

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE DEBE REGIR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS RESIDENCIALES COLECTIVOS MERIDIANA Y HUERTA DE ATENCIONES BÁSICAS CON SERVICIOS DIURNOS Y NOCTURNOS PARA PERSONAS SIN HOGAR

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

Los Servicios de Atención Integral Residencial para personas sin hogar funcionan como tales desde el año 2006. Estos servicios forman parte de una red de servicios que ofrece la ciudad de Barcelona a las personas en situación de sinhogarismo. Estos servicios ofrecen una atención integral 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.

En la ciudad existen dos Servicios de Atención Integrales Residenciales, que según el modelo de atención en escala para personas sin hogar, son servicios residenciales de Atenciones Básicas, a partir de ahora CRAB. Estos dos servicios son el CRAB Meridiana y el CRAB Horta.

Dado que finalizan simultáneamente sus contratos, por razones de economía de escala, eficiencia y eficacia administrativa, se ha valorado la oportunidad de poder efectuar una tramitación conjunta del presente contrato.

Los servicios que se presten tendrán que 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, deben desarrollarse las siguientes acciones:

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- Establecer un protocolo específico de acogida y grupos de atención para mujeres. Asimismo, debe incluirse 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 residentes 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 de los Servicios Residenciales de Atenciones Básicas del Departamento de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas sin Hogar de la Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo y que tiene la consideración de contrato de servicios y es necesario para atender el número creciente de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona en la que el Instituto Municipal de Servicios Sociales (IMSS) debe dar respuesta con la puesta en marcha de plazas de atención diurna y residenciales. Asimismo, este contrato contempla medidas de contratación pública sostenible.

Los Servicios Integrales Residenciales incluyen los siguientes servicios:

- Servicios de atención diurna que se prestarán en el Centro de Día: Punto de encuentro, actividades programadas, atención socioeducativa, servicio de higiene, servicio de alimentación, apoyo sanitario y promoción de la inserción laboral
- Servicio de acogimiento residencial temporal nocturno que se prestará en el Centro Residencial de cuidados básicos por el fomento de la inserción social de las personas en riesgo de exclusión.

El ámbito de gestión de este servicio se divide en dos lotes

- Lote 1: Centro Residencial de Atenciones Básicas Meridiana.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- Lote 2: Centro Residencial de Atenciones Básicas Horta.

El Servicio Diurno y Residencial Meridiana, está ubicado en la Avenida Meridiana, 197 y el Servicio Diurno y Residencial Horta, está ubicado en la Calle Camí de la Iglesia, 1-3. Ambos servicios están ubicados en Barcelona.

Cada uno de los lotes es independiente y de utilización separada del otro, constituyendo una unidad funcional por sí mismo.

Ambos lotes tienen las mismas características en referencia a la tipología de servicios a prestar, pero la capacidad de atención a personas de forma simultánea es distinta. En concreto, el número máximo de personas que puede atender simultáneamente cada uno de los servicios son:

	Meridiana	Huerta
Centro de día	60	40
Servicio de duchas y Ropero	50	35
Servicio de alimentación interno y externo	100 (80+20)	60 (50+10)
Apoyo sanitario	60	40
Atención socioeducativa y apoyo a la inserción laboral	60	40
Servicio acogimiento residencial nocturno	44	30

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO Y ALCANCE (válido para la gestión de los dos lotes)

Los Servicios Diurnos y Residenciales o Servicios Integrales, objeto del presente contrato están dirigidos a personas mayores de 18 años en situación de sinhogarismo y con graves dificultades sociales. Son servicios integrales de ámbito de ciudad. Englobará servicios de atención diurna (servicio de Centro de Día, servicio de alimentación y servicio de higiene: duchas y ropero) y un servicio de acogimiento residencial temporal nocturno de cuidados básicos.

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

3.1.EN CUANTO A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DIURNA

3.1.1.SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

a) Descripción del servicio

Espacio de acogida diurna de carácter abierto y alternativo a la calle. Mediante actividades de refuerzo en el plan de mejora establecido con la persona (actividades con acompañamiento profesional), se plantea incidir progresivamente en la mejora de la situación de las personas atendidas. Dirigido a personas mayores de 18 años. El servicio está abierto de 8 a 20 horas, los 365 días del año.

b) Objetivos del servicio

1. Ofrecer un espacio de relación a las personas sin hogar que evite o mejore las situaciones de desarraigo social en las que se encuentran.
2. Ofrecer una programación diaria de actividades socioeducativas y lúdicas, dirigidas a mejorar las habilidades y posibilidades de inserción social de las personas atendidas.
3. Permitir, a través de una metodología participativa, el cambio en las actitudes y aptitudes para contribuir a la autonomía e integración de las personas en situación de sinhogarismo en la comunidad.
4. Conocer personas en situación de sinhogarismo 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 mejora.
5. Ofrecer servicios y actividades orientadas a la inserción social, laboral y en la busca de vivienda para las personas en situación de sinhogarismo.
6. Crear, mejorar y consolidar los hábitos de higiene, alimentación y educación sociosanitaria de este grupo de población.
7. Posibilitar su inserción en la red normalizada de servicios y recursos de la ciudad.

c) Actividades del servicio de atención diurna

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 en situación de sinhogarismo
Tareas a realizar por el	Facilitar un espacio adecuado donde poder realizar actividades libres y abiertas y que permita poder relacionarse con otras

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar

Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo

Instituto Municipal de Servicios Sociales

Ayuntamiento de Barcelona

Valencia, 344 4arta planta

08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials

adjudicatario	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). Disponer a lo largo del día de refrigerio para las personas atendidas en el 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	Acceso de las personas atendidas en el punto de encuentro
temporización	De 8 a 20 horas 365 días/año
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del Centro

Nº. actividad: 2	Nombre Actividad: Actividades Programadas
Descripción de la actividad	Oferta de actividades de soporte y complemento al plan de mejora: talleres y actividades de inserción, espacio de inserción laboral, talleres ocupacionales, grupos de apoyo, búsqueda de vivienda o búsqueda de habitación, etc.
Destinatarios	Personas en situación de sinhogarismo.
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 mejora.
Recursos materiales necesarios para la ejecución	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 mejora individualizados
Temporización	De 8 a 20 horas 365 días/año
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro y otros espacios comunitarios y de la ciudad.

Nº. actividad : 3	Nombre Actividad: Atención Socio-Educativa
Descripción de	Acciones educativas orientadas a promover estrategias que

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

la actividad	permitan la vinculación de la persona al servicio y la aceptación y participación de ésta en su plan de mejora. Utilización de la herramienta metodológica especializada facilitada por el Departamento para la diagnosis y diseño de los planes de trabajo
Destinatarios	Personas en situación de sinhogarismo
Tareas a realizar por el adjudicatario	Organizar un mecanismo de contacto, intervención social y/o derivación con las personas atendidas acogidas en este servicio. Inducir y acompañar procesos personales de rehabilitación e inserción de las personas atendidas a partir de planes de trabajo aplicados en permanente relación profesional-persona atendida hasta su cierre.
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacios de servicio o centro. 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	Planes de trabajo individualizados
Temporalización	De 8 a 20 horas 365 días/año
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del Centro

Nº. actividad: 4	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, etc. -Acciones de atención terapéutica orientadas a promover estrategias que permitan inducir y acompañar hacia la red especializada correspondiente. Facilitar el inicio procesos personales de rehabilitación de todas las personas atendidas no vinculadas a la red especializada, a partir de las entrevistas directas y la coordinación con la red de salud mental y/o adicciones correspondiente
Destinatarios	Personas en situación de sinhogarismo
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 vinculadas a la red especializada, a partir de las entrevistas y la coordinación con la red de salud mental y/o

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

	adicciones correspondiente.
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacio de enfermería y atención sanitaria. Material y útiles sanitarios Espacios del equipamiento Material informático (hardware y software) para poder introducir la información correspondiente
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.
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro

Nº. actividad: 5	Nombre Actividad: Apoyo a la Promoción y la Inserción Laboral
Descripción de la actividad	Acciones de atención laboral orientadas a promover estrategias que permitan la vinculación de la persona al servicio y la aceptación y participación de ésta en su proceso de inserción laboral
Destinatarios	Personas en situación de sinhogarismo
Tareas en realizar por el adjudicatario	Impulsar, valorar y realizar el seguimiento del proceso global de intervención laboral y/o derivación de las personas. Inducir y acompañar procesos laborales de rehabilitación e inserción de las personas atendidas a partir de planes de trabajo aplicados en permanente relación profesional-persona atendida hasta su cierre.
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacios del centro
Recursos materiales aportados por el Ayuntamiento	Material informático (hardware y software) para poder registrar la información correspondiente
Condiciones de inicio	Acceso personas atendidas en el servicio
temporización	En horario diurno de los días laborables del año
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual

d) Aspectos metodológicos y organizativos del servicio

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

e) Funciones del Equipo del Servicio

La adjudicataria dotará al Servicio con un equipo específico que se responsabilizará de todas las funciones: Punto de encuentro, Actividades programadas, Atención socioeducativa, Apoyo sanitario e inserción laboral

El equipo debe garantizar las siguientes funciones:

- Realizar el proceso de acogida en el centro.
- Contactar y recabar información de las personas atendidas para valorar el tipo de intervención a realizar e informar de los recursos existentes.
- Diseñar y pactar el plan de trabajo individualizado de acuerdo a la persona atendida en función de sus necesidades y características.
- Diseñar y ejecutar un programa de actividades y talleres a realizar en el día.
- Controlar y realizar el seguimiento de las personas atendidas durante el tiempo que estén en el servicio.
- Establecer acciones educativas oportunas para promover estrategias que permitan la vinculación de la persona atendida en el servicio, así como la aceptación de vinculación a otros servicios y recursos de la red de atención social.
- Coordinar y/o derivar los casos en los servicios necesarios para el desarrollo de los procesos de inclusión de cada persona atendida.
- Atender y analizar la demanda de las personas atendidas y registro de datos.
- Tramitar servicios y recursos necesarios de acuerdo con el resto de profesionales.
- Registrar en el sistema informático municipal, en función del seguimiento y plan de mejora acordado con el educador/a.
- Asegurar el servicio de recepción y primera atención del centro.
- Realizar el programa de actividades previsto durante el día.
- Comunicar las incidencias que puedan afectar tanto a las personas atendidas como al funcionamiento del centro. Prever y aplicar las acciones preventivas que se consideren.
- Gestionar los conflictos que se puedan derivar en el uso de los distintos servicios.



Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- Control de las necesidades de aprovisionamiento diario y mantenimiento cotidiano.
- Realizar la atención sanitaria paliativa de enfermedades de las personas atendidas.
- Establecer relaciones con los recursos de la red de salud.

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 personal cualificado o, en su defecto, por personal que acredite formación en disciplinas sociales o educativas, con experiencia y/o formación complementaria en el campo propio de intervención. Estas funciones instrumentales tendrán que 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 ofrecer ayuda en el proceso de mejora.

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 la persona usuaria como al funcionamiento del centro. Prever y aplicar las acciones preventivas que se consideren.
- Gestionar los conflictos que se puedan derivar en el uso de los distintos servicios.
- Controlar las necesidades de aprovisionamiento diario y mantenimiento cotidiano.
- Gestionar el entorno más inmediato en las instalaciones del centro.

2.-Las funciones vinculadas a la actividad: Actividades Programadas y Atención socioeducativa del Centro de día

Serán desarrolladas por profesionales que acrediten titulación de Grado y/o Diplomatura en Educación Social y Grado y/o Diplomatura 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.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- Coordinar y/o derivar los casos a los servicios adecuados de la Dirección de servicios de atención al sinhogarismo o a otras redes, para el desarrollo de los procesos de inclusión de cada persona.
- Hacer el seguimiento de las personas atendidas en el servicio y diseñar un plan de mejora individualizado, en su caso y de acuerdo con la persona atendida, y 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 para promover estrategias que permitan la vinculación de la persona atendida al servicio y la aceptación de ésta hacia otros recursos de la red de atención social más adecuados.
- Diseñar, programar y ejecutar las actividades. Con especial importancia las actividades vinculadas a la búsqueda habitacional y las formativo-laborales.

Las tareas específicas del Trabajador/a Social serán:

- Contactar y recoger la información de las personas atendidas para valorar el tipo de intervención a realizar. Informarles de los recursos existentes.
- Atender y analizar la demanda de las personas atendidas y registrar sus datos.
- Tramitar servicios y recursos necesarios de acuerdo con el educador/a social.
- Recoger la información, realizar el proceso de acogida en el centro y establecer el plan de mejora conjuntamente con el educador/a social.
- Renovar las estancias, en función del seguimiento y plan de mejora acordado con el educador/a social.
- Revisar y cerrar l atenciones de uso de servicios para personas atendidas cuando se traspasen y/o desvinculen del centro.

3.-Las funciones vinculadas con el Apoyo Sanitario y terapéutico

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

- Dar atención sanitaria paliativa a las personas atendidas en el servicio, reforzando la vinculación a la red ordinaria.
- Coordinar con los servicios de la red de salud.
- Realizar tareas de concienciación, motivación, prevención de drogodependencias y hábitos sanitarios de las personas atendidas.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

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 de Centro Residencial de Atenciones Básicas.

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

Las funciones de apoyo terapéutico serán desarrolladas por profesionales que acrediten 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 mejora individualizado diseñado de forma interdisciplinaria mediante las entrevistas individuales y el trabajo grupal.
- Coordinar con la red de salud mental.
- Realizar un abordaje específico con perspectiva de género en la atención a 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 centro.

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

4.- Las funciones vinculadas a la Atención Personal y Laboral

Serán desarrolladas por profesionales que acrediten titulación de Grado y/o Diplomatura en Educación Social y/o Insertor/a Laboral con experiencia acreditada en el ámbito de la inserción socio-laboral. Las tareas serán las siguientes:

- Impulsar, valorar y realizar el seguimiento del proceso global de intervención laboral y/o derivación de las personas atendidas.
- Inducir y acompañar procesos laborales de rehabilitación e inserción de las personas atendidas a partir de planes de trabajo aplicados en permanente relación profesional-persona atendida hasta su cierre.
- Promover actividades según tipología de atención: Espacios de apoyo y atención de casos con seguimiento.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- Potenciar el trabajo conjunto entre servicios y centros, así como con entidades del tercer sector, programas específicos de Barcelona activa y sector privado.

3.1.2.SERVICIO DE ALIMENTACIÓN (ÁMBITO CENTRO DE DÍA)

a) Descripción del servicio

Espacio que cubre la necesidad básica de alimentación a mediodía. El servicio ofrece comidas, de lunes a domingo, los 365 días del año, distribuidos en dos turnos, dirigido a personas que pernoctan en el centro y también con posibilidad de ofrecerlo a personas no alojadas en situación de sin hogar derivadas desde los servicios sociales de la ciudad de Barcelona y desde entidades que atienden a personas en situación de sinhogarismo, con un/a referente social y con necesidad de cubrir la alimentación al mediodía.

De las 100 comidas que ofrece el Lote 1, 65 comidas serán exclusivas para personas derivadas desde los servicios sociales para personas sin hogar (SSPS) y 35 comidas para el resto de servicios sociales y entidades de la ciudad de Barcelona.

Servicio de alimentación (ámbito centro de día).

Con el objetivo de facilitar y mejorar la vinculación de las personas atendidas al servicio de comedor de mediodía (100 en el Lote 1 y 40 en el Lote 2) se pueden ofrecer comidas complementarias por la noche a las mismas personas vinculadas al servicio de alimentación en el mediodía del Centro de día (20 Lote 1 y 10 en el Lote 2).

b) Objetivos del servicio

1. Ofrecer un servicio de alimentación para personas en situación de sinhogarismo todos los días del año, que facilite la posibilidad de mantener unas condiciones de cobertura alimentaria suficiente.
2. Posibilitar la mayor vinculación con otros servicios y recursos sociales.

c) Actividades del servicio

Nº. actividad: 1	Nombre Actividad: Servicio de Alimentación
Descripción de la actividad	Espacio de comedor que ofrece comidas diarias, 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	Facilitar un espacio adecuado donde ofrecer las comidas al mediodía. Suministrar las comidas a la población usuaria mediante

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

adjudicatario	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 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.
Condiciones de inicio	Acceso personas atendidas en el servicio de alimentación.
temporización	365 días /año
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del servicio

d) Aspectos metodológicos y organizativos del servicio

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

e) Funciones del Equipo del Servicio

El adjudicatario dotará el servicio con un equipo específico que se responsabilizará de todas las funciones:

Servicio de Alimentación

El equipo debe garantizar las siguientes funciones:

- Asegurar la atención de las personas atendidas en cuanto al servicio de alimentación y bajo criterio del profesional referente al caso.
- Atender a las demandas expresadas por las personas atendidas.
- Comunicar las incidencias que puedan afectar tanto a la persona atendida como al funcionamiento del centro. Prever y aplicar las acciones preventivas que se consideren.
- Gestionar los conflictos que se puedan derivar en el uso de los distintos servicios.
- Controlar las necesidades de aprovisionamiento diario y de mantenimiento cotidiano.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- En las cocinas de línea fría hay que preparar la comida calentándola a la temperatura idónea, control de género que llega, control de las temperaturas de la comida en todo el proceso, colocar el género en su sitio.

Estas funciones las podrán desarrollar personas que hayan sido atendidas en alguno de los servicios de atención a personas en situación de sinhogarismo y que acrediten una titulación de manipulador de alimentos o de auxiliar de cocina.

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: Servicio de Alimentación 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

Estos requerimientos de carácter ambiental se concretarán obligatoriamente en el inicio del contrato.

• 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 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 (toallas 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.



Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- 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 para 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, 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

• Formación específica del personal:

- 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

3.1.3. SERVICIO DE HIGIENE (DUCHAS Y ROPERO)

a) Descripción del servicio

Espacio que ofrece servicio de higiene (duchas) y cambio de ropa diaria gratuitamente, en horario de atención por la mañana, a personas que se encuentran en situación de sinhogarismo.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

b) Objetivos del servicio

1. Ofrecer un servicio de higiene personal diario, de lunes a sábado, que facilite la posibilidad de mantener unas condiciones de higiene y cuidado personal suficientes.
2. Mantener un stock de ropa que permita el cambio de ropa de las personas atendidas.

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
Destinatarios	• Personas en situación de sinhogarismo
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 su 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.
Temporización	En horario de mañana de lunes a sábado de todo el año (incluidos festivos)
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del servicio

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 en situación de sinhogarismo
Tareas a realizar 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 atendidas y la ropa del servicio de duchas y ropero. • Facilitar material de higiénico específico para las mujeres que

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

	accedan 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.
temporización	En horario de mañana de lunes a sábado de todo el año (incluidos festivos)
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del servicio

d) Aspectos metodológicos y organizativos del servicio

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

e) Funciones del Equipo del Servicio

La adjudicataria dotará al Servicio con un equipo específico que se responsabilizará de todas las funciones: Espacio de higiene personal y Suministro de ropa y material higiénico.

El equipo debe garantizar las siguientes funciones:

- Asegurar el servicio de recepción del centro.
- Garantizar la cobertura del servicio de higiene (duchas y ropero), y bajo criterio del profesional referente al caso.
- Atender a las demandas expresadas por las personas atendidas.
- Comunicar las incidencias que puedan afectar tanto a la persona atendida como al funcionamiento del centro. Prever y aplicar las acciones preventivas que se consideren.
- Gestionar los conflictos que se puedan derivar en el uso de los distintos servicios.
- Controlar las necesidades de aprovisionamiento diario y mantenimiento cotidiano.

Las funciones vinculadas a la actividad: de Espacio de higiene personal y Suministro de ropa y material higiénico serán desarrolladas principalmente por personal

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

cualificado con experiencia y/o formación complementaria en el campo propio de intervención. Estas funciones instrumentales podrán 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 anuales) para el servicio diurno:

Por el Lote 1:

LOT 1 - MERIDIANA				
HORES EFECTIVES PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL				
PERFIL PROFESSIONAL	HORES DE PRESTACIÓ PELS SERVEIS DEL CENTRE DE DIA			
	CENTRE DIA	PUNT DE TROBADA	SERVEI ÀPATS	SERVEI DUTXES I ROBER
EDUCADOR/A SOCIAL	2.660,85			
ATENCIÓ PERSONAL I LABORAL (INSERTOR LABORAL)	1.677,00			
PSICOLOG/A / TERAPEUTA TITULAT SUPERIOR	838,50			
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DESCRITES		5.475,00	2.190,00	2.817,00
METGE/METGESSE	444,00			
INFERMER/A	1.252,00			
TOTALS PER SERVEIS	6.872,35	5.475,00	2.190,00	2.817,00
Jornada Conveni AS, Cicle Continuat, es consideren 24 h/any d'assumptes propis				
VIGILANCIA	5.840,00	de 7 a 23 h.els 365 dies de l'any		
NETEJA	3.650,00	s'han estimat com a mínim necessari anual		

En concreto se especifica a continuación el grado de intensidad para cada uno de los servicios es tal y como se describe a continuación por el LOTE 1

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Direcció de Serveis de Atenció al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

LOT 1 - MERIDIANA

SERVEI NECESSARI DELS PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL				
PERFIL PROFESSIONAL	SERVEI EFECTIU AL CENTRE DE DIA			
	CENTRE DIA	PUNT DE TROBADA	SERVEI ÀPATS	SERVEI DUTXES I ROBER
EDUCADOR/A SOCIAL	7,29 h/dia de dil a dium 365 dies/any			
ATENCIÓ PERSONAL I LABORAL (INSERTOR LABORAL)	7,554 h/dia de dil a div 222 dies/any			
PSICOLOG/A / TERAPEUTA TITULAT SUPERIOR	3,777 h/dia de dil a diss 222 dies/any			
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DESCRITES		15 h/dia de dil a dium 365 dies/any	6 h/dia de dil a dium 365 dies/any	9 h/dia de dil a diss 313 dies/any
METGE/METGESSE	2 h/dia de dil a div 222 dies/any			
INFERMER/A	4 h/dia de dil a diss 313 dies/any			
TOTALS PER SERVEIS				

Por el Lote 2:

LOT 2- CENTRE HORTA

HORES EFECTIVES PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL				
PERFIL PROFESSIONAL	HORES DE PRESTACIÓ PELS SERVEIS DEL CENTRE DE DIA			
	CENTRE DIA	PUNT DE TROBADA	SERVEI ÀPATS	SERVEI DUTXES I ROBER
EDUCADOR/A SOCIAL	2.660,85			
ATENCIÓ PERSONAL I LABORAL (INSERTOR LABORAL)	1.677,00			
PSICOLOG/A / TERAPEUTA TITULAT SUPERIOR	838,50			
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DESCRITES		5.475,00	1.460,00	2.817,00
METGE/METGESSE	444,00			
INFERMER/A	939,00			
TOTALS PER SERVEIS	6.559,35	5.475,00	1.460,00	2.817,00
Jornada Conveni AS, Cicle Continuat, es consideren 24 h/any d'assumpes propis				
VIGILANCIA	5.840,00	de 7 a 23 h.els 365 dies de l'any		
NETEJA	2.555,00	s'han estimat com a mínim necessari anual		

En concreto se especifica a continuación el grado de intensidad para cada uno de los servicios es tal y como se describe a continuación por el LOTE 2

Dept. de Serveis Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Direcció de Serveis de Atenció al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

LOT 2- CENTRE HORTA

SERVEI NECESSARI DELS PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL				
PERFIL PROFESSIONAL	SERVEI EFECTIU AL CENTRE DE DIA			
	CENTRE DIA	PUNT DE TROBADA	SERVEI ÀPATS	SERVEI DUTXES I ROBER
EDUCADOR/A SOCIAL	7,29 h/dia de dil a dom 365 dies/any			
ATENCIÓ PERSONAL I LABORAL (INSERTOR LABORAL)	7,554 h/dia de dil a div 222 dies/any			
PSICOLOG/A / TERAPEUTA TITULAT SUPERIOR	3,777 h/dia de dil a diss 222 dies/any			
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DESCRITES		15 h/dia de dil a diu 365 dies/any	4 h/dia de dil a dium 365 dies/any	9 h/dia de dil a diss 313 dies/any
METGE/METGESSE	2 h/dia de dil a div 222 dies/any			
INFERMER/A	3 h/dia de dil a diss 313 dies/any			
TOTALS PER SERVEIS				

3.2.EN REFERENCIA AL SERVICIO DE ACOGIMIENTO NOCTURNO:

3.2.1.SERVICIO DE ACOGIMIENTO NOCTURNO TEMPORAL DE CUIDADOS BÁSICOS

a) Descripción del servicio

El espacio de acogida nocturna cubrirá las necesidades básicas y de atención social de aquellas personas mayores de 18 años, en situación de sinhogarismo y con graves dificultades sociales, con un cierto grado de compromiso e implicación en su proceso de inclusión que se encuentran en una fase avanzada o consolidada de desarraigo social. También que cumplan los criterios generales de acceso fijados por el Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar del Instituto Municipal de Servicios Sociales.

El horario de atención será de las 20:00 ha las 8:00 h de la mañana siguiente

Este servicio consta de dos subservicios:

- Servicio de alojamiento nocturno y atención socioeducativa y sanitaria (actividades 1, 2 y 3).
- Servicio de manutención e higiene nocturnos y matinal (actividades 4, 5 y 6).

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

b) Objetivos del servicio

1. Prestar acogida nocturna de carácter temporal, servicio de higiene, alimentación, enfermería y consigna diariamente, para personas en situación de sinhogarismo en la ciudad de la ciudad.
2. Posibilitar la atención social profesional a las personas atendidas, a fin de iniciar procesos de inserción social.
3. Intervenir socioeducativamente con las personas atendidas por este servicio para mejorar su situación.

c) Actividades del servicio

Nº. actividad: 1	Nombre Actividad: Alojamiento y descanso
Descripción de la actividad	Oferta de espacios adecuados (habitaciones y espacios comunitarios) que permitan la pernocta y el descanso de las personas atendidas, con habitaciones diferenciadas para hombres y mujeres.
Destinatarios	Personas en situación de sinhogarismo
Tareas a realizar por el adjudicatario	Facilitar un espacio adecuado y con los materiales necesarios en los que las personas puedan descansar y pernoctar.
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Habitaciones dotadas de mobiliario adecuado y espacios comunes que permitan el descanso con el correspondiente material (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	Acceso personas atendidas en el servicio de acogida nocturna
Temporización	De 20 a 8 horas del día siguiente, 365 días /año
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro

Nº. actividad: 2	Nombre Actividad: Atención y promoción personal y socioeducativa
Descripción de la actividad	Acciones sociales y 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 mejora.
Destinatarios	Personas en situación de sinhogarismo
Tareas a realizar por el adjudicatario	Organizar un mecanismo de contacto, intervención social y/o derivación con las personas atendidas acogidas en este servicio. Inducir y acompañar procesos personales de rehabilitación e

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

	inserción de las personas atendidas a partir de planes de mejora aplicados en permanente relación profesional-persona atendida hasta su cierre.
Recursos materiales necesarios para 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	Acceso personas atendidas en el servicio de acogida nocturna
Temporización	De 20 a 8 horas del día siguiente, 365 días /año
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro

Nº. actividad: 3	Nombre Actividad: Apoyo sanitario
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, etc.
Destinatarios	Personas en situación de sinhogarismo
Tareas a realizar por el adjudicatario	Garantizar el servicio de atención sanitaria, terapéutica y botiquín durante todo el año
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacio de enfermería y atención sanitaria. Material y útiles sanitarios Espacios del equipamiento Material informático (hardware y software) para poder introducir la información correspondiente
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 atención sanitaria.
Temporización	En horario nocturno.
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

Nº. actividad: 4	Nombre Actividad: Ducha y cambio de ropa
Descripción de la actividad	Oferta de un espacio donde poder ducharse y realizar la higiene personal. 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 en situación de sinhogarismo
Tareas a realizar por el adjudicatario	Facilitar un espacio adecuado y los materiales necesarios para poder ducharse y realizar la higiene personal. 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.
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacio de duchas para hombres y mujeres dotado con mobiliario adecuado y material para la correcta higiene de las personas. 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 atendidas en el servicio de acogida nocturna
Temporización	En horario nocturno, 365 días/año
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro

Nº. actividad: 5	Nombre Actividad: Cena y desayuno
Descripción de la actividad	Espacio de comedor que ofrece comidas diarias por la noche (cena) y por la mañana (desayuno), los 365 días del año, a personas vinculadas al acogimiento nocturno.
Destinatarios	Personas en situación de sinhogarismo
Tareas a realizar por el adjudicatario	Facilitar un espacio adecuado donde ofrecer las comidas por la noche y por la mañana. Suministrar las comidas a las personas atendidas mediante servicio de catering. Garantizar el servicio de recogida y limpieza diaria del espacio de comedor.
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacio de comedor dotado de mobiliario y material adecuado. Espacio de cocina y almacén. Servicio de catering y/o línea fría para el suministro de comidas.
Procedimientos	Para el desarrollo de la actividad se establecerán los procedimientos

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

y protocolos	idóneos que aseguren su realización, buen funcionamiento y adecuación a necesidades.
Condiciones de inicio	Acceso personas atendidas a servicio de acogida nocturna
Temporización	De 20 a 8 horas del día siguiente, 365 días /año
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro

Nº. actividad: 6	Nombre Actividad: Consigna
Descripción de la actividad	Espacio de guarda de utensilios personales de las personas atendidas por el servicio de acogimiento nocturno
Destinatarios	Personas en situación de sinhogarismo
Tareas a realizar por el adjudicatario	Facilitar un espacio adecuado en el que las personas puedan depositar sus pertenencias personales
Recursos materiales necesarios para la ejecución	Espacio de almacén donde poder custodiar y almacenar las pertenencias personales de las personas atendidas por el servicio de acogimiento nocturno.
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 acogimiento nocturno
Temporización	De 20 a 8 horas del día siguiente, 365 días/año y mientras dure la estancia
Entregables	Introducción de datos en el programa informático municipal. Indicadores mensuales de actividad. Memoria anual
Ubicación	Sede del centro

d) Aspectos metodológicos y organizativos del servicio

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

e) Funciones del Equipo del Servicio

La adjudicataria dotará el servicio con un equipo específico que se responsabilizará de todas las funciones: Alojamiento y descanso, atención socioeducativa, soporte sanitario, ducha y cambio de ropa, cena y desayuno y consigna.

El equipo debe garantizar las siguientes funciones:

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- ✓ Ser el referente del sistema de servicios sociales para las personas atendidas.
- ✓ Diseñar y pactar el plan de trabajo individualizado con la persona atendida.
- ✓ Realizar tareas de atención social, counselling y gestión de recursos.
- ✓ Coordinarse con el resto de servicios de la red de atención a personas en situación de sinhogarismo, salud, equipo ESMESS salud mental para personas en situación de sinhogarismo, inserción laboral y los servicios sociales de base en el territorio.
- ✓ Coordinarse con las redes de servicios de bienestar.
- ✓ Trabajar en red con la comunidad.
- ✓ Recoger la información, realizar el proceso de acogida en el centro
- ✓ Atender y analizar la demanda de las personas atendidas y registrar datos.
- ✓ Tramitar servicios y recursos.
- ✓ Renovar las estancias.
- ✓ Apoyar el proceso de establecimiento de vínculos y relaciones sociales con la comunidad.
- ✓ Gestionar los conflictos que se puedan derivar en el uso de los distintos servicios.
- ✓ Controlar las necesidades de aprovisionamiento diario y mantenimiento.
- ✓ Asegurar el servicio de recepción del equipamiento
- ✓ Realizar la atención paliativa de enfermedades de personas atendidas.

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 con el Alojamiento y descanso; Ducha y cambio de ropa; Cena y desayuno y Consigna

Serán desarrolladas principalmente por personal cualificado, o en su defecto, por personal que acredite formación en disciplinas sociales o educativas o con experiencia acreditada y/o formación complementaria en el campo propio de intervención. Estas funciones instrumentales tendrán que 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.

Las principales tareas se concretan en:

- Asegurar el servicio de recepción del centro.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- Atención a las demandas expresadas por las personas usuarias.
- Comunicación de las incidencias que puedan afectar tanto a la persona usuaria como al funcionamiento del centro. Prever y aplicar las acciones preventivas que se consideren.
- Gestionar los conflictos que se puedan derivar en el uso de los distintos servicios.
- Control de las necesidades de aprovisionamiento diario y mantenimiento cotidiano.

2.- Las funciones vinculadas a la Atención y promoción personal y social y la Atención socioeducativa

Serán desarrolladas por profesionales que acrediten titulación de Grado y/o Diplomatura en Educación Social y Grado y/o Diplomatura en Trabajo Social.

Las tareas comunes serán:

- Valorar y/o diagnosticar situaciones de necesidades sociales que no se pueden abordar desde un centro de servicios sociales básicos por su especificidad y especialización.
- Recoger la información, realizar el proceso de acogida en el centro y establecer el plan de trabajo conjuntamente el/la trabajador/a social y el educador/a social.
- Coordinar y/o derivar los casos a los servicios adecuados del programa de atención a personas sin techo o a otras redes, para el desarrollo de los procesos de inclusión de cada persona.

Las tareas específicas del Educador/a Social serán:

- Seguimiento de las personas atendidas en el servicio y diseño de un plan de mejora individualizado, en su caso y de acuerdo con la persona atendida, y en función de sus necesidades y características.
- Establecer las acciones educativas oportunas para promover estrategias que permitan la vinculación de la persona usuaria al servicio y la aceptación de éstos hacia otros recursos de la red de sin techo más adecuados.

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

- Contactar y recoger información de las personas atendidas para valorar tipos de intervención a realizar. Informarles de los recursos existentes.
- Atender y analizar la demanda de las personas atendidas y registrar datos.
- Tramitar los servicios y recursos necesarios de acuerdo con el educador/a.
- Renovar las estancias, en función del seguimiento y plan de trabajo acordado con el/la educador/a.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

Las funciones sociales educativas ejercidas por el servicio de Educador/a y Trabajador/a Social se garantizarán durante los 365 días del año.

A lo largo de los últimos años la población que accede a los Centros de Atenciones Básicas:

- Llega con una alta carga sanitaria y con dificultades para la autonomía de las actividades básicas de la vida diaria. Por este motivo y para casos puntuales se hace necesario crear un total de 90 módulos del perfil de trabajadora familiar y/o personal cualificado para desarrollar la tarea a desarrollar.
- La adjudicataria sólo facturará, con una periodicidad mensual, las horas realmente efectuadas. La activación se realizará de acuerdo con las instrucciones y supervisión del Departamento de Servicios diurnos y Residenciales colectivos para personas sin hogar.

3.- Las funciones vinculadas con el apoyo sanitario serán las siguientes:

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

- Atención sanitaria paliativa de enfermedades de personas atendidas en el servicio, reforzando la vinculación a la red ordinaria.
- Coordinación con los servicios de la red de salud.
- Realización de tareas de concienciación, motivación, prevención de drogodependencias y hábitos sanitarios de las personas atendidas.

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 de Centro Residencial de Atenciones Básicas.

3.2. Serán desarrolladas por profesionales que acrediten titulación de Grado y/o Licenciado en Psicología. Las tareas serán las siguientes:

- Valorar y realizar el seguimiento del proceso de intervención de salud mental y psicológico.
- Intervención psicoeducativa. Apoyo y acompañamiento psicológico de la persona para mejorar su bienestar.
- Seguimiento del plan de mejora individualizado diseñado de forma interdisciplinar mediante las entrevistas individuales y el trabajo grupal.
- Coordinación con la red de salud mental.
- Abordaje específico con perspectiva de género de la atención de las mujeres.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- 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 con el resto de profesionales que llevan a cabo el apoyo socioeducativo de la persona.

f) Metodología

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

g) Resumen de las necesidades de profesionales (horas efectivas anuales) para la prestación del servicio de acogida

Por el Lote 1:

LOT 1 - MERIDIANA			
HORES EFECTIVES PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL			
PERFIL PROFESSIONAL	HORES DE PRESTACIÓ PELS SERVEIS D'ACOLLIMENT NOCTURN		
	ATENCIÓ SOC-EDUC	SALUT	ACOLLIMENT
EDUCADOR/A SOCIAL	2.660,85		
TREBALLADOR/A SOCIAL			2.660,85
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DESCRITES			16.425,00
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DE TREBALLADOR/A FAMILIAR	360,00		
METGE/METGESSE		444,00	
INFERMER/A		1.252,00	
TOTALS PER SERVEIS	3.020,85	1.696,00	19.085,85

En concreto se especifica a continuación el grado de intensidad para cada uno de los servicios es tal y como se describe a continuación por el LOTE 1:

Dept. de Serveis Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Direcció de Serveis de Atenció al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

LOT 1 - MERIDIANA			
SERVEI NECESSARI DELS PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL			
PERFIL PROFESSIONAL	SERVEI EFECTIU D'ACOLLIMENT NOCTURN		
	ATENCIÓ SOC-EDUC	SALUT	ACOLLIMENT
EDUCADOR/A SOCIAL	7,29 h/dia de dil a dium 365 dies/any		
TREBALLADOR/A SOCIAL			7,29 h/dia de dil a dom 365 dies/any
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DESCRITES			45 h/dia de dil a dium 365 dies/any
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DE TREBALLADOR/A FAMILIAR	90 moduls de 4 h a l'any		
METGE/METGESSE		2 h/dia de dil a div 222 dies/any	45 h/dia de dil a dium 365 dies/any
INFERMER/A		4 h/dia de dil a diss 313 dies/any	
TOTALS PER SERVEIS			

Por el Lote 2:

LOT 2- CENTRE HORTA			
HORES EFECTIVES PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL			
PERFIL PROFESSIONAL	HORES DE PRESTACIÓ PELS SERVEIS D'ACOLLIMENT NOCTURN		
	ATENCIÓ SOC-EDUC	SALUT	ACOLLIMENT
EDUCADOR/A SOCIAL	2.660,85		
TREBALLADOR/A SOCIAL			2.660,85
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DESCRITES			13.140,00
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DE TREBALLADOR/A FAMILIAR	360,00		
METGE/METGESSE		444,00	
INFERMER/A		939,00	
TOTALS PER SERVEIS	3.020,85	1.383,00	15.800,85

En concreto se especifica a continuación el grado de intensidad para cada uno de los servicios es tal y como se describe a continuación por el LOTE 2:

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

LOT 2- CENTRE HORTA

SERVEI NECESSARI DELS PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL			
PERFIL PROFESSIONAL	SERVEI EFECTIU D'ACOLLIMENT NOCTURN		
	ATENCIÓ SOC- EDUC	SALUT	ACOLLIMENT
EDUCADOR/A SOCIAL	7,29 h/dia de dil a dom 365 dies/any		
TREBALLADOR/A SOCIAL			7,29 h/dia de dil a dom 365 dies/any
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DESCRITES			36 h/dia de dil a dium 365 dies/any
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LES TASQUES DE TREBALLADOR/A FAMILIAR	90 moduls de 4 h a l'any		
METGE/METGESSE		2 h/dia de dil a div 222 dies/any	
INFERMER/A		3 h/dia de dil a diss 313 dies/any	
TOTALS PER SERVEIS			

SI S'ESCAU

3.3.EN CUANTO A LOS ASPECTOS GENERALES A LOS SERVICIOS

3.3.1. RECURSOS HUMANOS ADSCRITOS A LA GLOBALIDAD DE LOS SERVICIOS

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

- a) Las funciones de Dirección, 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 servicio de acogida diurna y nocturna, para todas las personas atendidas, por lo que deberá organizar los recursos humanos y materiales que la adjudicataria le ponga a su disposición.
 - Garantizar el cumplimiento del contrato, del reglamento de régimen interno, las obligaciones de las personas atendidas y la libre voluntad de acceso al establecimiento y respeto a los derechos.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- 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 la fiabilidad de los datos y elaboración de los informes que solicite el Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar.
 - Garantizar la introducción de la información en el aplicativo que se determine por parte del Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar.
 - Realizar la coordinación técnica con el referente municipal del contrato 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.
- b) La función de coordinación con funciones de complementariedad con la labor de dirección/coordinación 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.
- c) La función de Servicio de gestión de alimentación por todas las personas atendidas de los distintos servicios con personal cualificado con las competencias necesarias para desarrollar las funciones encomendadas.
- d) La función de Servicio de recepción y primera atención. Es necesario garantizar la continuidad en la primera atención y orientación en todo momento de las personas que se dirigen, y por tanto, deberá prestarse de 8 a 20 horas los 365 días al año.
- e) La función del Servicio de Vigilancia para garantizar el apoyo al servicio de recepción y primera atención, garantizando el orden y buen funcionamiento en el interior del centro, dado las características de las personas atendidas y la infraestructura del equipamiento, tanto para evitar el conflicto en la medida de lo posible como para intervenir una vez producido.
- El servicio de vigilancia deberá prestarse de 7:00 a 23:00 de lunes a domingo los 365 días del año.
- f) La función de **limpieza del equipamiento**. Se deben garantizar unos estándares de limpieza adecuados, ya que es un espacio muy utilizado por las personas que son atendidas cada día. El servicio de limpieza deberá prestarse de lunes a domingo los 365 días al año. Si son necesarias más horas de limpieza, el adjudicatario deberá complementar el servicio y así asegurar unas

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

condiciones óptimas de limpieza tanto en las dependencias interiores como en el exterior inmediato en Centro.

Habrà que reforzar cuando sea necesario el servicio de limpieza en momentos de mayor intensidad como períodos que sanitariamente lo requieran 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)
- ✓ Deshechos (contenedor gris)

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

h) Resumen de las necesidades de profesionales (horas efectivas) para la prestación servicios adscritos a la globalidad

Por el Lote 1

LOT 1 - MERIDIANA	
HORES EFECTIVES PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL	
PERFIL PROFESSIONAL	COORDINACIÓ I SERVEIS COMUNS
COORDINADOR/A	1.677,00
SUPORT COORDINACIÓ (CATG. EDUCADOR)	1.677,00
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LA PRIMERA ATENCIÓ ALS USUARIS	4.380,00
PERSONAL QUALIFICAT PER A A LA GESTIÓ SERVEI D'ALIMENTACIÓ	1.677,00
TOTALS PER SERVEIS	9.411,00
VIGILANCIA	5.840,00
NETEJA	3.650,00

En concreto se especifica a continuación el grado de intensidad para cada uno de los servicios es tal y como se describe a continuación por el LOTE 2

LOT 1 - MERIDIANA	
SERVEI NECESSARI DELS PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL	
PERFIL PROFESSIONAL	COORDINACIÓ I SERVEIS COMUNS
COORDINADOR/A	VARIABLE/DIARI
SUPORT COORDINACIÓ (CATG. EDUCADOR)	VARIABLE/DIARI
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LA PRIMERA ATENCIÓ ALS USUARIS	12 h/dia de dil a dium 365 dies/any
PERSONAL QUALIFICAT PER A A LA GESTIÓ SERVEI D'ALIMENTACIÓ	7,554 h/dia de dil a div 222 dies/any
TOTALS PER SERVEIS	

Por el Lote 2

Dept. de Serveis Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

LOT 2- CENTRE HORTA

HORES EFECTIVES PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL	
PERFIL PROFESSIONAL	COORDINACIÓ I SERVEIS COMUNS
COORDINADOR/A	1.677,00
SUPOORT COORDINACIÓ (CATG. EDUCADOR)	1.677,00
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LA PRIMERA ATENCIÓ ALS USUARIS	4.380,00
PERSONAL QUALIFICAT PER A A LA GESTIÓ SERVEI D'ALIMENTACIÓ	1.677,00
TOTALS PER SERVEIS	9.411,00
VIGILANCIA	5.840,00
NETEJA	2.555,00

En concreto se especifica a continuación el grado de intensidad para cada uno de los servicios es tal y como se describe a continuación por el LOTE 2

LOT 2- CENTRE HORTA

SERVEI NECESSARI DELS PROFESSIONALS D'ACCIÓ SOCIAL	
PERFIL PROFESSIONAL	COORDINACIÓ I SERVEIS COMUNS
COORDINADOR/A	VARIABLE/DIARI
SUPOORT COORDINACIÓ (CATG. EDUCADOR)	VARIABLE/DIARI
PERSONAL AMB LA QUALIFICACIÓ NECESSÀRIA PER DESENVOLUPAR LA PRIMERA ATENCIÓ ALS USUARIS	12 h/dia de dil a dium 365 dies/any
PERSONAL QUALIFICAT PER A A LA GESTIÓ SERVEI D'ALIMENTACIÓ	7,554 h/dia de dil a div 222 dies/any
TOTALS PER SERVEIS	

3.3.2.ACTIVIDADES DE CARÁCTER GENERAL DE CADA UNO DE LOS LOTES

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

- Mantenimiento de la infraestructura del Centro.
- Registro documental a los aplicativos que establezca el Departamento de Servicios diurnos y Residenciales colectivos para personas sin hogar, y documentación de la totalidad de los servicios que se prestan y que, como mínimo, debe contemplar:

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- Registro de todas las personas atendidas 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 de 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
- 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 con los protocolos que establezca el Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos por personas sin hogar del Institut Municipal de Serveis Socials (Anexos 1 y 2).
- Coordinación de los distintos servicios que se prestan en el equipamiento.
- Reciclaje y formación del personal.
- Establecer 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 lo que se refiere al centro de día, centro de Atenciones Básicas, como servicio de alimentación y servicio de higiene.
- Gestión de entorno y trabajo comunitario.

CLAUSULA 4. ASPECTOS METODOLÓGICOS ORGANIZATIVOS DE CARÁCTER GENERAL (válido para la gestión de los dos Lotes)

4.1 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.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- **El equipo sanitario**, formado por los profesionales sanitarios (médico/sa, enfermero/ay psicólogo/a)
- **El equipo soporte**, formado por el perfil de personal cualificado por con las competencias necesarias por las funciones descritas.

Los diferentes equipos deben estar coordinados por la figura de 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 conocidos 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.

4.2 ASPECTOS METODOLÓGICOS Y ORGANIZATIVOS GENERALES (VÁLIDO PARA LA GESTIÓN DE AMBOS SERVICIOS).

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

Circuito de ingreso y salida de los servicios

La adjudicataria deberá ajustarse a los criterios y circuitos de ingreso y salida establecidos por el Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar del Instituto Municipal de Servicios Sociales.

- El acceso al servicio de acogida diurno / Centro de Día y al servicio de alimentación al mediodía será:
 - Derivado desde el servicio de acogimiento nocturno temporal de cuidados básicos, ubicado en el mismo centro
 - Derivado, con la finalidad de realizar actividades de ocio y talleres dentro del plan de inserción establecido con la persona, y que complementa y acompaña su proceso de inclusión social:
 - Por los servicios sociales básicos
 - Por otros servicios de la Dirección de Servicios de atención al sinlismo.
 - Directo, es decir, la persona en situación de sinlismo se podrá dirigir directamente y solicitar ser atendida, independientemente de si realiza tratamiento social. El horario de acceso directo será el horario general de atención diurna, de 8h a 20h.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- El acceso al servicio de higiene será:
 - Directo, es decir, 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 diurno, preferentemente por la mañana, de lunes a sábado laborables incluidos los catorce festivos intersemanales.
- El acceso al servicio de acogimiento nocturno temporal de cuidados básicos será siempre derivado.

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

Perfiles de las personas atendidas y requerimientos de acceso(válido para la gestión de ambos equipamientos)

Los Centros de Atenciones Básicas forman parte 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.
- Que no manifiesten conductas agresivas o alteradas,
- Ser autónomo en las actividades de la vida diaria (AVD),
- Aceptar de forma voluntaria el servicio.
- Podrán acceder al servicio las personas poseedoras de un animal de compañía que hayan recibido las actuaciones especificadas en el proyecto de asistencia de los animales de compañía que conviven con personas con situación de sinhogarismo: profilaxis, identificación, esterilización, higiene y desparasitación.

Con 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 sinhogar 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 la dirección del centro y los técnicos del Ayuntamiento de Barcelona, valorarán la idoneidad del acceso al servicio y diseñarán

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

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 informe favorable del comportamiento y del 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 atendidas, el Departamento establecerá las directrices pertinentes en relación con las actuaciones a emprender.

Además, en tanto que Centros Residenciales de Atenciones Básicas, otros criterios específicos son:

- Necesitar acompañamiento socioeducativo intenso.
- Que la persona esté dispuesta a asumir de forma progresiva el grado de compromiso necesario para poder alcanzar con éxito los objetivos marcados en el plan de trabajo establecido junto a los profesionales
- Si la persona presenta problemática de alcoholismo y/u otras toxicomanías, esté en tratamiento o no, que no manifieste conductas agresivas o alteradas.
- Si la persona presenta problemática de alcoholismo y/u otras toxicomanías, que esté dispuesto a empezar un tratamiento.
- Si la persona presenta problemática de alcoholismo y/u otras toxicomanías, que sea capaz de mantenerse abstinente 12 h. seguidas.
- Que la persona tenga una actitud de colaboración y participación en la dinámica del Centro.
- Ser autónomo o con poco apoyo por las AVD.
- Si padece enfermedades orgánicas que sea autónomo por las AVD.

La adjudicataria tendrá que garantizar que toda persona acogida será atendida por un profesional que realizará una entrevista inicial .El proceso de acogida a las personas que llegan por primera vez o que vuelven al servicio, es clave para poner las bases del trabajo que se realizará posteriormente con la persona.

Describir cómo se realiza este proceso en el servicio, facilita la sistematización a la hora de realizar las actuaciones previstas y minimiza la variabilidad no deseada.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

Es especialmente relevante en el proceso de acogida realizar una primera valoración inicial de la situación de la persona e informar de las cuestiones organizativas y normativas.

Debe quedar constancia documentada de la realización de la primera entrevista y se hará constar:

- a) Valoración de su situación aplicando principalmente las áreas de Outcome Star o las que determine el IMSS.
- b) Se realizará una primera aproximación del tiempo de estancia.
- c) Aceptación de compromisos referidos en la normativa del centro.

Esta entrevista deberá realizarse en el plazo máximo de 24 horas a contar desde su alta en el centro y con un mínimo óptimo antes de pasar la primera noche. 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.

La finalización de la estancia se producirá por:

- Abandono del servicio por parte de la persona.
- Incumplimientos reiterados o graves del contrato social, así como de las Normas o Acuerdos de funcionamiento interno: en cuyo caso la persona deberá abandonar el servicio.
- Por haber alcanzado la autonomía suficiente.
- Cambio en las necesidades de la persona que hagan imposible su vida independiente. La salida consistiría en el acompañamiento al dispositivo o servicio más adecuado para su situación.
- Regreso al sitio de origen.
- Derivación a otro servicio más adecuado de la Dirección de Servicios de Atención al sinhogarismo
- Derivación a otro servicio de otras redes de atención social.
- A criterio profesional: será puesto en conocimiento del Departamento de servicios diurnos y residencial colectivos para personas sin hogar.

En caso de incidencias que comporten limitaciones de uso del servicio por parte de las personas usuarias, el Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar establecerá las directrices pertinentes en relación con las actuaciones a emprender.

Aquellas personas que por razones especiales no puedan ser dadas de baja del servicio en el período de tiempo establecido (máximo 1 año), se tendrán que



Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

comunicar al Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar, para valorar conjuntamente su permanencia en el centro.

A las personas recurrentes, el número de veces que se les puede dar de alta dependerá de la valoración que hagan los profesionales. Dicha valoración deberá tener en cuenta:

- Criterios de efectividad del servicio para la atención de la persona.
- Los factores de vulnerabilidad y otros.
- Evitar decisiones que supongan efectos no deseados en el proceso de inserción de la persona.
- Evitar la cronificación y la institucionalización.
- Tener en cuenta los criterios consensuados en las mesas de trabajo de tipología de centro.

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.

4.3. ELEMENTOS/INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL

4.3.1 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 mejora individual. Este plan de mejora debe ser elaborado con la participación activa de la persona atendida 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 mejora 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 atendida, siguiendo el modelo de atención y valoración outcome star o el que se indique desde el 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

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- Autocuidado y habilidades
- Economía y gestión económica
- Redes relacionales y habilidades sociales
- Adicciones/ consumos de drogas
- Saludmental 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 Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar para que sea validada la continuación del proceso.

Se establecerá un Plan de mejora individual para cada persona del servicio que perseguirá dos objetivos:

- Favorecer el proceso de cambio de la persona.
- Alcanzar la autonomía personal para mantener una vivienda sin el apoyo específico del Servicio.

El Plan de mejora 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 mejora marcará objetivos personalizados teniendo en cuenta las áreas anteriormente planteadas.

Hay que hacer especial mención a introducir todos los datos: los personales, el grado de implicación y de motivación al cambio de la persona atendida, siguiendo el modelo de atención y valoración que determine el Departamento, plan de mejora en el aplicativo informático facilitado por el Ayuntamiento SIAS/Sin techo.

4.3.2 LA PROGRAMACIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS

Cada uno de los servicios que se prestan en este equipamiento integral debe disponer de su correspondiente programación que incluya: definición de objetivos, actividades concretas a desarrollar, temporalización, 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 mejora, 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 para 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 profesional inserción laboral en el centro de día, especializado en la atención y orientación a personas en situación de sinhogarismo. Y con las actividades programadas a tal fin por el Educador/a y /o Insertor/a Laboral del centro para reforzar las habilidades laborales.

El insertor/a del Centro de día colaborará y prestará atención a las personas derivadas por el resto de centros y servicios de la red de atención a personas en situación de sinhogarismo.

- **Actividades en los ámbitos de la salud y de tipo terapéutico:** Se velará por la atención a las necesidades sanitarias de la persona atendida por el 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 y los equipos de atención a la drogodependencia. Y en el aprendizaje de saber cuidarse a uno mismo y a tomar conciencia de la enfermedad.

4.3.3 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 de la Dirección de servicios de atención al sinhogarismo, pero también con la interacción y coordinación necesarias con otros servicios y redes (salud, laboral, social, y otras) 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 en situación de sinhogarismo ya existentes (equipo de psiquiatría, centros de día, insertores/as 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...

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

Se promoverá que la persona atendida 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 se intensificará en el período de preparación de la salida del Servicio.

Hay que hacer especial hincapié en que el aplicativo informático SIAS/Programa sin techo facilita dar continuidad a las diferentes acciones que se han hecho desde los diferentes servicios municipales.

4.3.4 EL TRABAJO COMUNITARIO Y LA VINCULACIÓN TERRITORIAL

En su desarrollo, los diferentes servicios de los Centros Residenciales de Atenciones Básicas 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:

1. La intervención con las personas atendidas por el 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, facilita el proceso de reinserción.
2. 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, tienen un cariz socializador que puede contribuir enormemente a mejorar los procesos personales.
3. 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.)

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.

4.3.5 LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA DINÁMICA DEL CENTRO

La atención a las personas sin techo en este equipamiento tiene como una de las principales misiones la de conseguir la mayor autonomía posible de éstas. Es así que,

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

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, tanto en las actividades que se programen como en la participación en el mantenimiento del buen estado de las instalaciones. Este objetivo será necesario trabajarlo en espacios y actividades de participación estables de las personas atendidas al servicio del tipo:

- 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

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 (válido para la gestión de los dos Lotes)

5.1 CONDICIONES ESENCIALES DE EJECUCIÓN

5.1.1 DESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO

La adjudicataria tendrá las siguientes obligaciones específicas hacia el presente 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 3.3.2 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).

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- Comunicar por escrito al Departamento de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar de la Dirección de Servicios de atención al sinhogarismo 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 los servicios sociales ANEXO 7 y que actualmente se comunica telemáticamente a través del Portal del Profesional.
- Justificar la gestión de los servicios subcontractados, con la periodicidad y mediante la formalización y presentación de los documentos que determine el Instituto Municipal de Servicios Sociales ante el Departamento de Servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar de la Dirección de Servicios de atención al sinhogarismo, ya facilitar toda la información que se le solicite en relación a este contrato.
- Garantizar mecanismos de identificación de sus profesionales frente a las personas atendidas y de otras instancias con las que deban coordinarse, en función del desarrollo de su intervención y bajo las directrices del Departamento de Servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar de la Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo.
- Designar a un interlocutor con el Instituto Municipal de Servicios Sociales para la revisión periódica de la ejecución del presente contrato.
- 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 corresponda, las necesidades básicas de las personas atendidas (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 (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 Instituto Municipal de Servicios Sociales. Así como la introducción de la información en el aplicativo informático SIAS/Programa sin techo facilitado por Instituto Municipal de Servicios Sociales.
 - Garantizar que se cumplan las condiciones de acceso de los animales de compañía al equipamiento, por lo que la adjudicataria deberá desarrollar los ajustes necesarios en el funcionamiento del centro, de acuerdo con los parámetros del Programa de Higiene y Profilaxis. El IMSS asumirá los gastos del Programa de Higiene y Profilaxi 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 a la realización de actividades que potencien la mejora de la inserción de las mujeres dentro del 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 de la Dirección de servicios de atención al sinhogarismo.

Nivel de Servicio requerido al Adjudicatario:



Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

1. Garantizar un mínimo de un 50% de bajas por finalización con solución positiva: consecución de alojamiento, inserción laboral o derivaciones a otros servicios o recursos de la Dirección de servicios de atención al sinhogarismo o de otras redes de atención públicas y /o privadas.
2. Respecto al servicio de Centro de Día: Asegurar que un 25% de las actividades ofertadas se efectúen fuera del equipamiento en servicios y recursos comunitarios y del entorno y/o de ciudad o que si se realizan en el centro se lleven a término en colaboración con entidades o instituciones de iniciativa social.
3. Garantizar un índice de rotación anual superior a 2 personas/plaza.
4. Respecto al servicio de alimentación/comedor social: garantizar la utilización del servicio en un mínimo promedio diario del 80%.

CLÁUSULA 6. GESTIÓN Y SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES (válido para la gestión de los dos Lotes)

6.1.- OBJETO

El presente apartado de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares tiene como 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

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

identificación de la empresa de mantenimiento que se va a contratar. La adjudicataria asumirá, en todo lo que corresponde a los trabajos de mantenimiento objeto de este contrato, la función de 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 establecida en la normativa vigente de las instalaciones sometidas al presente contrato.

La adjudicataria 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 tendrá la potestad de solicitar a la 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 Particulares.

a) 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:

- **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 señalizar 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.

- **Actuaciones que afectan a las instalaciones de Detección y Extinción de incendios:** Ante cualquier actuación de mantenimiento que implique polvo o



Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

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

b) Descripción de servicios.

- Auditoría de estado de las instalaciones:

Será responsabilidad de la 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 de Barcelona. 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

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

- Actualización del inventario de las instalaciones:

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

Será responsabilidad de la 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 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.

- Actualización del inventario de mobiliario y menaje del equipamiento:

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

La adjudicataria tendrá que presentar el último mes de vigencia de este contrato anualmente y en el momento de la solicitud de la prórroga del contrato de servicios, el certificado del buen estado de la totalidad del inventario inicial del centro.

6.3. GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO Y DE LAS INSTALACIONES

- a) La 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 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 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 municipal aprobada por el Decreto de Alcaldía S1/D/2021-634 de 13 de septiembre de 2021.

a.2. Que la 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 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 Ayuntamiento de Barcelona según inventario, cuya realización, revisión y actualización corresponde a la 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 presupuesto. 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 hay que realizar de forma periódica y que tienen como objetivo mantener un buen estado de conservación y funcionamiento de todos los elementos de los edificios,

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

minimizando los paros imprevistos por averías, mantener al máximo su nivel de rendimiento y permitiendo que el equipo cumpla su vida útil prevista.

Irà 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 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 manera enunciativa y sin ser limitativa, se listan las obligaciones que deberá asumir la 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.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- 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 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 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 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 disolución del contrato.



Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- h) La 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 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 el 2,91 % por el Lote 1 y 1,82% por el lote 2. 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) La adjudicataria asumirá los gastos de la limpieza integral de las instalaciones, que se realizará con personal propio o mediante una empresa subcontratada. Queda incluido dentro de la limpieza la zona ajardinada del solar (podar, talar, arrancar hierbas...)
- k) La adjudicataria deberá asumir los riesgos económicos, y las responsabilidades de daños, prejuicios y accidentes que, en su caso, tengan lugar en el servicio y equipamiento, incluyendo los causados por los profesionales del equipamiento, personal vinculará a él, y por los residentes 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 adjudicataria deberá facilitar al IMSS 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 el último mes de contrato y en el momento de la prórroga del contrato de servicios, 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 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 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:

La adjudicataria 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 (bujoles 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:

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- Papel y cartón (contenedor azul)
 - Envases ligeros: plástico, latas y briks (contenedor amarillo)
 - Cristal (contenedor verde)
 - Materia orgánica (contenedor marrón).
 - Deshecho (contenedor gris). Se debe garantizar que se suministran todos los bujoles 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/2021-634 de 13 de septiembre de 2021.
- ✓ La adjudicataria debe garantizar que éstos son correctamente entregados a los servicios de recogida de residuos municipales o a 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 adjudicataria deberá dar soporte técnico al responsable de mantenimiento de la gerencia y también a empresas relacionadas con el ahorro y la eficiencia energética, quienes actuarán como gestores energéticos o similares.
- d) Medios técnicos para la realización del servicio: La adjudicataria 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 asociado:
- Realizar los correspondientes dictámenes anuales de BT.
 - Cumplimentar 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 cumplimentar y tener al día el libro de mantenimiento por aquellas instalaciones que prevé el RITE.



Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- 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 Generalidad 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 adjudicataria dispondrá de un servicio de prevención propio, ajeno o mancomunado de riesgos laborales con una 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,

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

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 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 atendidas 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 (válido para la gestión de los dos Lotes)

Con carácter específico serán derechos y obligaciones del Instituto Municipal de Servicios Sociales, 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.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

- 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 Equipamiento Integral Meridiana y del Equipamiento Integral Horta (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 sinhogarismo en la ciudad de Barcelona* aprobado por la comisión de Gobierno de 18 de junio de 2022

CLÁUSULA 8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO (válido para la gestión de los dos Lotes)

- **Descripción de los mecanismos de control**

En este apartado se indican los mecanismos de control de los que se servirá Instituto Municipal de Servicios Sociales para determinar, durante toda la duración 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 llevará a cabo el control.

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

Descripción del control	Elaboración de una memoria anual del servicio
Mecanismo de control	Reporting
Responsable	Adjudicataria
Formato de Presentación	Formato que facilite el adjudicatario
Temporalidad	Anual. Ese entregará durante el primer trimestre del año en el Dpto. de servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
 Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
 Valencia, 344 4arta planta
 08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

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	Adjudicataria
Formato de Presentación	Pendiente de definición IMSS/Adjudicataria en función del tipo de información a reportar
Temporalidad	No definida. A petición de IMSS

Descripción del control	El responsable municipal del servicio y la adjudicataria 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 atendidas, los resultados obtenidos y el funcionamiento de la coordinación entre la adjudicataria y el IMSS. La herramienta para obtener esta información será el check-list.
Mecanismo de control	Reunión de seguimiento
Responsable	IMSS y adjudicataria
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 actividad, datos de todas las personas atendidas y de incidencias).
Mecanismo de control	A través del aplicativo informático SIAS/sin techo
Responsable	Adjudicataria
Formato de Presentación	N/A
Temporalidad	Vigencia del contrato

CLÁUSULA 9. DIFUSIÓN DEL SERVICIO Y DERECHO DE IMAGEN (válido para la gestión de los dos Lotes)

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

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

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 atendidas, 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 del desarrollo 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 la adjudicataria 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 a la adjudicataria 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 (válido para la gestión de ambos Lotes)

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 del TRLCSP, facilitadas por Accent Social (Lote 1) y Cruz Roja (Lote 2) , la relación de personas trabajadoras que en la actualidad prestan este servicio con indicación de la categoría profesional, el tipo de contrato, la antigüedad, la jornada y el salario bruto anual de cada una de ellas.

CLÁUSULA 11 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO Y TRASPASO (válido para la gestión de los dos Lotes)

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 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.

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar
Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo
Instituto Municipal de Servicios Sociales
Ayuntamiento de Barcelona
Valencia, 344 4arta planta
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

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

- Volver al IMSS todos los datos relativos a las personas atendidas por el servicio, en el formato y estructura que establezca el IMSS, o entregarlos a la nueva adjudicataria si el IMSS lo indica, al igual que cualquier otro soporte o documento en 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 atendidas.

Anexos

- ANEXO 1: Comunicado incidencias actividad válido por los dos Lotes
- ANEXO 2: Comunicado incidencias mantenimiento válido por los dos Lotes
- ANEXO 3: Inventario del equipamiento integral Lot1 y Lot 2
- ANEXO 4: Cuadro resumen mantenimiento Lote 1 y Lote 2
- ANEXO 5: Mantenimiento edificios válido por los dos Lotes
- ANEXO 6: Autorización tratamiento de datos válido por los dos Lotes
- ANEXO 7: Registro de comunicaciones de agresiones y/o amenazas a los profesionales de los servicios sociales válido por los dos Lotes
- ANEXO 8: Calendario de frutas y verduras de temporada válido para los dos Lotes

Barcelona, en la fecha de su firma.



**Ajuntament
de Barcelona**

Dept. de Servicios Diurnos y Residenciales Colectivos para Personas Sin Hogar

Dirección de Servicios de Atención al Sinhogarismo

Instituto Municipal de Servicios Sociales

Ayuntamiento de Barcelona

Valencia, 344 4arta planta

08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials

Núria Menta Sala

Directora de servicios de intervención social

Susana Bonet

Responsable de Dpt.Servicios diurnos y residenciales colectivos para personas sin hogar