor autorizado.
- ✓ Más allá de estas fracciones, el órgano de contratación puede incorporar otras fracciones que pueden ser objeto de la recogida selectiva en el edificio, de acuerdo con su implantación previa ya existente o de la actividad específica del mismo.
- ✓ Éstas pueden ser, entre otros: Documentos (contenedor de papel específico para la destrucción de documentos), pilas y baterías, cartuchos de tinta y tóners, residuos médicos y de farmacia (si existe una dependencia de este tipo dentro de edificio

c) Apoyo al responsable de mantenimiento: La empresa adjudicataria deberá dar soporte técnico al responsable de mantenimiento de la gerencia y también a empresas relacionadas con el ahorro y la eficiencia energética, que actuarán como gestores energéticos o similares.

d) Medios técnicos para la realización del servicio:El adjudicatario debe disponer de todos los aparatos y maquinaria necesarios para llevar a cabo su trabajo (herramientas diversas, grupo electrógeno autónomo con capacidad para la utilización del taladro, martillo eléctrico, o el disco de corte manual). En caso de que la empresa no disponga de alguna máquina en especial, deberá prever el alquiler a su cargo.

e) Servicios de apoyo al contrato sin coste asociados:

- ✓ Realizar los correspondientes dictámenes anuales de BT
- ✓ Complimentar y entregar una vez al año, en tanto que empresa instaladora, los certificados de las comprobaciones y mediciones de las operaciones normativas relativas a las salas de

calderas e instalaciones solares térmicas, así como agasajar y tener al día el libro de mantenimiento para aquellas instalaciones que prevé el RITE.

- ✓ Entregar los boletines de revisión de la estanqueidad de las instalaciones de gas y de las reformas de baja tensión.
- ✓ Emisión y tramitación, con la periodicidad que corresponda, de los preceptivos certificados, dictámenes e informes que como mantenedor de las instalaciones tenga la responsabilidad de realizar.
- ✓ El asesoramiento técnico en tanto que empresa mantenedora en la redacción de los proyectos de intervención en los edificios existentes.
- ✓ La tramitación de documentación de garantías, fichas técnicas, etc. de determinados materiales o elementos que componen las obras.

f) Inspecciones periódicas reglamentarias de las eic correspondientes a las instalaciones de este contrato:

- ✓ Centrales humidificadoras, piscinas, bañeras de hidromasaje y sus circuitos, redes de ACS y fría, (Decreto 352/2004 de la Generalitat de Cataluña, la Orden Ministerial 865/2003 de 4 de julio, por el que se establecen las condiciones higiénico-sanitarias para la prevención y el control de la legionelosis, y también de acuerdo a lo que determina la Disposición adicional de la Ordenanza General del Medio Ambiente Urbano del Ayuntamiento de Barcelona, modificada el 10 de abril de 2001 , vigente desde el 1 de octubre de 2001).
- ✓ Agua caliente sanitaria con acumulador y circuito de regreso.
- ✓ Instalaciones eléctricas de BT y MT.

g) Evaluación de Riesgos Laborales:

En materia de seguridad y autoprotección las normas básicas de referencia son:

- ✓ la Guía para el desarrollo del Plan de Emergencia contra incendios y de evacuación en los locales y edificios (Orden del Ministerio del Interior de 29 de noviembre de 1984).
- ✓ la Ley 4/1997 de 20 mayo de Protección Civil de Cataluña.
- ✓ el Decreto 30/2015 por el que se aprueba el catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección y se fija el contenido de estas medidas
- ✓ por aquellos aspectos no regulados, queda el Real Decreto 393/2007 como norma subsidiaria.
- ✓ sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de prevención propio, ajeno o mancomunado de riesgos laborales con empresa autorizada, y deberá haber realizado la evaluación de riesgos de su personal. El personal de la empresa tendrá que cumplir en todo momento las normas en el ámbito de la PRL. Igualmente, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplir cuantas disposiciones estén vigentes en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la indemnidad, integridad y salubridad de los trabajos afectos al servicio contratado, así como prevenir cualquier tipo de accidente de los que puedan producirse con motivo de la ejecución de los trabajos, sea cual sea la causa de la misma.

Le corresponde a la empresa adjudicataria:

- ✓ Elaborar y realizar la implantación del plan de emergencia del centro. Éste deberá contener la información de la Guía para el desarrollo del Plan de Emergencia contra incendios y de evacuación en los locales y edificios.
- ✓ Asimismo, es necesario preparar a las personas usuarias y al equipo profesional para situaciones de riesgo (incendios u otros) y por ello se prevé la realización de un simulacro al año.

- ✓ Elaborar un programa que contemple la eficacia para evitar lesiones y mantener las instalaciones en condiciones de seguridad para residentes, familiares, personal y visitas.
- ✓ Tener un plan de inspección de la seguridad del edificio, almacenes, equipos, donde conste la forma de reducir riesgos.
- ✓ Contar con procedimientos de emergencia para proteger a los ocupantes de la instalación en caso de avería del sistema eléctrico o de carencia de agua.
- ✓ Identificar los materiales y residuos peligrosos que se gestionan con un plan de manipulación, almacenamiento y uso seguro.
- ✓ Supervisar la planificación y ejecutar el programa para facilitar unas instalaciones seguras.
- ✓ Señalizar las zonas y elementos de riesgo, tanto para residentes, familiares y profesionales.

En los Anexos 4 y 5 se detallan y sintetizan los acuerdos en materia de infraestructuras.

CLÁUSULA 7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL IMSS:

Con carácter específico serán derechos y obligaciones del Instituto Municipal de Servicios Sociales de Barcelona, las siguientes:

- ✓ Requerir al adjudicatario para que acredite documentalmente el cumplimiento de las obligaciones del presente Pliego.
- ✓ Proporcionar el local o edificio en el que deba prestarse el servicio, así como la infraestructura, instalaciones y material inventariable necesario para poder llevarlo a cabo.
- ✓ Proporcionar el material inventariable como mobiliario, telefonía, informática y red electrónica. El inventario se facilitará en el momento de formalizar el contrato. Se anexa inventario del centro (Anexo 3 del presente Pliego).
- ✓ Aportar el mobiliario y menaje del equipamiento inicial, en caso de obra nueva.
- ✓ Garantizar el cumplimiento del Convenio *para la asistencia de animales de compañía que conviven con personas en situación de sin hogar en la ciudad de Barcelona* aprobado por la Comisión de Gobierno el 18 de junio de 2022

CLÁUSULA 8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:

• Descripción de los mecanismos de control

En este apartado se indican los mecanismos de control de los que se servirá el Instituto Municipal de Servicios Sociales para determinar, durante toda la vigencia del contrato, si se está realizando una correcta ejecución. Se detallan los mecanismos de control que serán utilizados, los responsables de llevarlos a cabo, el formato de presentación y la frecuencia con la que se realizará el control.

Descripción del control	Elaboración de informes mensuales de actividad del servicio (indicadores de actividad y de incidencias).
Mecanismo de control	Reporting
Responsable	Adjudicatario
Formato de Presentación	N/A
Temporalidad	Mensual

Descripción del control	Elaboración de una memoria anual del servicio
Mecanismo de control	Reporting
Responsable	Adjudicatario
Formato de Presentación	Formato que facilite el adjudicatario
Temporalidad	Anual. Ese entregará durante el 1r trimestre del año en el Departamento de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para personas sin hogar

Descripción del control	Elaboración de otros informes, memorias y cualquier otra documentación que solicite Instituto Municipal de Servicios Sociales sobre el servicio objeto de este contrato, de acuerdo con los sistemas de evaluación y control de gestión que se propongan o que se establezcan .
Mecanismo de control	Reporting
Responsable	Adjudicatario
Formato de Presentación	Pendiente de definición IMSS/Adjudicatario en función del tipo de información a reportar
Temporalidad	No definida. A petición del IMSS

Descripción del control	El responsable municipal del servicio y el adjudicatario se reunirán para repasar y evaluar la marcha del servicio, el funcionamiento de los equipos, la asistencia técnica, la estabilidad de la plantilla, las dificultades sobrevenidas, el grado de satisfacción de las personas usuarias, los resultados obtenidos y el funcionamiento de la coordinación entre el adjudicatario y el IMSS. La herramienta para obtener esta información será el check-list.
Mecanismo de control	Reunión de seguimiento
Responsable	Ayuntamiento y adjudicatario
Formato de Presentación	La facilidad por el IMSS
Temporalidad	No definida. A petición del IMSS

Descripción del control	Registro en el aplicativo SIAS/Sin Techo: indicadores de actividades, datos de todas las personas atendidas e incidencias
Mecanismo de control	A través del aplicativo informático SIAS/Sin techo
Responsable	Adjudicatario
Formato de Presentación	N/A
Temporalidad	Vigencia del contrato

CLÁUSULA 9. DIFUSIÓN DEL SERVICIO Y DERECHO DE IMAGEN

La representación externa, tanto a efectos de relación con entidades, instituciones, organismos, personas, etc., públicas y privadas, como con los medios de comunicación, corresponde al Instituto Municipal de Servicios Sociales. El incumplimiento de este punto dará lugar a las correspondientes sanciones, independientemente de los aspectos penales, en caso de que el adjudicatario se atribuya funciones que no le son propias.

La titularidad de la documentación escrita derivada de la relación con las personas usuarias, o la que resulte de la elaboración de informes, estudios o cualquier otro tipo de contenido, dirigida a cualquier destinatario individual o colectivo, público o privado y que el adjudicatario elabore en cualquier fase de ejecución del contrato y se derive de su gestión técnica a partir del contrato de prestación de servicios, corresponde al Instituto Municipal de Servicios Sociales.

En toda la documentación constará obligatoriamente, con la estructura, contenido y anagrama que los servicios del propio el Instituto Municipal de Servicios Sociales estipulen, esa titularidad. Igualmente y también a partir del dictamen técnico, se especificará en la documentación elaborada que el adjudicatario realiza la gestión técnica del contrato.

Se entiende que el mismo planteamiento con respecto a la titularidad de la documentación se aplicará cuando ésta se elabore por cualquier otro medio, como por ejemplo, audiovisual, etc.

La titularidad corresponderá únicamente al adjudicatario cuando éste se dirija al Instituto Municipal de Servicios Sociales para hacerle llegar los preceptivos informes internos de la ejecución del contrato.

CLÁUSULA 10. SUBROGACIÓN DE PERSONAL

En caso de que proceda la subrogación del personal de conformidad con lo establecido en el artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores, o por estar esta obligación establecida en el convenio colectivo de aplicación se incluye a efectos informativos y de conformidad con el que prevé el art. 130 de la LCSP, facilitadas por la empresa Proyectos y Gestión de Servicios Sociales SL - PROGRESS - la relación de personas trabajadoras que en la actualidad prestan este servicio.

CLAUSULA 11. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO Y TRASPASO

Cuando finalice la vigencia del presente contrato, y en caso de que no se efectúe la adjudicación del servicio a la misma empresa que había sido adjudicataria, el contratista que finalice el contrato y la nueva empresa adjudicataria realizarán un traspaso de información, de funcionamiento y organización del centro en el plazo de ocho días hábiles previos al inicio de la nueva prestación.

Con la finalidad de que el traspaso no repercuta negativamente a las personas usuarias del servicio, el IMSS supervisará y ordenará el traspaso de información, funcionamiento y organización del centro de la anterior empresa con la nueva empresa adjudicataria.

El IMSS asume la valoración de las condiciones en las que se encuentra el centro en el momento de la finalización del contrato, a fin de garantizar la idoneidad del estado del mismo y el cumplimiento por parte del adjudicatario saliendo de las condiciones establecidas en el pliego.

El contratista saliente estará obligado a:

- ✓ Retornar al IMSS todos los datos relativos a las personas usuarias del servicio, en el formato y estructura que establezca el IMSS, o entregarlos al nuevo adjudicatario si el IMSS lo indica, al igual que cualquier otro soporte o documento en el que figure algún dato relativo al servicio.
- ✓ Definir un procedimiento para la destrucción de todos los datos de carácter personal una vez finalizado el traspaso.
- ✓ Facilitar en todo momento este proceso de traspaso, colaborando y cooperando con el nuevo contratista en la transición de la prestación en las mejores condiciones para la continuidad sin perjuicio de la atención a las personas usuarias.

Anexos

- ANEXO 1: Comunicado incidencias actividad
- ANEXO 2: Comunicado incidencias mantenimiento
- ANEXO 3: Inventario del equipamiento
- ANEXO 4: Cuadro resumen mantenimiento
- ANEXO 5: Mantenimiento edificios
- ANEXO 6: Autorización tratamiento de datos
- ANEXO 7: Registro de comunicaciones de agresiones y/o amenazas a los profesionales de los servicios sociales.
- ANEXO 8: Calendario de frutas y verduras de temporada

Barcelona, en la fecha de la firma