



**Ajuntament
de Barcelona**

**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
Departament de serveis d'urgències i emergències social**

València, 344
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA GESTIÓ DEL CENTRE D'URGÈNCIES I EMERGÈNCIES SOCIALS DE BARCELONA (CUESB)



INDEX

CLÀUSULA 1 .-INTRODUCCIÓ I PRESENTACIÓ DE L'ORGANITZACIÓ	6
CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU	8
CLAUSULA 3. OBJECTIUS DEL CUESB	12
CLÀUSULA 4. OBJECTE DEL CONTRACTE	14
CLÀUSULA 5. DESTINATARIS I ABAST DEL SERVEI	14
CLÀUSULA 6. ACCÉS	15
CLÀUSULA 7. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS	16
7.1.-SERVEIS PRINCIPALS.....	16
7.1.A.- Servei d'Urgències Socials.	16
7.1.B.- Servei d'Emergències Socials	17
7.2.- SERVEIS D' ACOLLIDA	19
7.2.A.-Habitacions d'Acolliment d'Urgències.....	19
7.2.B.- Centre d'Estades Breus (CEB)	19
7.2.C.- Centre d'Acolliment d' Emergències (CAE)	24
7.3.-SERVEIS COMPLEMENTARIS	29
7.3.A.- Servei d'Accions Grupals Preventives Programades (AGPP) post esdeveniment crític.....	29
7.3.B.- Servei Formatiu i d'elaboració de material de suport	30
7.4.- SERVEIS AUXILIARS I/O DE GESTIÓ INTERNA	30
7.4.A.- Unitat de seguiment de projectes tècnics singulars	30
7.4.B.- Unitat d'acollida, formació i de suport tècnic intern.....	31
CLÀUSULA 8. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT	33
8.0 ORGANIGRAMA DEL CENTRE.	33
8.1 DELS SERVEIS PRINCIPALS	34
8.1.A.- Servei d'Urgències Socials	34
8.1.B.- Servei d'emergències Socials	35
8.2. DELS SERVEIS D'ACOLLIDA	36
8.2.A.- Habitacions d'Acolliment d'Urgències (HAU)	36



8.2.B.- Centre d'Estades Breus (CEB)	36
8.2.C.- Centre d'Acolliment d'Emergències (CAE).....	38
8.3.- SERVEIS COMPLEMENTARIS.....	39
8.3.A.- Servei d' Accions Grupals Preventives Programades (AGPP) post esdeveniment crític.....	39
8.3.B.- Servei formatiu i d' elaboració de material de suport.....	40
8.4. SERVEIS AUXILIARS I /O DE GESTIÓ INTERNA	41
8.4.1. Unitat de seguiment de projectes tècnics singulars	41
8.4.2. Unitat d'acollida, formació i suport tècnic.....	41
L'empresa haurà d'organitzar la unitat administrativa perquè pugui donar reforç i garantir el compliment d'aquelles tasques que facilitin el funcionament del servei i garanteixin un control de la documentació.	42
CLAUSULA 9. RECURSOS HUMANS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DE TOTS ELS SERVEIS, ...	42
9.1 SERVEIS PRINCIPALS	42
9.2 SERVEIS D'ACOLLIDA	44
9.2.A. Habitacions d'acolliment d'Urgències (HAU).....	44
9.2.B.- Centre d'Estades Breus (CEB)	45
9.2.C.- Centre d'Acolliment Emergències (CAE)	48
9.3 SERVEIS COMPLEMENTARIS.....	49
9.3.A.- Servei d' Accions Grupals Preventives Programades (AGPP) post esdeveniment crític.....	49
9.3.B.- Servei formatiu i d' elaboració de material de suport.....	49
9.4 SERVEIS AUXILIARS I/O DE GESTIÓ INTERNA	50
9.4.A.- Unitat de seguiment de projectes tècnics singulars.....	50
9.4.B.- Unitat d'acollida, formació i suport tècnic.....	50
CLÀUSULA 10. FUNCIONS I COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES DELS PROFESSIONALS ADSCRITS A CADA UN DELS SERVEIS.....	50
10.1.- SERVEI PRINCIPAL	51
10.2.- SERVEIS d'ACOLLIDA	57
10.2.A.- Habitacions d'acolliment d'Urgències (HAU).....	57
10.2.B.- Centre d'Estades Breus (CEB).	57
10.2.C.- Centre d'acolliment d'Emergències (CAE)	57
10.4.- SERVEIS AUXILIARS I DE GESTIÓ INTERNA	59



10.4.A.- Unitat de seguiment de projectes tècnics singulars	59
10.3.B.- Unitat d'acollida, formació i suport tècnic.....	59
CLÀUSULA 11.- ALTRES RECURSOS NECESSARIS PER A LA PRESTACCIÓ DEL SERVEI	61
11.1.- VEHICLES I D'ALTRES MITJANS DE TRANSPORT	61
11.2.- SUPORT INDIVIDUAL URGENT I AVITUALLAMENT ALTRES COSSOS D'INTERVENCIÓ ...	62
11.3.- SISTEMES D'INFORMACIÓ I DE TRANSMISSIÓ	63
11.4. BOSSA D'HORES PER SERVEI DE SEGURETAT	65
11.5. NETEJA.....	66
11.6. BUGADERIA	66
11.7. ROBER.....	66
11.8.- EQUIPAMENT DELS PROFESSIONALS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, UNIFORMITAT	67
CLAUSULA 12 . INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI. GESTIO I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS.....	67
12.1. Gestió: manteniment, neteja i subministres necessaris de l'edifici i de les instal·lacions	70
12.2. Obligacions de l'adjudicatària	74
12.3. Obligacions en matèria de seguretat i mesures d'autoprotecció	76
12.4. Consideracions específiques de l'equipament Centre de Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).....	76
CLÀUSULA 13. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	76
CLÀUSULA 14. ALTRES ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES	79
CLÀUSULA 15. POSADA EN MARXA I IMPLEMENTACIÓ DEL SERVEI.....	80
15.1. Fase de posada en marxa:.....	80
15.2. Fase d'implementació:	80
CLAUSULA 16. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI	80
CLÀUSULA 17 . RESPONSABILITAT.....	81
CLÀUSULA 18. PROTECCIÓ DE DADES.....	82
CLÀUSULA 19. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ	83
19.1. Clàusules generals de seguretat.....	83
19.1.1. Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu	83
19.1.2. Responsable de seguretat.....	84



19.1.3. Clàusula de propietat intel·lectual (només si hi ha DESENVOLUPAMENT de producte).....	84
19.1.4. Clàusula per accessos potencials (SI NO APLICA LOPD)	85
19.1.5. Confidencialitat	85
19.1.6. Clàusula programari i metodologia de desenvolupament.....	86
19.2. Clàusules generals de seguretat aplicables als sistemes del proveïdor	86
20.2.1. Clàusula compliment legal	86
19.2.2. Delegat de protecció de dades.....	87
20.2.3. Auditoria.....	87
19.2.4. Gestió d'Incidents.....	88
19.2.5. Inventari d'actius.....	88
19.2.6. Configuració de seguretat	88
19.2.7. Manteniment	89
19.2.8. Xifratge de dades.....	89
19.2.9. Antimalware	90
19.2.10. Control d'accés.....	90
Segregació de funcions i tasques.	90
19.3.1. Explotació	91
Gestió de la configuració.....	91
20.3.2. Gestió de canvis	91
19.3.3. Protecció dels serveis	91
Protecció enfront de la denegació de servei.....	91
CLÀUSULA 20. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L' IMSS.	91
CLAUSULA 21 . DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE.....	92
CLAUSULA 22. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.....	92
Annexes	94
Annex 1. Desenvolupa la Clàusula 11. 4. Uniformitat	94
Annex 2. Desenvolupa la Clàusula 12. 1. b) Taula de gestió manteniment	103
Annex 3. Desenvolupa la Clàusula 7.2.B.c) CALENDARI DE FRUITES I VERDURES DE TEMPORADA	104



**Ajuntament
de Barcelona**

**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
Departament de serveis d'urgències i emergències social**

València, 344
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials



CLÀUSULA 1 .-INTRODUCCIÓ I PRESENTACIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

El Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (en endavant CUESB) va ser creat al 1975 per tal de proporcionar atenció social a les persones i/o famílies en situació d'urgències social i a persones damnificades per sinistres a la Ciutat: incendis, enfonsaments, inundacions i qualsevol altre tipus de catàstrofe.

Al llarg d'aquest període el CUESB s'ha anat modificant i reajustant per tal de donar resposta a les necessitats de les persones que es troben en situació de crisi social i també per adequar-se als nous encàrrecs institucionals i a les competències que el reglament i altres instruccions, li ha anat atorgant, entre elles també l'extensió a l'atenció a diferents municipis de l'Àrea Metropolitana.

En l'actualitat, el CUESB adscrit al Departament dels Serveis d'Urgències i Emergències Socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials (a partir d'ara IMSS) de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona, és un centre **d'atenció social permanent**, únic a la ciutat, que atén qualsevol situació d'urgència o emergència durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, i es fonamenta en els valors de servei públic universal, accessible, proactiu, preventiu, obert a la participació i col·laboració de ciutadans i entitats del tercer sector, transversal i en xarxa, eficaç, eficient i de qualitat, creatiu i innovador.

Mitjançant un equip de professionals especialitzat, actua seguint els principis de la **gestió de qualitat**, atès que en la seva globalitat està certificat amb la *Norma ISO 9001:2015*.

Aquests principis són:

- ✓ Orientació al Ciutadà
- ✓ Lideratge
- ✓ Participació dels professionals
- ✓ Enfocament basat en processos
- ✓ Enfocament de sistema per a la gestió
- ✓ Millora contínua
- ✓ Pressa de decisió basada en fets
- ✓ Control de Proveïdors.
- ✓ Anàlisi de riscos

Igualment i específicament, el Servei d'Emergències Socials està certificat amb la Norma *ISO 22320:2011 per a la Gestió d'Emergències*. Aquesta és una norma que estableix diferents requeriments per a donar una resposta adequada a incidents:

- ✓ Requeriments sobre el comandament i control
- ✓ Requeriments sobre la coordinació i la cooperació
- ✓ Requeriments sobre la gestió de la informació

Ambdues normes fan que el CUESB hagi implantat un sistema de gestió adequat al compliment dels requeriments mitjançant un Manual de Qualitat propi, que emmarca totes les



intervencions que es realitzen atès que en ell s'integren els procediments i protocols de col·laboració que son d'obligat compliment.

En aquest sentit l'Ajuntament de Barcelona pot al llarg de la prestació del present contracte, modificar els protocols existents, substituir-los o bé elaborar-ne de nous per tal de donar una atenció adequada a noves situacions socials que puguin esdevenir a la ciutat, o bé per a incorporar accions correctives, preventives o de millora imprescindibles per a garantir una resposta ràpida i eficaç a les necessitats i problemàtiques **d'urgència i emergència social** que es puguin produir a la ciutat i/o als municipis adherits de l'Àrea Metropolitana.

El Centre integra **dos serveis principals d'atenció permanent**, dels que se'n desprèn la gestió de serveis vinculats a l'atenció urgent i atenció d'emergència més endavant especificats, constituint una única porta d'entrada i afavorint una resposta ràpida al ciutadà **i als serveis amb els que col·labora**. Aquests dos serveis són:

- **Servei d'Urgències Socials**
 - **Servei d'Emergències Socials**
-
- ✓ **El Servei d'Urgències Socials** té l'encàrrec de prestar atenció a les persones que trobant-se en l'àmbit municipal de Barcelona i en l'àmbit dels municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona adherits al Conveni Marc de col·laboració entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona, **iniciat al 2015 i renovat l'1 de gener del 2019**, amb prorroga prevista pels dos propers anys 2023/24, presenten una situació d'urgència o d'alt risc social. Aquest servei complementa els serveis prestats pels centres de serveis socials **bàsics i específics** fora de l'horari d'atenció d'aquests. Els fets més freqüents desencadenants d'una situació d'urgència social són: pèrdua sobtada de l'allotjament, pèrdua d'autonomia funcional parcial o total, manca d'alimentació, especialment en persones vulnerables com ara infants o gent gran, persones grans en situació d'abandonament, maltractaments, etc.
 - ✓ **El Servei d'Emergències Socials: té l'encàrrec de prestar** atenció psicosocial immediata a les persones que en l'àmbit municipal i **municipis** adherits de l'AMB, són afectades per:
 - Sinistres: incendis, explosions, inundacions, etc.
 - L'activació d'un Pla de Protecció Civil en qualsevol fase o nivell
 - L'activació del Pla d'Acció del Grup Logístic Social (Operativa Emergències)

El CUESB **acompanya** a les persones en el moment de l'impacte, fent atenció i recolzant en la presa de decisions, permetent l'expressió d'emocions i valorant les capacitats de resiliència. En el moment del succés, es fa una anàlisi de vulnerabilitats tant a nivell social com a nivell psicològic i dels possibles riscos. I, posteriorment a l'impacte, s'acompanya fins que la persona o persones queden ateses per altres serveis, **garantint una derivació**, o per un entorn proper que recolza. **Si la valoració professional ho determina es realitzarà un seguiment posterior** per assegurar que les persones fan un bon procés de dol i se senten acompanyades.

Així, i donant valor a l'objectiu estratègic de continuar i enfortir el procés de millora i adequació de tots els serveis a nivell municipal, a partir de l'aplicació de les normes ISO –



Qualitat i altres models homologats, el Centre d'Urgències i Emergències Socials treballa amb el compromís de garantir la prestació d'un servei de qualitat amb el compliment de tots els requisits aplicables.

El CUESB disposa d'un equip professional format per treballadors/res socials, **psicòlegs/psicòlogues** i personal qualificat que s'organitzen en torns per tal de prestar l'atenció permanent als ciutadans.

La direcció del servei correspon al/la Cap dels Serveis d'Urgències i Emergències Socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials que té la funció de dirigir totes les actuacions conjuntament amb dos Caps Territorials

En el si del Document Únic de Protecció Civil Municipal (DUPROCIM), s'explicita que el CUESB serà l'organisme que s'encarrega del Grup Logístic Social en cas d'activació d'algun dels plans de Protecció Civil, i en la pàgina 151 de l'esmentat document se'n descriu les funcions.

També assigna al CUESB el suport psicosocial a la població i grups d'actuació. Per poder respondre a aquesta competència el CUESB ofereix dos serveis complementaris:

- **Servei d' Accions Grupals Preventives Programades (AGPP) post esdeveniment crític:** Es tracta de sessions grupals conduïdes per **psicòlegs/psicòlogues** i **treballadors/treballadores** socials de CUESB adreçades a persones que han experimentat una situació potencialment traumàtica. Estan orientades a normalitzar les possibles reaccions que poden donar-se després d'un esdeveniment crític, compartir la vivència de l'experiència i prevenir l'aparició d'una possible psicopatologia associada al trauma. Són sessions programades que poden derivar d'una emergència atesa per CUESB o d'un fet concret traumàtic tot i que CUESB no l'hagi atès com a emergència pròpia.
- **Servei de formació i d'elaboració de material de suport:** com a tasca preventiva la formació i creació conjunta de coneixement resilient permet una millora en la capacitat d'afrontació i d'adaptació davant esdeveniments potencialment traumàtics. De forma proactiva el CUESB ofereix e imparteix continguts formatius de la seva especialitat per tal de millorar la capacitat de reacció davant un desastre i reduir el temps de recuperació emocional. També s'elaboren materials adreçats a persones afectades, a la ciutadania, intervinents en urgències i emergències, així com a professionals de serveis que puguin estar directament implicats en el seguiment posterior a la intervenció.

CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU

El Centre d'Urgències i Emergències Socials, com a centre que forma part de la Xarxa de Serveis Socials **de l'IMSS** es regeix, principalment, per la Llei de Serveis Socials de Catalunya, Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials i la resta de normativa que resulti aplicable. Per altra banda, els serveis es prestaran d'acord amb les indicacions i comunicacions i requeriments que, en matèria de Protecció Civil, efectui la **Divisió de Protecció Civil** i



Coordinació Municipal depenent de la **Direcció del Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament** de l'Ajuntament de Barcelona en matèria de Protecció Civil.

Aquesta direcció és responsable de promoure el **Document Únic de Protecció Civil Municipal (DUPROCIM)** que té com a finalitat establir un model marc de coordinació i actuació operativa per a la resolució de les diferents tipologies de sinistres que es puguin originar o puguin afectar al municipi de Barcelona.

Tanmateix és responsable de promoure i participar dels Plans d' Emergència que l'Ajuntament de Barcelona hagi de gestionar segons la normativa vigent. En el cas del CUESB la normativa vigent que més l' afecta en el desenvolupament de les seves tasques és:

- Llei 17/2015, 9 juliol, del Sistema Nacional Protecció Civil
- Llei 4/1997, de 20 de maig, de Protecció Civil de Catalunya
- Decret d'Alcaldia, de 25 d'abril de 2007, sobre la Instrucció de la Protecció Civil Municipal a Barcelona.
- **Normes reguladores de la Comissió de protecció Civil Municipal de l' Ajuntament de Barcelona: text refós. (Gaseta Municipal 27 de juliol 2017).**
- Reial Decret 32/2009, de 16 de gener, pel qual s'aprova el Protocol nacional de actuació medico-forense i de policia científica en successos amb víctimes múltiples.
- **Protocol d'atenció a les persones davant emergències greus a Catalunya (APCAT)**

El DUPROCIM també estableix els Plans d' Actuació Municipal (PAM), els Plans Específics Municipals (PEM), els Protocols d' Actuació i els Plans d' Acció propis de cada grup operatiu a la ciutat i el director tècnic de cadascú:

PAM	DIRECTOR TECNIC DEL PLA
Emergència Aeronàutica	Director/a del SPCPEIS
Insuficiència Drenant / Inundacions	Director/a del SPCPEIS
Accidents Greus en Empreses amb Risc Químic	Director/a del SPCPEIS
Incendis forestals	Director/a del SPCPEIS
Accident en el Transport de Mercaderies Perilloses	Director/a del SPCPEIS
Neu - Gel	Director/a del SPCPEIS
Risc Sísmic	Gerent de Seguretat i Prevenció
Contaminació Accidental de les Aigües Marines	Director/a de BCASA
Risc Radiològic	Director/a del SPCPEIS
Ventades	Director/a del SPCPEIS



PEM	DIRECTOR TÈCNIC DEL PLA
Sinistres en el transport ferroviari de passatgers	Director/a del SPCPEIS
Sinistres als túnels urbans de Barcelona	Director/a del SPCPEIS
Risc Sanitari	Gerent de l'ASPB
PROTOCOLS	DIRECTOR TÈCNIC DEL PROTOCOL
PPCM-Onada de Calor	Gerent de Seguretat i Prevenció
PPCM-Onada de Fred	Gerent de Seguretat i Prevenció
PPCM-Festes de la Mercè	Gerent de Seguretat i Prevenció
PPCM-Contaminació Atmosfèrica	Director/a d'Energia i Qualitat de l'Aire (Ecologia Urbana)
PPCM-Sequera	Director/a de BCASA
PPCM-Mal Estat de la Mar	Director/a de BCASA
Atenció a les Persones en Emergències	Gerent de Seguretat i Prevenció
PLA D'ACCIÓ	DIRECTOR TÈCNIC DEL PLA
Grup Local d'Intervenció	Director/a del SPCPEIS
Grup Local d'Ordre	Cap de la Guàrdia Urbana
Grup Local Sanitari	Gerent del SEM
Grup Local Logístic Tècnic	Gerent de Medi Ambient i Serveis Urbans
Grup Local Logístic Social	Director/a de Serveis d'Acció Social
Grup Especial del Risc	En funció del risc

En el cas del Grup Logístic Social les funcions davant una activació s'estableixen les següents:

GRUP LOCAL LOGÍSTIC SOCIAL

FUNCIONS / ACCIONS

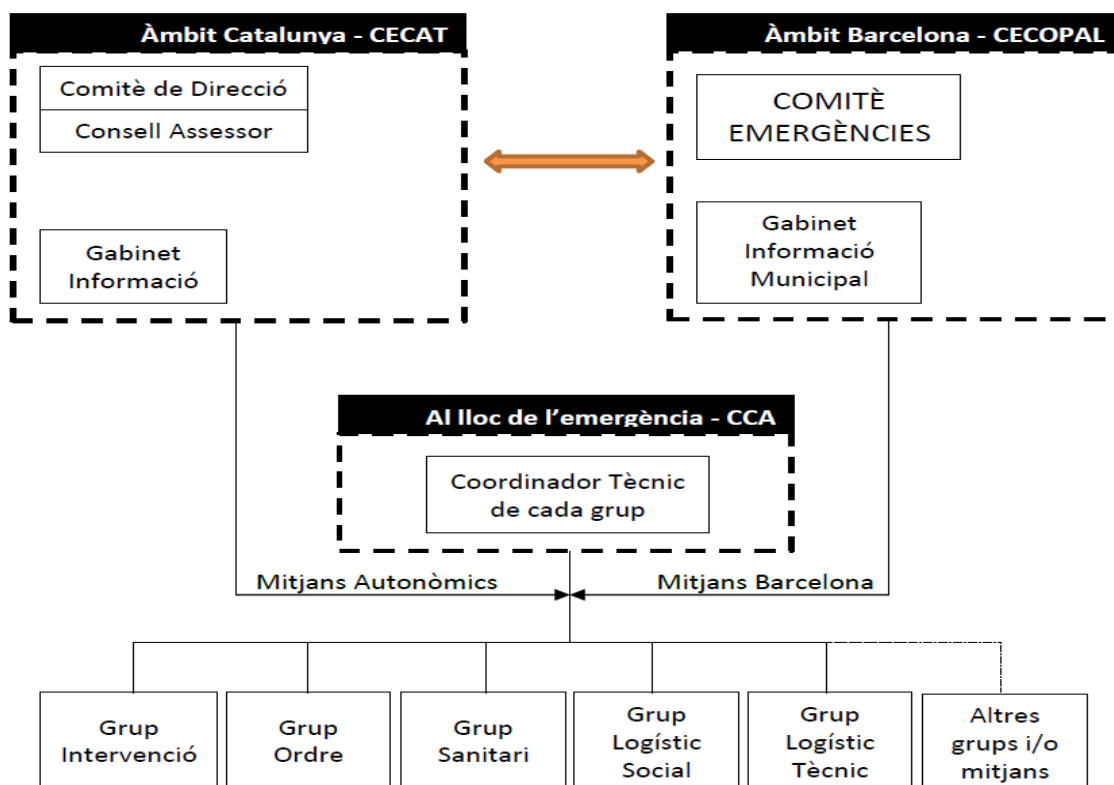
- Oferir Suport social i psicològic en les intervencions.
- Identificació de víctimes.



- Col·laborar en l'execució de l'evacuació.
- Coordinar l'ajuda social a damnificats i assegurar l'acollida, el subministrament d'aliments, medicaments i serveis bàsics en general a la població.
- Activar, si cal, els protocols de col·laboració amb altres entitats especialitzades.
- Organització i coordinació de la infraestructura social, preparant els llocs d'acollida en cas d'evacuació i, si s'escau, els llocs que han de restar confinats.
- Acollir la població i la seva gestió: allotjament, proveïment d'aliments, control, serveis socials del personal del municipi.
- Si es dona el cas, s'efectuarà el desplaçament de personal del grup logístic social a cada centre d'acollida habilitat per al seu control. Les accions consistiran en:
 - Portar el control nominal de les persones evacuades i/o acollides.
 - Transmetre les necessitats que puguin presentar-se.
 - Organitzar possibles atencions en els centres d'acollida.
 - Rebre i distribuir avituallament.
- Col·laboració amb el Grup Local Sanitari.
- Donar suport psicosocial a les actuacions dels altres grups operatius
- Avituallar els Grups d'Actuació, assegurant el subministrament d'aliments, medicaments i serveis bàsics en general. Especialment als voluntaris*, en cas d'haver-ni.
- Preparar els llocs d'acollida pels voluntaris*, en cas d'haver-ni.
- Assumir la responsabilitat de manteniment i actualització dels recursos tant propis com externs que els correspongui en qualsevol pla d'emergències.
- Col·laborar en totes les tasques, d'acord amb el cap del Grup Logístic Social del Pla d'àmbit superior, si és actiu.
- Establir un flux de comunicació bidireccional entre el Cap del Grup i el responsable d'aquest com a integrant del Consell Assessor.
- Complir les ordres provinents del Consell Assessor i CECOPAL.

*L'Ajuntament de Barcelona té actualment per norma afrontar les emergències del municipi amb personal (professional) propi i aliè. En el cas d'una gran emergència ambiental que afectés la costa del municipi amb el CAMCAT i el "Plan Nacional de Contingencias de Contaminación Marina" activats, es podria considerar la utilització de personal voluntari vingut d'arreu. Aleshores correspondria al Grup Logístic Social integrat dins el Grup Logístic del CAMCAT ocupar-se'n.

Així doncs, el DUPROCIM amplia les funcions que es reconeixen al Decret D' Alcaldia de 25 d'abril 2007 que regula la Protecció Civil Municipal, i, que ja en el seu moment oferia com innovació en la seva estructura organitzativa el reconeixement del Grup Logístic Social al mateix nivell que la resta de grups actuants.



Imatge 2. Centres de coordinació i grups actuants.

Així mateix el CUESB ha desenvolupat diferents convenis i protocols de col·laboració amb aquells serveis amb els que col·labora i s'interrelaciona. Aquesta tasca és continua en el temps ja que el servei es va adaptant a les diferents realitats i necessitats. Remarcant, que en aquest context de millora, el servei s'ha consolidat com a referent municipal i ha assumit un rol intensiu en el suport psicològic a les persones afectades per una emergència.

CLAUSULA 3. OBJECTIUS DEL CUESB

El CUESB es va crear amb la intenció de ser un centre de referència únic a la ciutat per prestar un servei d'atenció psicosocial permanent davant qualsevol situació d'urgència o emergència durant les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

El servei parteix dels següents principis d'intervenció quant a l'atenció psicosocial:

- Ha de ser immediata per disminuir l'impacte emocional, augmentar la capacitat de presa de decisions, i activar els recursos oportuns.
- Ha de ser integral, que tingui en compte la cobertura de les necessitats bàsiques i alhora emocionals.
- Ha d'estar protocol·litzada per garantir una atenció homogènia i evitar duplicitats i interferències.



- Ha d'oferir als ciutadans una actuació àgil i eficaç
- Ha de garantir que després de l'atenció les persones afectades continuen rebent l'atenció necessària des dels serveis bàsics amb una derivació entre serveis.
- Ha de garantir una bona gestió de la informació generada

Principis que requereixen establir procediments operatius, convenis i protocols de col·laboració amb diferents departaments i serveis de l'Ajuntament i d'altres administracions i estandarditzar, d'aquesta manera, les seves intervencions.

És un màxim en la intervenció del CUESB, la recerca de l'excel·lència i de la millora constant, la recerca del reconeixement i satisfacció dels ciutadans, dels altres grups operatius municipals (SPCPEIS, Guardia Urbana, ...) i autonòmics (Mossos, SEM...), així com la dels propis professionals del servei. I és per això que **s'analitzen** periòdicament els protocols i procediments així com el mètode de treball i criteris d'intervenció.

El CUESB disposa d'un Pla de qualitat que parteix d'una estructura inicial al voltant de quatre línies estratègiques amb els seus corresponents objectius generalistes, descrits en el document de política del Pla de qualitat, que orientaran el desenvolupament dels objectius estratègics i/o parcials prioritzats segons el pla de millora anual:

1. Un Centre pioner en la intervenció psicosocial immediata en situacions d'emergència:
 - a. Optimitzar la prestació de tots els serveis
 - b. Dissenyar i implantar un pla per a la millora de la percepció i coneixement del CUESB
 - c. Millorar les intervencions incorporant noves perspectives d'actuació
2. Un Centre innovador i eficaç davant els incidents crítics a la ciutat per la seva estructura de comandament, control, coordinació i cooperació:
 - a. Mantenir, i millorar si cal, els nivells de coordinació i cooperació
 - b. Fomentar el circuits de resolució d'incidències
 - c. Ser proactius en la bona percepció i imatge del CUESB
 - d. Establir nous àmbits de cooperació i coordinació
3. Un Centre amb professionals altament capacitats, experts, compromesos amb el servei a la ciutat i el desenvolupament del nostre propi sistema de gestió de qualitat com a eina per a incrementar la seva qualificació i competència:
 - a. Promoure entre els professionals l'adquisició de competències
 - b. Garantir l'adequat estat emocional i físic de l'equip professional
 - c. Realització de sessions de treball conjunt valoratives i analítiques respecte a les intervencions i/o propostes de millora.
4. Un Centre modern i excel·lent en la gestió incorporant millores tècniques:
 - a. Revisar de manera permanent les fonts d'anàlisi per a la revisió del sistema
 - b. Revisar i millorar si cal, el sistema de control de proveïdors
 - c. Revisar i millorar si cal, el sistema de control de la documentació i informació



CLÀUSULA 4. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la gestió del **CUESB** que integra:

Serveis principals:

- Servei d'Urgències Socials
- Servei d'Emergències Socials

Serveis d'acollida

- Habitacions d'Acolliment d'Urgències (HAU)
- Centre d'Estades Breus (CEB)
- Centre d' Acolliment d'Emergències (CAE)

Serveis complementaris:

- Servei d'Accions Grupals Preventives Programades (AGPP) post esdeveniment crític
- Servei Formatiu i d' elaboració de material de suport.

Serveis auxiliars i de gestió interna

- Unitat de seguiment de projectes tècnics singulars
- Unitat d'acollida, formació i suport tècnic

CLÀUSULA 5. DESTINATARIS I ABAST DEL SERVEI

El **CUESB**, de l'IMSS de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, és un servei **universal** i el seu eix d'intervenció és l'atenció a les urgències i emergències socials de manera permanent a la ciutat i als municipis de l'Àrea Metropolitana adherits al conveni marc. Així, la missió del Servei d'Urgències Socials, és donar resposta immediata des d'una perspectiva integral a les persones o famílies que presenten una situació d'urgència o d'alt risc social com a conseqüència de la manca de cobertura de les seves necessitats bàsiques; i del Servei d'Emergències Socials proporcionar atenció psicosocial immediata a les persones, famílies i/o col·lectius que han estat víctimes d'una situació d'emergència que ha alterat la seva vida quotidiana i ha produït pèrdues materials i/o humanes generant un desequilibri emocional sobre el que cal intervenir per tal d'al·leugerir el patiment d'aquestes persones.

El CUESB dona resposta a:

- **Qualsevol ciutadà** que fa demanda d'atenció social urgent: persones en situació d'urgència social i/o d'alt risc per a la seva integritat personal, persones que pateixen situacions de desemparament o abandonament, persones grans soles, familiars que tenen cura de persones dependents i necessiten suport, persones que pateixen situacions de



maltractaments, persones en fase avançada o consolidada de pobresa, persones extraviades, persones immigrants, persones **en situació de sense llar**, turistes víctimes de delictes, etc.

- **Qualsevol persona que en l'àmbit territorial d'intervenció establert** sigui víctima d'un sinistre o susceptible de les mesures de prevenció descrites als Plans de Protecció Civil Municipal o al Pla d'Acció del Grup Logístic Social. Igualment poden ser destinataris, persones residents habituals de la Ciutat o municipis d'intervenció, que hagin patit una calamitat fora del terme municipal de residència.
- Així mateix ateses les característiques de les intervencions psicosocials que el centre desenvolupa, pot ser cridat a intervenir, conjuntament amb d'altres àrees i departaments municipals, **davant situacions de risc o catàstrofe, produïdes a Catalunya o altres indrets de l'Estat Espanyol**. Doncs tal i com assenyala la Llei 17/2015, 9 juliol, Sistema Nacional Protecció Civil, i la Llei 47/1997, de 20 de maig, de Protecció Civil de Catalunya davant situacions de greu risc, catàstrofes o calamitat pública, l'autoritat competent pot ordenar la prestació de serveis destinats a afrontar l'emergència de manera proporcionada a les possibilitats de cadascú i aquesta prestació és obligatòria. **En el cas d' intervenir sota aquesta premissa, el CUESB assumiria les funcions que li atribueix el Protocol d'Atenció a les Persones davant emergències greus a Catalunya (APCAT).**

CLÀUSULA 6. ACCÉS

L'accés dels ciutadans al CUESB pot tenir diferents canals d'entrada depenent de les circumstàncies que s'esdevinguin i del servei requerit. Així l' accés serà:

Per a les **situacions d'urgència**. La demanda podrà ser expressada pel mateix usuari o els seus familiars o bé per **terceres** persones, tant ciutadanes, com d'altres serveis. Serveis Socials Municipals, Serveis Públics (Guàrdia Urbana, **Mossos d'Esquadra**, **SPCPEIS**, SEM, Centres hospitalaris, ...), etc. L'accés al servei **és lliure i directe** per a qualsevol ciutadà, acompanyat o no.

En cas **d'emergència**. L'activació d'aquestes situacions serà sempre a requeriment de **SPCPEIS**, Guàrdia Urbana, Mossos d'Esquadra, Telèfon 112 d'emergències, **Direccions Tècniques** dels Plans d'Emergències Municipal, Gerència i/o Direcció Executiva de l'IMSS, Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de Catalunya i altres que es puguin validar per la Direcció considerant les circumstàncies produïdes.

Per a les **Accions Grupals Preventives Programades (AGPP)** post esdeveniment crític. En el cas d' estar adreçades a ciutadans afectats per una emergència serà el propi servei qui valorarà la seva conveniència i l'oferiment. En el cas d' adreçar-se a d'altres equips d'intervinents serà algun responsable d' aquests equips qui, seguint els passos establerts al protocol de col·laboració, farà demanda del suport grupal.



Quant a la *Formació*, aquesta s'adreça de manera preferent a professionals d'altres serveis d'urgències i emergències que no disposen dels nostres coneixements psicosocials. La formació és programada i per tant l'accés és a través de demanda per part del responsable del servei. Un cop valorada i dimensionada es donarà resposta des del CUESB establint continguts, dates i perfil dels assistents.

CRITERIS ESPECÍFICS D'ACCÉS ALS SERVEIS D'ALLOTJAMENT DEL CUESB

L'accés a la cartera de serveis del CUESB a nivell de cobertura de necessitats bàsiques i allotjament serà **per valoració professional aplicant els criteris establerts** i indispensablement amb la voluntarietat de la persona. En primera instància els allotjaments han d'estar validats per Cap de Torn i en cas de gran abast o situacions extraordinàries pels Caps Municipals.

Aquest accés, estarà condicionat a l'existència de places suficients (en cas contrari es buscaran alternatives)*. Les condicions d'admissió són per a totes les persones les mateixes independentment del servei des del que hagin estat orientades o derivades, i en tot cas, es tindran en especial consideració aquelles persones que presentin situació afegida de vulnerabilitat.

Els serveis d'allotjament del CUESB, disposen de **normativa interna** i caldrà que les persones que en fan ús, l'acceptin.

El temps d'estada serà un màxim de tres dies com a norma general (considerant el cap de setmana o festius) i caldrà valorar aquells casos en els que s'hagi de fer excepció perquè la situació o la sol·licitud del servei derivant ho requereixi o perquè així es valori des de la Gerència de l'IMSS.

*en el cas de l'activació de la Operació Fred, un cop cobertes les places no es podrà oferir allotjament alternatiu. Si es valora situació d'alta vulnerabilitat la persona o persones seran orientades a l'acollida del CUESB per tal de que es valori la seva situació. L'especificitat del servei queda explicada en les Clàusules 7 i 8 del present Plec.

CLÀUSULA 7. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

7.1.-SERVEIS PRINCIPALS

7.1.A.- Servei d'Urgències Socials.

El **Servei d'Urgències Socials** té l'encàrrec de complementar la xarxa municipal de serveis socials bàsics i especialitzats, en l'atenció a persones i/o famílies que presenten una situació d'urgència o d'alt risc social. És a dir, el CUESB assumeix totes les urgències socials fora d'horari **d'atenció de la Xarxa de Serveis Socials de la ciutat i municipis de l'AMB adherits a conveni**.

No obstant, es preveu que dins l'horari de funcionament dels diferents serveis, es pugui



sol·licitar suport o complementació al CUESB, per donar **cobertura a les urgències pròpies dels Centres de serveis socials, ja sigui per** una situació imprevista o programada per part dels CSS (sessions de formació, avaluació, etc.). Aquest tipus de suport serà valorat tenint present la disponibilitat i possibilitat seguint els protocols vigents.

Definim la urgència com una situació **excepcional i puntual** que requereix d'una **intervenció professional immediata** perquè no es produeixi un deteriorament o empitjorament de la situació esdevinguda. Pot afectar a un individu o a una unitat familiar **o de convivència**.

Els fets més freqüents desencadenants d'una situació d'urgència social són: pèrdua sobtada de l'allotjament, pèrdua d'autonomia funcional parcial o total, manca d'alimentació especialment en persones vulnerables com ara infants o gent gran, abandonament de persones grans, maltractaments, etc.

El Servei d'Urgències actua en aquestes situacions **seguint un procediment intern** i en base als diferents Protocols i Convenis de col·laboració amb altres serveis municipals, o de la Generalitat, **o d'altres dependències**.

Aquests protocols són eines de treball internes que estan vinculades al procediment obligatori de control de la documentació, per tant són d'accés restringits als professionals de CUESB, atès que el seu contingut estableix les pautes i criteris d'intervenció en cada situació previ consens amb els serveis amb els que s'estableixen.

7.1.B.- Servei d'Emergències Socials

El Servei d'Emergències Socials dona resposta a aquelles situacions produïdes per **fets imprevisibles i sobtats** com desastres naturals, resultants de catàstrofes, accidents, etc. que arriben o poden arribar a **posar en perill la vida** de la col·lectivitat o grup de persones. Requereixen de la **coordinació i intervenció de varis sistemes de protecció públics** i poden requerir la posada en marxa de **dispositius temporals especials** per poder atendre-la. Així mateix aquelles situacions on cal minimitzar els riscos que puguin afectar al normal funcionament de la ciutat.

El Servei d'Emergències Socials, segons el Decret d'Alcaldia per a la Instrucció de la Protecció Civil Municipal, d'abril de 2007, forma part de la Protecció Civil municipal. El Decret assenyala que és un dels grups ordinaris d'intervenció davant qualsevol situació d'emergència a la ciutat i que, com a **Grup Logistic Social**, forma part del Consell Assessor que assisteix al Director/a del Pla. Així mateix, **el Document Únic de Protecció Civil Municipal (DUPROCIM) estableix de forma més detallada quines son les funcions que tenim encomanades davant una activació**.

La missió del Servei d'Emergències Socials es proporcionar atenció psicosocial als afectats en cas de sinistre a la ciutat, per:

- **Emergències ordinàries:** incendis, explosions, inundacions en l'habitatge, etc.



- **Activació de qualsevol Pla Municipal d'Emergències** en qualsevol fase i nivell.
- **Activació del Pla d'Acció del Grup Logistic Social.** Aquest Pla estableix la sistemàtica que segueix el Servei d'Emergències Socials en les seves actuacions per a desenvolupar les competències atorgades al DUPROCIM, i en Decret d'Alcaldia sobre la Instrucció de la Protecció Civil Municipal (2007), i queda desenvolupat **mitjançant l'actual operativa d'emergències on s'inclouen els diferents procediments.**
 - **Procediment Operació Fred** L'objectiu bàsic d'aquest procediment és donar protecció a les persones que pernocten en la via pública davant una baixada de temperatures o nevada a la ciutat. L'operació fred s'activa en dues fases, redactades i informades en el procediment corresponent en el si de la operativa d'Emergències.
 - **Procediment Onada de Calor**- Aquest és un procediment orientat a la protecció de la població vulnerable davant una pujada de temperatures. L'Onada Calor s'activa en tres fases, redactades i informades en el procediment corresponent en el si de la operativa d'Emergències.
 - **Procediment d'Intervenció amb Múltiples Afectats (PIMA)**- L'objectiu d'aquest procediment és establir la resposta del CUESB davant d'una emergència massiva a la ciutat o bé en l'àmbit nacional o internacional, en la que sigui necessari proporcionar atenció psicosocial immediata a les persones afectades. Les emergències massives són desastres de gran impacte emocional atès que sovint provoquen múltiples víctimes i/o un nombre elevat de persones d'afectades (es calcula una mitja de 6/7 familiars per cada víctima). Són esdeveniments greus o molt greus amb capacitat d'aturar els recursos habituals de les persones, comunitats i fins i tot de les ciutats.
 - **Procediment Suport Psicològic (PSP)**- Aquest procediment orienta l'atenció psicosocial a persones, famílies o col·lectius que en la ciutat o fora d'ella, resulten afectats per incidents crítics que provoquen un impacte tal que posa en risc el seu equilibri emocional. Majoritàriament dona resposta a situacions de morts evitables: accidents de trànsit, autòlisi, morts sobtades, homicidis. Pot ser activat a petició de GUB, GUB-UIPA, **SPCPEIS**, SEM-061, Mossos d'Esquadra, Institut de Medicina Legal, i/o altres validats per la Departament dels serveis d'Urgències i Emergències Socials.
 - **Procediment Emergències per Violència Masclista** – Aquest procediment específic orienta l'atenció en situacions en les que una dona ha patit una agressió amb intenció de matar-la **o la mort s'ha consumat**

La direcció municipal es reserva el dret de poder modificar la operativa d'emergències considerant els nous factors meteorològics que ens aporta el canvi climàtic, o altres situacions emergents que puguin esdevenir i siguin competència del CUESB.



7.2.- SERVEIS D'ACOLLIDA

7.2.A.-Habitacions d'Acolliment d'Urgències

El CUESB disposa de dues habitacions a la planta baixa de l'edifici del c/ Llacuna núm. 25, **amb** un total de quatre llits individuals i dos llits de baranes per a infants. **Permeten ser un recurs propi i àgil** per donar resposta a la necessitat d'allotjament a persones que es troben en situació d'urgència o d'alt risc social i que necessàriament es vincula, de manera ordinària, a una proposta de valoració i orientació.

L'allotjament d'urgències és un ajut puntual per a les persones abans de ser derivades al seu servei o municipi de referència.

Fonamentalment aquestes places han de ser destinades a persones, sigui quin sigui el seu municipi de referència, que presentin situacions d'alta vulnerabilitat.

Segons procediment operatiu d'urgències, les places del CUESB s'han previst fonamentalment per a:

1. Persones extraviades que arriben en horari nocturn i/o fora de l'horari d'atenció dels centres de serveis socials
2. Dones amb o sense fills que es troben en situació de violència **masclista**
3. Persones víctimes d'explosió
4. Persones víctimes de tràfic d'éssers humans
5. Persones que per les seves característiques físiques o cognitives es valori realitzar un seguiment més acurat de la seva estada al no ser persona totalment autònoma
6. Altres situacions de vulnerabilitat que requereixin d'una sola nit d'allotjament o cap de setmana en situació d'urgència i que els professionals valorin millor estar en un context d'acompanyament i protecció.

En cas que les persones a allotjar siguin tenidores d'un animal de companyia, principalment gossos i gats, es preveu la pernocta d'animals a l'habitació assignada. El servei d'acollida estarà proveït de material bàsic i necessari per a l'acollida d'animals: gàbies, transportin, menjadors i abeuradors, mantes i llits, arnès, corretja i menjar.

7.2.B.- Centre d'Estades Breus (CEB)

En aquest Centre es gestiona el servei que dona cobertura a les necessitats bàsiques i atenció psicosocial de les persones que han estat **afectades per una situació d'urgència o d'emergència i com a conseqüència d'aquesta, no poden retornar al seu domicili habitual.**



Entre d'altres, per:

- a) Perquè l'informe tècnic dels Bombers assenyala risc o perill fins que no es realitzin obres de reforma de les estructures de l'edifici afectat o perquè provisionalment, no compten amb els subministraments bàsics.
- b) Perquè habitualment pernocten en via pública i com a conseqüència de les inclemències del temps han de ser protegits del risc que suposa una baixada de temperatures
- c) Perquè com a conseqüència de l'activació d'un Pla Municipal d'Emergències han de ser evacuats dels seus domicilis.
- d) Altres que es puguin esdevenir per criteri tècnic o per col·lapse dels recursos habituals d'allotjament a la ciutat.

Les persones acollides han de complir els següents criteris d'accés:

- Ser major de 18 anys o menor acompanyat de la seva família o tutor legal.
- Ser independent en les activitats de la vida diària (AVD) o tenir una dependència lleu o moderada requerint de suport puntual.
- No presentar conductes agressives o alterades
- Acceptar voluntàriament el recurs i la seva normativa.

En cas que les persones a allotjar siguin tenidores d'un animal de companyia, principalment gossos i gats, es preveu la pernocta d'animals a l'habitació assignada. El servei d'acollida estarà proveït de material bàsic i necessari per a l'acollida d'animals: gàbies, trasportins, menjadors i abeuradors, mantes i llits, arnès, corretja i menjar.

El Servei disposa de 100 places ubicades al primer pis del CUESB situat al c/Llacuna núm. 25 de Barcelona. Aquestes places es podran reordenar per donar atenció a famílies quan sigui necessari. A tal efecte dues habitacions estaran equipades amb llit de matrimoni i dues lliteres, sofà, TV, taula i cadires.

L'objectiu d'aquest servei és:

- Garantir l'atenció psicosocial de persones en situació d'urgència i emergència social.
- Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques **de les persones i animals de companyia** (allotjament, alimentació, higiene, roba, etc.)
- Augmentar la qualitat de l'atenció per proximitat i nombre de recursos humans disponibles.
- Augmentar el confort de l'usuari en el procés de l'acolliment
- Garantir que les persones que ho necessitin romanguin el temps indispensable, dins el termini màxim (a nivell orientatiu 3 dies), per tal de poder efectuar una anàlisi suficient enfocat a posteriors derivacions
- Centralitzar l'atenció dels usuaris en un únic espai
- Garantir una comunicació unificada a les persones afectades quan sigui necessari



Els serveis concrets que es presten són:

a) Servei de Recepció

L'adjudicatària haurà de rebre els afectats i assignar-los-hi habitació i llit, informar-los dels serveis, horaris i reglament intern del servei, conformat per les normes d'obligat compliment.

En cas que les persones hagin de ser acollides com a conseqüència d'un sinistre a la ciutat: incendi, explosió, inundació, desallotjament preventiu, etc. especialment en els casos que s'hagin produït ferits greus o víctimes mortals, la recepció d'afectats la farà l'equip d'atenció psicosocial.

b) Servei d'Atenció psicosocial

En el moment de l'activació del Servei d' Atenció Psicosocial, l'adjudicatària posarà en avís al/la Treballador/a Social i Psicòleg/a responsables de l'atenció als afectats que hauran de ser al CEB per atendre les persones.

- El Cap de Torn proporcionarà tota la informació disponible al respecte del sinistre esdevingut i de les persones afectades, per tal que preparin de forma immediata l'acollida.
- Seran els professionals referents, en cas d'emergència, de les persones acollides qui faran un diagnòstic psicosocial de cada persona o família per tal d'activar els recursos complementaris necessaris, acompanyament, suport social, emocional i psicològic, i procedir a la derivació al servei de referència corresponent amb totes les garanties quant a la continuïtat de la intervenció si s'escau la necessitat de tractament social.

Igualment hauran de preparar la documentació i redactar els informes tècnics per realitzar la derivació i comunicació que correspongui segons el procediment vigent. En tots els casos caldrà que els informes a enviar siguin validats pel/la Cap de Torn.

c) Servei de menjador

Els serveis de menjador han de complir els requeriments fixats per la instrucció municipal: **Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació.**

<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/127718>

Es destaca com a prioritari:

- Introduir aliments bàsics i manufacturats d'agricultura ecològica i de comerç just, i en la mesura que sigui possible incrementar-los
- Introduir l'ús d'articles, materials i productes ecològics en les activitats associades al servei (parament de taules, cuina i neteja)



- Introduir i consolidar pràctiques de prevenció i bona gestió de residus
 - Garantir la formació ambiental del personal d'aquest tipus de serveis.
- El servei de menjador consistirà en la contractació d'un servei de càtering.

L'adjudicatària haurà de garantir que els aliments estaran a disposició del personal assignat per tal de cobrir qualsevol necessitat d'alimentació en activar-se una urgència o emergència.

El servei en cas d'activació per màxima ocupació haurà de dotar-se amb personal de cuina, neteja de l'espai i la retirada de residus generats.

L'adjudicatària haurà de disposar de l'estructura logística necessària per a proporcionar l'alimentació de les persones acollides en un temps màxim d'1 hora un cop formalitzada l'obertura del servei.

Per tal de garantir que les persones que siguin ateses fan una alimentació adequada, durant el període que estiguin acollits, se'ls facilitarà tiquets per a recollir el seu àpat. L'adjudicatària haurà de portar un control de repartiment dels àpats per tal d'evitar que cap usuari es quedi sense menjar.

Concepte	Es prioritza la introducció d'aliments bàsics i manufacturats d'agricultura ecològica i de comerç just. Les fruites i verdures han de ser fresques i de temporada, almenys en un mínim d'un 75% del total de número de referències a adquirir El menú setmanal s'haurà d'anar modificant al llarg de l'any. Com a mínim s'han d'oferir dos tipus de menú segons fred/calor. La selecció d'aliments per a les persones acollides, ha de realitzar-se segons la situació i necessitats personals, per tal de poder assegurar una bona nutrició.
Objectius	➤ Ser completa i equilibrada. ➤ Tenir una presentació atractiva. ➤ Ser variada ➤ Tenir una rotació mínima de quatre setmanes. ➤ Estar convenientment elaborada i condimentada. ➤ Estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a la època de l'any.
Característiques nutritives.	Quantitativament, s'hauran d'aportar aliments variats i en la proporció adequada que assegurin una correcta nutrició de totes les persones i en qualsevol dels tipus de dietes.
Estructura del menú	Els àpats estaran compostats d'un primer plat, un segon plat, postres i pa. La fruita i verdura hauran de ser fresques i de temporada. Annex3



Tipus de dietes	S'hauran de garantir diferents tipus de dieta degudament supervisades per les diferents necessitats previsibles de les persones usuàries, per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals, etc. Els menjars han de ser calents i l'empresa ha de vetllar perquè la preparació, l'emmagatzematge i la distribució dels aliments es realitzin de forma segura i d'acord a les normatives actuals
-----------------	--

A l'efecte de cobrir l'activació d'aquest servei es defineixen els mòduls següents:

Mòdul 6 servei d'alimentació acolliment nocturn (sopar i esmorzar),
Mòdul 7 servei d'alimentació migdia

La provisió d'unitats que es valora calen per tal de cobrir les necessitats que es puguin produir a llarg de l'any, considerant que el servei sigui similar a l'actual són les següents:

Del Mòdul 6 servei de alimentació acolliment nocturn*	8.000 serveis/any
Del Mòdul 7 servei d'alimentació migdia*	3.000 serveis/any

*Aquests mòduls es distribuïran per ús tant del CEB com del CAE

d) Servei de consigna

El Centre disposarà d'un espai adequat per organitzar la consigna, és a dir, l'espai on es podran guardar els béns personals de les persones acollides.

En la consigna no es guardaran aliments, begudes, ni cap altre element que necessiti de condicions especials per al seu emmagatzematge. Cal que l'adjudicatària disposi d'un sistema de localització i control dels objectes custodiats. Igualment l'adjudicatària vetllarà perquè l'accés a la consigna quedi restringit exclusivament als professionals i que en cap cas un usuari accedeixi directament per deixar o recollir les seves pertinences.

- En cas d'oblit de documentació s'intentarà contactar amb la persona per a la seva recollida, però si no fos possible contactar-hi, o la persona no procedís a la recollida, en el termini d'una setmana s'avisarà a la GU per tal que procedeixi segons els seus protocols.
- En cas d'oblit de pertinences: bosses, maletes, motxilles... es deixarà el termini d'una setmana per poder recuperar-les. Passat aquest termini, tal i com haurà de constar en la normativa del centre i comunicada a les persones en el moment de l'accés, es procedirà a desfer-se d'elles.

e) Servei de dutxes i rober

Aquest servei ha de garantir l'adequada higiene de les persones acollides i per això proporcionarà un kit amb productes bàsics per a la higiene personal des de la perspectiva de gènere i una tovallola a cada persona en el moment de l'arribada al Servei.



Cal motivar la seva utilització, especialment, per a aquelles persones que presentin més carències en aquest sentit. Igualment, per complementar l'acció es proporcionarà una muda de roba a aquelles persones que ho necessitin.

El CUESB disposarà de roba disponible en cas de que les persones puguin requerir de roba neta i no en disposin en el moment de ser allotjades. Adequada a totes les edats i tenint present el gènere.

f) Servei de Bugaderia

Exclusivament per a les persones acollides si així és valorat pel/la Cap de torn es proporcionarà servei de bugaderia.

L'adjudicatària haurà de fer-se càrrec de la neteja de la roba de llit, tovalloles, mantes, etc. Igualment haurà de reposar el material fungible i el que pel seu ús ho requereixi

g) Servei de seguretat

La direcció del CUESB, d'acord amb les caps Municipals pot considerar necessari l'activació d'un servei de seguretat complementari que vetlli per l'ordre i la convivència de les persones acollides sempre que per la quantitat o perfils dels allotjats ho requereixi, i en aquest cas l'adjudicatària haurà de donar resposta al compliment de la necessitat.

7.2.C.- Centre d'Acolliment d' Emergències (CAE)

El Centre d'Acolliment d'Emergències (CAE) és un servei que dona cobertura a les necessitats bàsiques, pernocta, alimentació i atenció psicosocial, en el moment d'activació dels Plans de ciutat o del Pla del Grup Logístic Social (Operativa Emergències): fenòmens meteorològics, múltiples afectats, emergències sanitàries, situacions no previstes (guerres, arribades massives, canvi climàtic,...), que generin un trasbals important a la ciutat i per les quals es requereixi tenir un espai de primera acollida que permeti mentrestant poder valorar necessitats i generació de recursos, si cal, per part del municipi i/o altres agents i administracions. El CAE acollirà al CANE, en el cas de la operació fred. Per tant, el CAE tindrà una doble funció:

- En activar-se la fase preventiva, finals novembre a finals març, descrita en la Operativa d'Emergències per la Operació Fred, donarà acollida a persones en situació de sensellarisme. A aquest servei específic d'operació fred, l'anomenarem CANE. El CANE funcionarà en horari nocturn i seguint la normativa pròpia del centre i el procediment establert específic. Podran ser usuaris del CANE aquelles persones que:

- ✓ Siguin majors de 18 anys
- ✓ Habitualment pernoctin a la via pública en la ciutat de Barcelona
- ✓ No disposin de recursos econòmics o aquests siguin insuficients per a cobrir les seves necessitats bàsiques.
- ✓ Que no manifestin conductes agressives o alterades,
- ✓ Que siguin autònoms en les activitats de la vida diària (AVD)



- ✓ Acceptin voluntàriament el recurs
- ✓ No pateixin cap malaltia que requereixi un ingrés hospitalari

- **Quan s'esdevinguin situacions d'excepcionalitat a la ciutat i s'hagi de prestar atenció i acolliment a persones afectades, emergències sanitàries, emergències humanitàries, emergències de gran abast.** En aquest cas, el Centre podria restar obert les 24 hores del dia. Caldrà per això, una valoració a nivell de Gerència de l'IMSS, ja que en algun moment es podria requerir d'una activació especial que pugui requerir un reforç extra en funció de l'Emergència produïda (Decret emergència, modificació del contracte, etc).

La previsió inicial es de 100 places .

Malgrat que el CANE tindrà la seva especificat i la seva pròpia estructura de funcionament, en el present Plec de Clàusules Tècniques es descriu el servei en la seva globalitat (Clàusules 7 i 8) i ja s'anirà especificant les situacions que requereixen d'un tractament específic sigui pel CANE sigui per una Emergència que tingui característiques diferents. Així mateix, com ja s'ha assenyalat algunes emergències poden requerir d'una activació de 24h, en aquest cas el present contracte disposa de mòduls de professionals per si cal fer ampliació de l'equip d'atenció en hores diürnes.

1.- En relació a l'acolliment

Els serveis que es presten, en concret, són:

a) Servei de Recepció

Des d'aquest espai es farà la primera atenció a les persones que facin demanda d'atenció i acollida pel personal qualificat.

Les tasques fonamentals d'aquest/a professional seran:

- Filiar les persones que acudeixin amb demanda d'allotjament
- Assignar llit i número de consigna, així com els tiquets per als àpats.
- Informar dels diferents serveis i horaris i del Reglament Intern del Centre, d'obligat compliment.
- Proporcionar a les persones que s'allotgin: kit d'higiene, tovallola, roba interior i roba de llit, i hora d'entrevista amb el/la Treballador/a Social per tal d'avaluar la seva situació **(si fos necessari)**.

L'horari d'atenció al públic durant període CANE a nivell d'inscripció serà des de les 9,30h fins les 12,30h (finals novembre a finals març), tot i que l'acollida nocturna, serà a partir de les 20h (obertura del centre).

b) Servei d'Acolliment nocturn



L'Acol·liment Nocturn és l'espai de descans que es proporcionarà a les persones acollides i que podran utilitzar, des de les 20h fins les 9h, dintre del període de temps que el/la treballador social li hagi atorgat. En el cas del CANE s'estableix normalment un màxim de 30 dies.

A cada persona se li adjudicarà un llit durant tota la seva estança i el conservarà al llarg del període assignat. **Caldrà garantir l'ús del servei des de la perspectiva de gènere.**

En cas del CANE, operació fred, la reserva d'allotjament, es garanteix sempre que s'arribi al centre abans de les 21:00h. A partir de les 21:00h els llits que no hagin estat ocupats s'assignaran a la llista d'espera en el cas que n'hi hagi i/o a noves demandes.

Qualsevol persona que sol·liciti o requereixi allotjament de nou haurà de tornar a passar entrevista amb el/la treballador social per tal que aquest/a valori un cop més la seva situació i consideri la conveniència de proporcionar a la persona un nou període d'estança al Centre. En cas del CANE, aquesta no hauria de superar els 30 dies màxims establerts.

c) Servei d'atenció diürna (format 24h).

El CAE està pensat també, en cas de necessitat, per poder cobrir les 24h en cas de produir-se emergències extraordinàries i de gran format. En cas d'obertura, les 24h el servei ampliarà el temps de cobertura de les necessitats nocturnes i si cal, es passarà a règim de pensió complerta.

Al mateix temps, al disposar de sales polivalents s'organitzarà l'espai de manera que les persones i/o famílies hi puguin realitzar les seves activitats en el màxim confort possible, espai per a infants, espai per a poder fer gestions, despatxos d'entrevistes, menjador.

Les persones seran ateses per un equip de professionals preparats per poder donar resposta a les necessitats bàsiques, orientar, atendre les seves necessitats psicosocials, i les que vagin sorgint que requereixin de suport.

Des d'aquest servei es sostindrà la situació fins que pugui ser derivada i/o orientada a serveis que donin continuïtat, fins que puguin retornar als seus llocs d'origen, fins que s'acabi el confinament (en cas d'emergències que el requereixin) o fins que l'Emergència es tanqui en funció de les casuístiques que l'hagin produït.

Així doncs el CAE, en horari diürn serà un servei d'acollida per a persones que pateixen l'Emergència que oferirà una atenció integral quan es requereixi. Entenem que es requereix d'una certa flexibilitat en quant a la descripció/necessitats del servei ja que vindrà molt determinada per la tipologia d'Emergència, garantint en tot cas la perspectiva de gènere i la mirada intercultural.

d) Servei de consigna



El Centre disposarà d'un espai adequat per organitzar la consigna, és a dir, l'espai on es podran guardar els béns personals de les persones acollides. Les pertinences s'aniran custodiant dia a dia i per tant, tots els matins, es procedirà a buidar la consigna. Es pot valorar la possibilitat de la guarda dels béns durant tot el període de pernocta de la persona.

En la consigna no es guardaran aliments, begudes, ni cap altre element que necessiti de condicions especials per al seu emmagatzematge.

Per guardar l'equipatge sempre s'utilitzaran bosses ben tancades.

Cal que l'empresa disposi d'un sistema de localització i control del objectes custodiats. Igualment l'adjudicatària vetllarà perquè l'accés a la consigna quedi restringit, exclusivament, als professionals i que en cap cas un usuari accedeixi directament per a deixar o recollir les seves pertinences.

- En cas d'oblit de documentació i/o pertinences, es procedirà segons normativa vigent.

Aquest servei serà atès per personal qualificat. L'horari de funcionament de la consigna serà ininterromput per deixar les pertinences dels usuaris nouvinguts. L'accés als seus béns un cop consignats serà l'endemà o bé quan l'usuari abandoni el Centre (expulsions, abandonaments, etc.).

e) Servei de menjador

Per tal de garantir que les persones que són ateses fan una alimentació adequada, durant el temps que estiguin acollits:

1. **En període CANE (operació fred)** se'ls hi facilitarà 2 tiquets diaris (esmorzar i sopar). Els usuaris hauran de fer servir aquest tiquets per a recollir el seu àpat.

S'oferirà a cada persona acollida un càterring consistent en un àpat diari a la nit (sopar) i altre al matí (esmorzar), en cap cas es proporcionaran més àpats dels establerts en aquest procediment. L'adjudicatària haurà de portar un control de repartiment dels àpats per tal d'evitar que cap usuari es queda sense menjar. Veure quadre pagina 22 d'aquest Plec.

El sopar es servirà des de les 20:00 fins a les 23:00h. L'esmorzar es servirà entre les 8h i les 9h.

2. **En cas d'obertura del centre per donar resposta a altres emergències, s'ajustarà al tipus de règim d'alimentació a prescriure i els horaris en cas que s'incorpori pensió completa.**

El concepte, els objectius, les característiques nutritives, l'estructura dels menús, i el tipus de dietes i instrucció a seguir són els mateixos que consten en el Centre d'Estades Breus



(clàusula 7.2.B.c del present plec). Així mateix els mòduls d'alimentació disponibles, son compartits amb el CEB.

a) Servei de dutxes i rober

Aquest servei ha de garantir l'adequada higiene de les persones acollides i per això proporcionarà un kit amb productes bàsics per a la higiene personal, **amb perspectiva de gènere**, i una tovallola a cada persona en el moment de la seva arribada al Centre.

El servei serà atès per personal qualificat i cal que aquests motivin la utilització de l'espai, especialment, per a aquelles persones que presentin més carències higièniques. Igualment per complementar l'acció es proporcionarà una muda de roba a aquelles persones que ho necessitin.

El servei de dutxes funcionarà de les 20 a les 22,30 h. i si convé s'establiran torns per a la seva utilització. **Caldrà garantir la seva utilització des de la perspectiva de gènere.**

El servei de rober haurà de garantir proporcionar peces de roba bàsiques des de la perspectiva de gènere i considerant la climatologia del moment.

g) Servei d'Atenció Psicosocial

El Servei d'Atenció Psicosocial està format per professionals de la psicologia i del treball social.

- ✓ **En període del CANE (operació fred).** Des d'aquest servei s'entrevistarà a les persones acollides en un temps màxim de 72 hores des del seu accés al Centre. Aquesta organització es mantindrà durant la primera setmana de funcionament del Centre. A partir d'aleshores i fins al tancament, a les persones de nova incorporació se les entrevistarà el mateix dia de la seva arribada.

L'objectiu de l'entrevista és conèixer les causes que han portat a la persona a la situació que es troba i intentar-la persuadir d'adherir-se a un pla de treball. Considerant la possibilitat plantejada de poder fer un treball més intens i una intervenció amb les persones que permeti, en aquells casos que sigui possible, establir vincle amb els serveis que es considerin necessaris, especialment amb els serveis de salut.

Durant el temps de l'acollida, la persona, amb el suport del/la treballador/a social, haurà de cercar una alternativa a la seva situació.

El perfil professional que s'ha d'encarregar d'aquest espai és el de Diplomat/Graduat en Treball Social, i el seu horari d'atenció al públic serà de 20:00 a 23:00, les seves funcions concretes són: :

- Establir el diagnòstic social de les persones i determinar el nombre inicial de pernoctacions segons la situació plantejada. El/la professional orientarà la seva



actuació proposant estratègies d'intervenció que contemplin alternatives com ara l'accés a recursos més estables de la xarxa d'atenció a persones sense sostre.

- Establir les coordinacions adequades d'acord amb la persona usuària, per tal de derivar-la als serveis que es considerin adients.
 - Orientar les persones al seu municipi (província) de referència en el cas de desplaçaments exclusivament motivats per la utilització del dispositiu
- ✓ En relació a la resta d'emergències, l'atenció psicosocial quedarà garantida pels professionals assignats per atendre l'emergència. Seguint el procediment habitual i ja descrit de valoració de la situació, atenció i orientació.

h) Servei de Salut (Només període CANE-Operació Fred)

En el període del CANE. Aquest servei atendrà les persones acollides, en cas de trobar-se en tractament mèdic, mentre es troben en el Centre i en farà el seu seguiment.

Es considera important per poder oferir una bona atenció des del servei d'infermeria, poder disposar d'una nevera per poder guardar la medicació prescrita per tal de fer un cert control i orientar el seguiment de la pauta mèdica en aquells casos necessaris.

El perfil professional que ha d'atendre aquest servei és el de Diplomat/Graduat en Infermeria i el seu horari d'atenció al públic serà de 20:00 a 23:00h.

Les seves funcions són:

- Cures bàsiques: cures, control de medicació, etc.
- Seguiment de situacions específiques: prevenció TBC, altres
- Detecció i valoració de la necessitat d'intervenció dels serveis sanitaris
- Coordinació amb els serveis de salut i hospitalaris per a l'acolliment de persones

i) Servei de seguretat

El Centre disposarà de vigilància de seguretat, que vetlli per l'ordre i la bona convivència de les persones acollides.

7.3.-SERVEIS COMPLEMENTARIS

7.3.A.- Servei d'Accions Grupals Preventives Programades (AGPP) post esdeveniment crític.

Té com a objectiu oferir un espai de suport, eines d'afrontament i recursos externs, per tal de minvar l'impacte de l'esdeveniment crític viscut per part dels afectats. Al llarg dels anys des del CUESB hem pogut comprovar els efectes positius que té aquest tipus d'intervenció i que es



pot facilitar en entorns escolars, a grups de treballadors, a serveis d' intervinents i a professionals dels serveis socials entre d' altres.

S'ajuda als participants a identificar estratègies d'afrontament pròpies i alienes i té un efecte de reducció de l'angoixa. També permet detectar situacions d'especial vulnerabilitat individual que puguin requerir una derivació o orientació a serveis especialitzats.

7.3.B.- Servei Formatiu i d'elaboració de material de suport.

Els professionals del CUESB disposen de coneixements i experiència en primers auxilis psicològics, comunicació de males notícies, tècniques d'auto cura en situacions d' alt impacte i prevenció de l'estrès en intervinents. D'altra banda hi ha d'altres professionals que per la seva feina pateixen una exposició constant a situacions altament estressants on entren en contacte amb el patiment i dolor aliè. Aquests professionals tenen molta formació tècnica per desenvolupar el seu encàrrec com a cos de seguretat, sanitari i/o d' intervenció, com els bombers, però a la seva formació no es contempla, o es contempla poc, continguts que els hi faciliti estratègies per a un bon maneig de les emocions (les seves i les de les persones que atenen).

Els/Les professionals del CUESB afavoreixen la resiliència dels professionals de les emergències impartint formació en els continguts en els que son expertes. Amb aquesta formació als intervinents s'afavoreix un millor afrontament de les situacions d' alt impacte emocional sobre ells mateixos i sobre les persones a les que atenen.

El CUESB també crea eines en format de díptics i fulletons, entre d'altres, amb contingut formatiu sobre els temes en que és expert adreçats a la població o a d'altres professionals. D'aquesta manera estén i consolida de forma preventiva coneixements que ajuden en situacions d' alt impacte emocional.

El CUESB disposarà de professionals preparades per compartir la seva expertesa; participació a Congressos, Xerrades, Taules rodones, així com per participar davant medis de comunicació com premsa, radio, televisió, si així es demana des de la Direcció del servei.

7.4.- SERVEIS AUXILIARS I/O DE GESTIÓ INTERNA

7.4.A.- Unitat de seguiment de projectes tècnics singulars

L'activitat del CUESB no és del tot previsible i es poden donar espais de temps en els que els professionals es troben en situació d'espera. És per això que en el marc d'un sistema de gestió de qualitat com el que el CUESB té implantat, està previst que els professionals puguin dur a terme projectes complementaris i de millora que tenen com a finalitat avançar en la millora contínua.



Aquests projectes hauran de ser validats sempre pel Departament del Servei D'Urgències i Emergències Socials de l'IMSS però poden ser proposats per l'adjudicatària en base a evidències, propostes de millora, accions preventives, estudi de dades dels serveis, etc. i poden tenir caràcter temporal o bé permanent.

Serà l'adjudicatària la responsable d'assignar el projecte al/a la professional o professionals que consideri més adient.

7.4.B.- Unitat d'acollida, formació i de suport tècnic intern

1. Aquesta unitat té per objecte:

- la planificació i seguiment del Pla d'acollida del nou personal
- la planificació i seguiment del Pla de formació continuada del personal intern.
- L'adjudicatària establirà un pla d'acollida per al nou personal que garanteixi la seva incorporació en condicions òptimes a nivell de l'equip i desenvolupament de les funcions i competències.
- L'adjudicatària establirà un pla de formació que enforteixi la capacitat dels professionals en els processos psicològics associats a situacions de crisi i emergències, primers auxilis psicològics, comunicació de males notícies, intervenció en grans emergències, atenció multiculturalitat i ritus funeraris, intervencions en situacions d'autòlisi i afrontament de l'estrès.
- L'adjudicatària garantirà el reciclatge, formació permanent, i suport tècnic del seu personal per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà la programació anual i la memòria dels plans formatius realitzats, adreçats al reciclatge i la formació contínua dels professionals. Al respecte el Conveni Col·lectiu de referència estableix fins a 30 hores any per formació dintre de la jornada laboral anual.
- Atès que el CUESB fa formació a d'altres professionals i pot participar de xerrades i jornades per compartir la seva expertesa caldrà que l'adjudicatària designi i prepari als treballadors, com a mínim un per cada perfil professional, per tal que puguin preparar material formatiu i efectuar les tasques de formació i participació en les que el servei sigui requerit.

Els professionals designats hauran de conèixer amb rigor els protocols i procediments d'actuació del servei i també conèixer tècniques de presentació i comunicació a més de tenir capacitat pedagògica i de síntesi. Es valora com a important, a petició de la Direcció Municipal, la preparació específica per poder participar en programes de radio o TV.

2. També s'encarregarà de la planificació i seguiment del compliment de les obligacions de dedicació de professionals de cada categoria establerts en el plec durant les 24 hores el 365 dies de l'any.



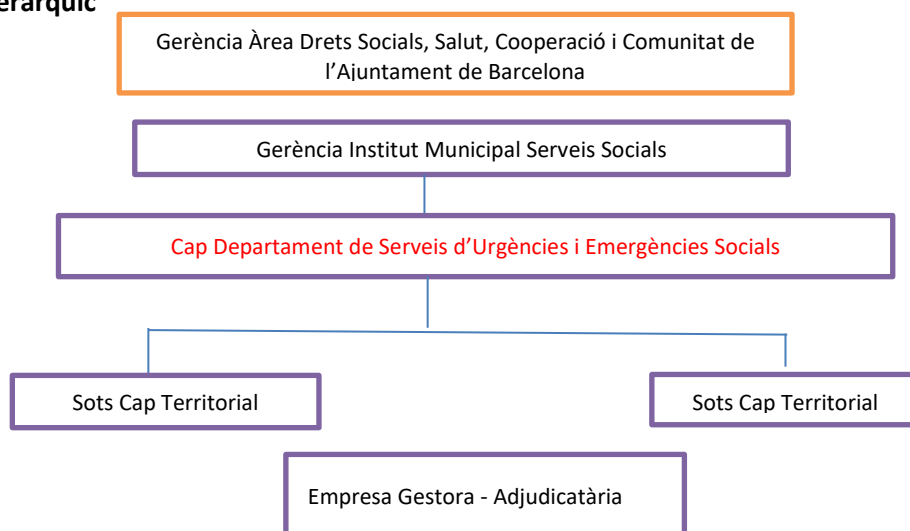
3. Així mateix haurà de fer el seguiment de la intervenció dels professionals, per tal de minimitzar el riscos psicosocials derivats de llur tasca.
4. Per últim també vetllarà perquè es realitzin les tasques administratives necessàries per la gestió interna dels professionals, vestuari, manteniment de les instal·lacions, control dels vehicles, recollida d'indicators, i d'altres necessàries pel correcte funcionament del servei.



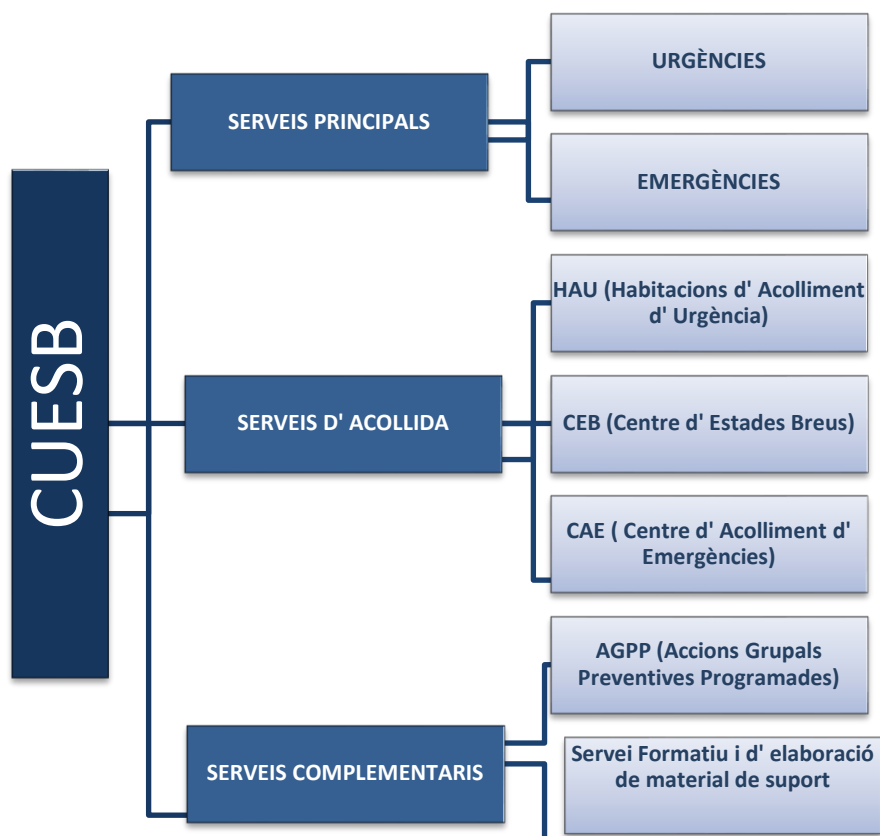
CLÀUSULA 8. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

8.0 ORGANIGRAMA DEL CENTRE.

Organigrama jeràrquic



Organigrama de gestió





8.1 DELS SERVEIS PRINCIPALS

L'adjudicatària ha de garantir que els horaris dels professionals són els més adequats per al bon funcionament dels serveis. Per això és important que s'estableixin torns de matí i tarda, i que la nit, caps de setmana i festius s'estableixin de manera rotativa, a fi d'assegurar que tot el personal tingui un coneixement integral del servei i tinguin possibilitat de participar de reunions, jornades de formació, supervisió, etc.

L'adjudicatària, en situació d'emergència o per necessitats del servei, ha de garantir que els tècnics puguin fer horari nocturn, festiu o de cap de setmana.

8.1.A.- Servei d'Urgències Socials

El Servei d'Urgències s'organitza en base als següents equips :

- a) **Unitat de Primera Acolrida (UPA) :** Equip del CUESB que atén en primera instància, totes les demandes d'atenció, per part de ciutadans i/o professionals, **o tercers** que arriben al CUESB per qualsevol via: presencial, telefònica, fax, correu electrònic, etc. Per garantir un bon funcionament de la unitat es requerirà un mínim de tres professionals un dels quals obligatòriament haurà de ser un professional del Treball Social o de la Psicologia.

*A títol informatiu durant l'any 2022 s'han atès 30.625 trucades pel telèfon 900, d'aquestes **11.484** han estat per demanda d'informació i **7.700** han estat sol·licituds d'assessorament i orientació. I s'han atès **2.230** entrevistes presencials.*

- b) **Unitat d'Atenció Telefònica (UAT):** Equip del CUESB que dona resposta immediata a l'atenció telefònica que la Unitat de Primera Acolrida ha filtrat amb necessitat d'atenció per part, com a mínim, d'un/a Treballador/a Social o Psicòleg/a.
- c) **Unitat d'Atenció Immediata (UAI):** Equip del CUESB que dona una resposta immediata a les intervencions que són de la seva competència en tota la ciutat de Barcelona. És el dispositiu de resposta a les situacions d'urgència social o d'alt risc que es produeixin a la via pública, domicilis particulars o qualsevol altre indret de la ciutat. Equip interdisciplinari format per: treballadors/res socials i/o psicòlegs/gues i tècnics / tècniques d'intervenció logística

Durant l'any 2022 s'han realitzat 1.807 valoracions i diagnòstics a domicili, via pública o altres, 174 assistències a desnonaments i 408 a desallotjaments. 556 caigudes i s'han realitzat 190 atencions per suport a les AVD.

Sempre que impliqui una millora per al Servei d'Urgències s'obre un marge de flexibilitat per tal d'adequar o ajustar la seva organització a la realitat del torn. Qualsevol proposta de modificació o millora estructural haurà de consensuar-se amb la Direcció del Departament d'Urgències i Emergències Socials de l'IMSS.



8.1.B.- Servei d'emergències Socials

El Servei d'Emergències Socials

Operativament ha de comptar amb :

- **Central Receptora d'Alarmes (CRA)** Instal·lació des de la qual es presta el servei de recepció d'alarmes, amb funcionament permanent. És un dispositiu atès per la UPA amb capacitat de resposta les 24 hores del dia, de tots els dies de l'any, destinat a rebre qualsevol tipus d'alarma (trucada) tant per sinistres com d'avisos de riscos, independentment de la seva procedència o gravetat.

S'organitza principalment en:

- a) Unitat Bàsica d'Emergències (UBE):** Equip mínim d'actuació que dona resposta a una emergència social. És l'equip que es desplaça en primera instància per atendre una situació d'emergència. Ha d'estar format per treballadors/es socials, psicòlegs/gues i per tècnics/ques d'intervenció logística (TIL). Es considera que l'equip mínim d'intervenció és d'un/a tècnic (T.S. o Psicòleg/ga) i 1 TIL. L'equip es reforçarà en funció de les necessitats del tipus d'intervenció i serà Cap de Torn qui determinarà el dimensionament.
- b) Cap de Torn,** serà qui coordini totes les intervencions i actuacions i tasques assignades de gestió i control durant el torn de treball. Equip format per professionals que per les seves habilitats de lideratge i comandament puguin exercir les funcions establertes, tant a nivell d'urgències com emergències socials.
- c) S'ha de preveure** disposar d'un **Equip de Suport Tècnic (EST)** format prioritàriament pel treballadors/res socials i/o psicòlegs, i/o personal administratiu, que restin a la Central per tal de prestar suport al personal que es trobi en el lloc de l'emergència tant en la recerca de recursos com en la gestió de la informació que generi el sinistre o qualsevol altre que per les característiques de l'emergència siguin necessaris.

L'Atenció a les emergències socials serà sempre una actuació de **caràcter prioritari**. En cas de saturació del CUESB el/la Coordinador/a Tècnic/a del CUESB, d'acord amb la Cap Municipal del Departament, haurà de prendre les decisions necessàries per atendre en primera instància l'emergència sense desatendre les situacions més urgents que es puguin produir: caigudes a domicili, etc.

L'adjudicatària ha de disposar de l'estructura logística que permeti oferir als afectats per una situació d'emergència a la ciutat, alimentació i begudes calentes i fredes en un mínim de 45 minuts i màxim de 60 minuts, (es calcula en aquest interval de temps la cobertura d'un màxim de 200 persones).



8.2. DELS SERVEIS D'ACOLLIDA

8.2.A.- Habitacions d'Acolliment d'Urgències (HAU)

Serà l'adjudicatària, a través de la figura de Cap de Torn, qui autoritzarà l'accés a aquestes places seguint els Procediments d'Actuació establerts a la Departament d'Urgències i Emergències socials, i qui determinarà els dies d'acolliment i el règim d'estada de les persones, així com les ajudes a proporcionar en cada cas: alimentació, dutxes i rober, etc.

Les dues habitacions disposen de 2 places i amb possibilitat d'afegir un bressol a cadascuna.

L'atenció d'aquestes places es farà amb el personal del torn ordinari del CUESB.

L'allotjament es facilita de manera ordinària per un període d'entre 24h a 48h. De manera que el servei de referència tingui marge de temps per a efectuar el diagnòstic de situació. S'estableix, però, un temps màxim de 5 dies d'estada prorrogables de manera extraordinària per la Cap Municipal de guàrdia.

La intervenció amb aquestes persones ha d'estar orientada sempre des d'una perspectiva resilient i de suport psicosocial.

8.2.B.- Centre d'Estades Breus (CEB)

Davant d'una situació d'urgència i/o emergència social, l'adjudicatària a través de el/la Cap de Torn, prèvia consulta a la Cap Municipal, si cal, decidirà i assumirà la responsabilitat d'obertura del Centre d'Estades Breus (CEB) per a l'acolliment dels afectats i serà qui proposarà el règim d'estada de les persones i els recursos a proporcionar en cada cas: alimentació, dutxes i rober, atenció psicològica, etc. garantint el compliment dels procediments establerts pel Departament d'Urgències i Emergències Socials i proporcionant als **afectats** l'atenció necessària i imprescindible per a la seva recuperació.

De manera general, els dies d'estada estàndard al servei seran d'entre 2 i 5 dies, depenent de si hi ha un festiu o un cap de setmana. L'acollida finalitzarà en el moment en que les persones puguin retornar al seu domicili, per la derivació als serveis **socials corresponents** que donaran continuïtat a l'atenció o perquè les condicions que van motivar l'acollida (temperatura adversa, inclemències de temps, risc, etc.) han deixat de produir-se. S'estableix, en casos excepcionals, un temps màxim d'estada de 7 dies, prorrogables exclusivament per autorització de les Caps Municipals.

El règim d'estada **estàndard al CEB serà de mitja pensió** (esmorzar i sopar). En cas de persones grans que no poden retornar momentàniament al seu domicili, de famílies amb menors no escolaritzats o que hagin de ser acollits festius i/o caps de setmana, i/o persones especialment vulnerables, el o la Cap de Torn pot valorar que el règim sigui de pensió completa. Així doncs l'horari d'acolliment serà específic per a cada situació i perfil d'usuari, segons l'avaluació de necessitats psicosocials que estableixi el/la treballador/a social i/o psicòleg/oga del CUESB i les indicacions del Cap de Torn o de les Caps Municipals.



El Centre disposarà d'una normativa interna.

Segons la tipologia dels afectats el CEB es pot activar en les següents **modalitats**:

1. Per cobertura d'**allotjament** a persones i/ o famílies en **situació d' urgència o emergència en règim de mitja pensió**.

2. Per cobertura d'**allotjament** de persones i/o famílies en **situació d' urgència o emergència en règim de pensió completa**. És un ús excepcional que es pot activar quan acollim afectats que precisen d'una estada de continuïtat durant el dia.

3. Per habilitar un espai **d'acollida d'afectats per una emergència social**. En ocasions, mentre els equips d' SPCPEIS o d'altres serveis treballen en una emergència, els ciutadans, famílies o col·lectius afectats poden requerir d'un espai on estar acollits a l'espera de rebre notícies sobre si poden o no tornar als seus domicilis. El CEB es pot activar en aquestes situacions com a punt d'acollida i hi haurà un equip específic del CUESB, en primera instància, prestant l'atenció psicosocial necessària. Durant el temps d'espera que arribi informació referent al nivell d'afectació i si poden retornar a la seva vida normal o ser acollits per familiars, amics, en definitiva de respostes i possibles solucions, els professionals garantiràn proporcionar menjar i beguda així com activar altres serveis com ara: roba, dutxa, possibilitat de contactar amb familiars per mail, telèfon, ...).

En qualsevol de les **3 modalitats anteriors quan pel fort impacte que ha suposat l'incident o incidents, per les característiques o gran nombre d'afectats a atendre per urgències o emergències es valori que caldrà de més professionals que els assignats específicament al torn ordinari s'activarà un Servei d' Atenció psicosocial extra al CEB fent ús dels mòduls previstos en cas de necessitat, per ampliació de l'equip, amb el vist i plau de les Caps Municipals**.

4. Per **activació d'Operació Fred en fase d'Alerta**. Aquest procediment del CUESB dins del Pla d'Acció del Grup Logístic Social (Operativa Emergències) estableix l'obertura puntual del CEB davant una situació meteorològica adversa a causa del descens de les temperatures a 0 graus. Suposa oferir les 100 places del CEB per acolliment nocturn a persones en situació de sense llar en règim de mitja pensió. Per les seves especials característiques l'obertura del centre en aquesta modalitat requerirà d'un mòdul determinat de professionals. En cas de que es produeixi una Onada Fred fora de l'activació de la Fase preventiva, es podria fer ús del CAE.

5. Per altres activacions que es puguin produir en relació a la resta de procediments del **Pla d'Acció del Grup Logístic Social i que no requereixin de l'activació del CAE**.

- a. Procediment per Onada Calor
- b. Procediment d'Intervenció amb Múltiples Afectats (PIMA)
- c. Procediment de Suport Psicològic
- d. Procediment d'Emergències per violència masclista



8.2.C.- Centre d'Acolliment d'Emergències (CAE)

L'activació del CAE sempre requerirà d'un equip extraordinari a torn considerant, entre d'altres, que el Centre té una adreça diferent a la del CUESB.

Segons la tipologia dels afectats el CAE es pot activar en les següents modalitats i sempre es requerirà d'autorització per part de la Cap del Departament o Cap Municipal de Guàrdia:

- Per activació de la fase preventiva per Operació Fred. Serà el Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergència (CANE).
- Per cobertura d'allotjament a persones i/ o famílies en situació d'urgència o emergència en règim de mitja pensió. Sempre i quan el CEB no estigui en condicions d'allotjar.
- Per cobertura d'allotjament de persones i/o famílies en situació d' emergència en règim de pensió completa. Aquesta modalitat serà un ús excepcional que es pot activar quan s'acull a afectats que precisen d'una estada de continuïtat durant el dia. Sempre i quan el CEB no estigui en condicions d'assumir aquest allotjament.
- Per habilitar un espai d'acollida d'afectats per una emergència social o més d'una que impliqui afectació d'un gran número de persones i el CEB no estigui a disposició per ocupació plena o per ser necessari disposar d'ell per fer front a altres possibles necessitats d'acolliment imprevistes. El CAE està previst per emergències extraordinàries que requereixin d'una activació extra respecte als recursos ordinaris.

El CAE estarà en disposició de ser obert en qualsevol moment. L'adequació i preparació de l'espai és responsabilitat de l'adjudicatària. Igualment és seva la responsabilitat disposar del material fungible imprescindible per atendre les persones acollides:

- Kit d'higiene amb perspectiva de gènere : maquineta i crema d'afaitar, pinta, raspall de dents i crema dental, material d'higiene femenina
- Sabó i gel de dutxa, sabó de mans.
- Farmaciola bàsica
- Paper higiènic, tovallons de paper, etc.
- Roba i sabates

Igualment tenir present que cal portar un control d'existències de material necessari per poder fer funcionar el servei, en quant a estris de cuina i menjador, tovalloles i roba de llit i comunicar a l'IMSS, Cap Territorial, la necessitat d'ampliar, canviar o incorporar existències.

La dotació de personal es farà sempre segons criteris d'eficàcia i optimització de recursos. Exceptuant el CANE que ja ve determinat, per a la resta d'emergències es farà ús dels mòduls de professionals disponibles i comptabilitzats al PCAP.



Horari i Capacitat del servei d'acolliment nocturn.

El seu horari de funcionament serà de manera ordinària de les 20h a les 9h .

El servei proporciona les següents prestacions en els horaris indicats:

Horari d'accés	20h
Allotjament	De 20h a 9h.
Servei Consigna	De 20h a 09h
Servei Menjador	Nits: De 20:00 a 22:30 h. Matins: De 8:00 a 09:00h
Servei dutxes i rober	De 20 a 22:30 h.
Servei d'Atenció Psicosocial	De 20:00 a 23:00 h. (CANE) A valorar en altres Emergències, si aquestes s'activen per 24h, l'horari podrà ser més flexible
Servei Salut.	De 20:00 a 23:00 h. (CANE)

Caldrà tenir en compte les persones que formen part dels Municipis adscrits al conveni amb l'Àrea Metropolitana. En aquest cas el temps d'estada cal limitar-lo a un màxim de 3 dies d'estada i d'acord amb la valoració conjunta entre Caps Municipals i Referents Municipals del Municipi en qüestió. En casos excepcionals es podrà considerar l'allargament de l'estada.

Ampliació horari a 24h

Com s'explica en la Clàusula 7.2.C, en situacions excepcionals l'horari podrà ser modificat per la Direcció Municipal i ampliar a 24h d'acord amb la Gerència de l'IMSS (Institut Municipal de Serveis Socials – Ajuntament Barcelona).

El servei en funcionament 24h a més de les prestacions d'acolliment nocturn. Serà necessària una certa flexibilitat per tal que l'organització i funcionament del centre s'adaptin a l'emergència que requereixi d'aquesta activació de 24h.

El centre disposa de sales i espai suficient perquè es puguin adequar a les necessitats que vagin sorgint.

8.3.- SERVEIS COMPLEMENTARIS

8.3.A.- Servei d' Accions Grupals Preventives Programades (AGPP) post esdeveniment crític.

Aquestes sessions s' ofereixen a un grup d' afectats per un esdeveniment crític , hagin o no estat atesos en el moment de l'emergència per part del CUESB i, poden ser de primer, segon, tercer i quart nivell.

Es poden adreçar a companys de feina, escola, servei, etc, d'alguna víctima o fins i tot persones que han quedat impactades pel fet traumàtic (testimonis). També es pot valorar fer una sessió



davant situacions altament estressants viscudes per equips o voluntaris; amenaces a professionals, jornades laborals estressant motivades per alguna emergència.

Les sessions es poden demanar per part dels activadors, responsables de serveis afectats o ser proposades de forma proactiva per cap de torn.

La realització de sessions grupals de suport, és una de les possibles intervencions del CUESB. Per tant, caldrà valorar si aquesta és la tècnica adient en el moment de donar suport a la situació detectada/ o a la demanda rebuda. Sempre serà el CUESB qui decidirà si és convenient pels afectats fer o no la sessió grupal, qui pot assistir, i el nombre màxim de participants per grup.

En cas de molts afectats o diferents nivells d' afectació es poden fer diferents grups per garantir una major qualitat de l' atenció.

En cas de menors, si es rep aquesta demanda s' intentarà que siguin els mateixos referents qui assumeixin la sessió, i en tot cas, l'equip CUESB podrà ser present per donar suport a aquests referents. A partir dels 16 anys es pot fer amb consentiment signat dels pares.

En el moment de rebre la demanda o de que el Cap de Torn faci la valoració per a la realització de sessió grupal: caldrà informar, sempre, a la Cap Municipal de guàrdia, de la demanda rebuda o proposta, per tal de valorar-la conjuntament.

La intervenció grupal sempre es realitza amb dos professionals, 2 TP dels quals una serà necessàriament un/a psicòleg, en cas de no ser possible els/les professionals que l'assumeixin disposaran de formació específica en debriefing o sessions grupals de ventilació emocional.

CUESB valorarà especialment que l'impacte i la situació personal dels afectats permetin la seva participació al grup.

8.3.B.- Servei formatiu i d' elaboració de material de suport.

L'experiència d'intervenció del CUESB ens permet establir que el marc temporal d'una emergència va més enllà del primer impacte i que la situació inicial evoluciona al llarg de diferents fases.

D' una banda podem preparar-nos per l' emergència. Tot i que la preparació no és una fase pròpiament de l'emergència cal tenir-la molt present perquè, tot i que *no podem evitar l'emergència*, sí podem mitigar els seus efectes *i estar preparats i entrenats per afrontar-la amb la màxima resiliència*. Tant pel que respecta als intervinents (facilitant formació) com a la població general (facilitant informació en forma de díptics, presentacions del servei a estudiants o d' altres, ...).

Per poder portar a terme aquests serveis caldrà que els professionals de CUESB s'organitzin per treballar de manera continuada en:



- ✓ La revisió, creació i actualització dels continguts formatius que CUESB fa servir quan realitza formacions.
- ✓ La revisió i creació de material que faciliti la resiliència amb informació, recomanacions, orientacions sobre els temes en que som experts, adreçats a diferents públics i en diferents formats.
- ✓ Realització de simulacres.

Els professionals adscrits al servei que hagin de dedicar una part de la seva jornada anual a tasques de formador hauran de ser substituïts en els seus llocs de treball habitual durant les hores necessàries per a la realització de la tasques.

8.4. SERVEIS AUXILIARS I /O DE GESTIÓ INTERNA

8.4.1. Unitat de seguiment de projectes tècnics singulars

La coordinació i seguiment de tots els projectes serà exercida per un sol professional, supervisat pel Coordinador/a Tècnic/a o Coordinació Adjunta.

La dedicació dels professionals del servei a aquesta activitat en cap cas pot comprometre l'atenció a situacions d'urgència i emergència que es puguin presentar ni suposaran una dedicació extraordinària dels professionals.

8.4.2. Unitat d'acollida, formació i suport tècnic

L'empresa haurà de garantir una organització que asseguri l'acollida i formació permanent dels professionals, suport tècnic, així com la cura i l'organització de quadrants, cobertura d'incidències, baixes, i la cobertura dels llocs de treball necessaris per situacions previstes en les operatives d'urgències i emergències així com situacions excepcionals.

- ✓ Cal preveure unes hores a l'any perquè els professionals puguin participar de sessions clíniques i/o supervisió, així com de treball conjunt que els permeti compartir coneixement i intercanvi d'aquest per tal d'anar creant un mètode d'intervenció comú i compartit. Així com també la realització de simulacres, que cal preveure com a hores de reciclatge i formació permanent. La presència del CUESB a les Emergències obeeix a una organització contemplada en la operativa d'Emergències. Per això es fa necessari un seguiment i la garantia del compliment d'aquesta a partir de la realització d'un mínim de dos simulacres a l'any. Per tal de poder garantir el coneixement per part de tots els professionals del procediment i del compliment d'aquells aspectes necessaris per poder donar una resposta. La necessitat d'una bona sincronització de la intervenció i equipament logístic dels professionals en el moment de la intervenció.



S'estima que el número d'hores anuals necessàries per participar en les sessions internes de treball serà:

Funcions de Personal Qualificat	fins a 24 hores any
Funcions de Treballador/a Social	fins a 24 hores any
Funcions de Psicòleg/ga	fins a 24 hores any
Funcions de Cap de Torn	fins a 24 hores any

L'empresa haurà d'organitzar la unitat administrativa perquè pugui donar reforç i garantir el compliment d'aquelles tasques que facilitin el funcionament del servei i garanteixin un control de la documentació.

CLAUSULA 9. RECURSOS HUMANS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DE TOTS ELS SERVEIS.

9.1 SERVEIS PRINCIPALS

La totalitat dels recursos del CUESB estan sota la responsabilitat directa del/de la Coordinador/a Tècnic/a, que té la funció de gestionar amb eficàcia i eficiència els recursos humans i materials bàsics que calgui en cada cas.

Servei d'urgències Socials i Servei d'emergències Socials

Els **professionals mínims** presents en el servei tots els dies de l'any i per torns, són els següents:

Període transició – 2 mesos inicials

	persones				
Coordinació Tècnica Servei Global	1,00				
Coordinació Tècnica Adjunta	1,00				
	persones presents en el servei			persones presents en el servei	
	de 6 a 14 h.	de 14 a 22 h.	de 22 a 06 h.	de 6 a 18 h.	de 18 a 06 h.
	laborables			cap de setmana i festius	
hores	8	8	8	12	12
Cap de Torn operatiu* (6,74)	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Llicenciat/graduat amb psicologia operatiu (15,33)	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
Treballadors socials operatiu (13,47)	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
Personal qualificat operatiu (36,70)	8,00	7,00	6,00	6,00	6,00



Període 2024 – 2025 – i pròrrogues

	persones				
Coordinació Tècnica Servei Global	1,00				
Coordinació Tècnica Adjunta	2,05				
	Persones presents en el servei			Cap set.	
Horari	6 a 13h	13h a 15h	15 a 22h	22 a 6h	24h
Cap de Torn: (8,77)	2	1	2	1	1
Horari	de 6 a 14 h.	de 14 a 22 h.	de 22 a 06 h.	de 6 a 18 h.	de 18 a 06 h.
Torns professionals disponibles:	laborables			cap de setmana i festius	
hores	8	8	8	12	12
Llicenciat/graduat amb psicologia operatiu: (17,23)	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
Treballadors socials operatius: (14,91)	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
Personal qualificat operatiu: (40,81)	8,00	7,00	6,00	6,00	6,00

- Cal considerar que les CT en Torn, fan jornades de 12h. Es combinaran els horaris per cobrir les 16h. dels dos torns. (Exemple de funcionament possible: Cap de Torn matins: de 6h a 18h. Cap de Torn suport: de 8h a 15h. Cap de torn suport tarda / nit : de 16h a 23h. Cap de torn nits: 19h a 7h).

La resta d'hores, professionals computats, es preveuen per contemplar les hores necessàries pel servei fora d'horari de torn (formació, coordinació, participació en sessions clíniques,..) fet que es repeteix en totes les categories.

- En quant a la distribució de caps de setmana i festius, per les categories de Psicologia i Treball Social, malgrat es fa una distribució de 3/2, caldria que els caps de setmana i festius estiguin repartits de manera equitativa entre totes les professionals i per tant cap professional d'aquestes categories faci més caps de setmana o festius que un altre.

Aquesta dimensió del servei, juntament amb les obligacions establertes en aquest plec, requereix del personal que s'assenyala a continuació. Per les característiques del servei no és possible treballar amb menys professionals, independentment de les suplències per cobrir l'absentisme que es produeix i de totes les incidències que es puguin produir en el seu desenvolupament, que cal cobrir de manera immediata.

Els professionals adscrits al servei d'urgències i emergències hauran de disposar de 77 hores addicionals de descans, complementàries a les vacances que es preveuen en el conveni col·lectiu de referència. És a dir, que com els professionals que haurien de fer l'horari de cicle continuat que els pertocaria de 1.701 h/any, i com que en el mateix conveni s'estableix que hi haurà 24 hores de lliure disposició, aquests professionals tindran una jornada efectiva anual de 1.600 h/any. Per tant per a la prestació del servei caldrà:



Període transició

	Hores efectives a contractar per prestar el servei	Empleat necessari (sense absentisme, que s'haurà de cobrir a banda d'aquests empleats)
Cap de Torn operatiu	11.302,01	7,064
Llicenciat/graduat amb psicologia operatiu	25.705,27	16,066
Treballadors socials operatiu	22.594,02	14,121
Personal qualificat operatiu	61.543,99	38,465

Període 2024 – 2025 – i prorrogues

	Hores efectives a contractar per prestar el servei	Empleat necessari (sense absentisme, que s'haurà de cobrir a banda d'aquests empleats)
Cap de Torn operatiu	14.704,23	8,77
Llicenciat/graduat amb psicologia operatiu	28.898,12	17,23
Treballadors socials operatiu	24.996,40	14,91
Personal qualificat operatiu	68.443,09	40,81

L'adjudicatària ha de disposar, tots els dies de l'any, de professionals localitzables per a la incorporació immediata fora de la jornada habitual per tal que el servei pugui donar resposta a qualsevol eventualitat derivada de l'absentisme, malaltia o d'una emergència social no assumible pel torn habitual explicat en el quadre anterior.

hores mínimes necessàries de disponibilitat a compensar als empleats que ha d'estar disponibles	hores dia	hores/any
Cap de Torn operatiu	16	4.380
Llicenciat/graduat amb psicologia operatiu	24	8.760
Treballadors socials operatiu	24	8.760
Personal qualificat operatiu	24	8.760

A més el CUESB comptarà amb servei de vigilància, de les 20 hores a les 8 hores tant els dies laborables com els caps de setmana i festiu.

9.2 SERVEIS D'ACOLLIDA

9.2.A. Habitacions d'acolliment d'Urgències (HAU)



L'atenció d'aquestes places, no implicarà increment de professionals del torn corresponent ni activació de mòduls, es farà amb el personal ordinari del CUESB.

9.2.B.- Centre d'Estades Breus (CEB)

Període de transició (2 mesos)

Si cal generar un equip específic, es farà ús dels mòduls previstos per activació d'equip específic no estable, amb reforç del personal de torn.

Considerant la pluralitat de situacions a les que cal donar cobertura, es planteja una dotació de Recursos humans variable, a decidir en el moment de l'activació del servei, i si cal, modificar l'establert, tenint en compte la quantitat de persones a les que donar servei i les característiques d'aquestes.

Per tal que l'empresa pugui reaccionar amb rapidesa en el cas de necessitar activar professionals extra caldrà que disposi de professionals qualificats a disposició en cas de ser necessaris. Aquest és el rol professional del que es necessitaran més hores en cas d'activació del SEB.

1. En general i segons l'atenció requerida es podran reforçar amb professionals extra els següents perfils:

- Professionals qualificats.
- Treballadors/res socials (només en situacions d'emergències amb un alt nombre d'afectats o amb un fort impacte emocional pels acollits).
- Psicòlegs/gues (només en situacions d'emergències amb un alt nombre d'afectats o amb un fort impacte emocional pels acollits).
- Cap de torn (en activacions per acollida de 80 persones o més).

2. També es podrà activar servei de seguretat complementària a la del CUESB en funció del nombre d'unitats familiars allotjades o pel perfil dels usuaris acollits.

3. Es tindrà en compte la necessitat de disposar de reforç del servei de neteja i bugaderia si cal. L'activació de servei extra de neteja i bugaderia es farà segons necessitats valorades pel/ la cap de torn, adaptant-se a l'ús real que s'hagi fet del recurs. Aquesta activació no es compatibilitza com despesa addicional.

4. L'activació de professionals anomenats als punts 1 i 2 es farà per mòduls horaris un cop valorades les necessitats reals. El mòdul de referència mínim serà de 4 hores de servei. Serà responsabilitat de la Coordinadora tècnica del servei que valorarà la necessitat i conveniència de la activació de professionals de reforç a partir de la proposta realitzada pel cap de torn de servei, aplicant els procediments vigents aprovats per la Direcció Municipal.

Per tant, cal considerar que independentment del personal estable previst, es podran activar, en funció de les necessitats, una o més unitats dels mòduls següent:



Mòdul 1 :Cap de torn responsable dispositiu	equivalent a 4 hores de servei de CT
Mòdul 2 :Llicenciat/graduat/da en psicologia	equivalent a 4 hores de servei de PS
Mòdul 3 :Treballadors/es socials	equivalent a 4 hores de servei de TS
Mòdul 4 :Personal qualificat	equivalent a 4 hores de servei de PQ
Mòdul 5 :Servei de vigilància	equivalent a 4 hores de servei de VG

La provisió d'unitats, que es valora calen, per tal de cobrir les necessitats que es puguin produir a llarg de l'any considerant que el servei sigui similar a l'actual és:

Del Mòdul 1 :Cap de torn responsable dispositiu	72 serveis a l'any de CT
Del Mòdul 2 :Llicenciat/graduat/da en psicologia	365 serveis a l'any de PS
Del Mòdul 3 :Treballadors/es socials	365 serveis a l'any de TS
Del Mòdul 4 :Personal qualificat	1.296 serveis a l'any de PQ
Del Mòdul 5 :Servei de vigilància	249 serveis a l'any de VG

*1 servei = 4 hores segons mòduls establerts.

Període 2024 – 2025 – i pròrrogues

S'introdueix i estableix un **servei estable durant la setmana i especialment caps de setmana i festius**, ja que és en aquests dies quan se'n fa més ús, considerant els avisos dels CSS d'alertes i el tancament de la resta de serveis que fa al mateix temps que s'allarguin les estades de divendres tarda a dilluns matí.

Es per aquest motiu que es demana un **equip estable**:

- 1 (1,31) TP amb horari de divendres tarda de 14 a 22h i Dissabte i diumenge de 9h a 19h.
- 1 (1,90) TIL suport responsable de cuina amb horari de vespres i matins entre setmana i de divendres de 19h a 23h i dissabtes i diumenges de 7 a 11h i de 19h a 23h.
- 1 (1,90) TIL amb horari de nits durant la setmana i divendres des de les 20h de divendres fins a les 8h de dilluns.

	Necessitat total d'hores/any	Empleats necessaris
TP (divendres tarda/diss/dium/festius)	2.194,40	1,31
TILL (personal qualificat)	6.585,60	3,93
TILL SUPORT (personal qualificat)	3.188,80	1,90

A més, s'haurà d'assignar un TIL de torn que donarà suport al CEB sempre que estigui en funcionament i sigui necessari.

Per tal que l'empresa pugui reaccionar amb rapidesa en el cas de necessitar activar professionals extra, caldrà que disposi de Tècnics d'Intervenció Logística a disposició en cas de



ser necessaris. Aquest és el rol professional del que es necessitaran més hores en cas d'activació del CEB.

1. En general i segons l'atenció requerida es podran reforçar amb professionals extra els següents perfils i fent ús dels mòduls previstos:

- Tècnics d'Intervenció Logística.
- Treballadors/res socials (només en situacions d'emergències amb un alt nombre d'afectats o amb un fort impacte emocional pels acollits).
- Psicòlegs/gues (només en situacions d'emergències amb un alt nombre d'afectats o amb un fort impacte emocional pels acollits).
- Cap de torn (en activacions per acollida de 80 persones o més).

2. També es podrà activar servei de seguretat complementària a la del CUESB en funció del nombre d'unitats familiars allotjades o pel perfil dels usuaris acollits.

3. Es tindrà en compte la necessitat de disposar de reforç del servei de neteja i bugaderia si cal. L'activació del servei extra de neteja i bugaderia es farà segons necessitats valorades pel/ la cap de torn, adaptant-se a l'ús real que s'hagi fet del recurs. Vindran contemplades com a provisió de bosses d'hores. (Clàusula 11 del present Plec)

4. Així mateix es tindrà en compte disposar de reforç de servei de vigilància que vindran també computades com a bosses d'hores. (Clàusula 11 del present Plec)

5. L'activació de professionals anomenats al punt 1 es farà per mòduls horaris un cop valorades les necessitats reals. El mòdul de referència mínim serà de 4 hores de servei. Serà responsabilitat de la Coordinadora tècnica del servei que valorarà la necessitat i conveniència de la activació de professionals de reforç a partir de la proposta realitzada pel Cap de Torn de servei, aplicant els procediments vigents aprovats per la Direcció Municipal.

Per tant, cal considerar que independentment del personal estable previst, es podran activar, en funció de les necessitats, una o més unitats dels mòduls següent:

Mòdul 1 :Cap de torn responsable dispositiu	equivalent a 4 hores de servei de CT
Mòdul 2 :Llicenciat/graduat/da en psicologia	equivalent a 4 hores de servei de PS
Mòdul 3 :Treballadors/es socials	equivalent a 4 hores de servei de TS
Mòdul 4 : Tècnics d'Intervenció Logística	equivalent a 4 hores de servei de TIL

La provisió d'unitats, que es valora calen, per tal de cobrir les necessitats que es puguin produir a llarg de l'any considerant que el servei sigui similar a l'actual és:

Del Mòdul 1 :Cap de torn responsable dispositiu	72 mòduls a l'any de CT
Del Mòdul 2 :Llicenciat/graduat/da en psicologia	365 mòduls a l'any de PS
Del Mòdul 3 :Treballadors/es socials	365 mòduls a l'any de TS
Del Mòdul 4 : Tècnics d'Intervenció Logística	1.296 mòduls a l'any de PQ

*1 mòdul = 4 hores segons mòduls establerts.

** aquests mòduls seran d'ús tant pel CEB com pel CAE, si cal.



En qualsevol supòsit, un cop activat formalment el CEB, l'adjudicatària ha de tenir la capacitat i organització establerta per tal d'obrir el centre als afectats en un termini màxim de 45 minuts. De manera immediata l'adjudicatària destinarà un nombre de tècnics suficients per atendre l'arribada dels afectats i per tal de garantir l'atenció necessària mentre romanguin acollits. L'assignació de professionals es farà tenint en compte les diferents circumstàncies i tipus d'activació anteriorment referides.

Igualment s'haurà d'assignar a un professional del CUESB les tasques de seguiment del bon funcionament dels serveis que s'han de prestar: càtering, control bugaderia, roba, neteja, reposició de material fungible, etc.

Aquests mòduls es poden activar també en situacions d'urgència i/o emergències singular o en cas que es produeixin simultàniament i per tant, sigui necessari dedicar més recursos que els establerts en aquest plec, ja que els existents del servei habitual dels serveis principals poden no ser suficients per cobrir les necessitats generades en el moment en que es produeixi aquesta circumstància.

9.2.C.- Centre d'Acolliment Emergències (CAE)

La totalitat dels recursos del CAE estan sota la responsabilitat directa del/de la Coordinador/a Tècnic/a Adjunt, assignat, que té la funció de gestionar amb eficàcia i eficiència els recursos humans i materials dels que disposa per posar el servei en marxa. La Coordinadora tècnica del CUESB serà la màxima responsable, garantint que tingui el recolzament d'altres coordinadors/es de servei, si fos necessari.

Considerant la pluralitat de situacions a les que caldrà donar cobertura, es planteja una dotació de recursos humans variable, a decidir en el moment de l'activació tenint en compte la quantitat de persones a les que donar servei i les característiques d'aquestes.

Per tal que l'empresa pugui reaccionar amb rapidesa en el cas de necessitar activar professionals extra caldrà que disposi de Tècnics d'Intervenció Logística qualificats a disposició en cas de ser necessaris. Aquest és el rol professional del que es necessitaran més hores en cas d'activació del CAE.

També cal considerar la figura d'Educació Social en moments d'activació del CANE. En aquest cas es farà ús dels mòduls previstos per a aquesta categoria professional.

Especificitat del Servei d'acolliment nocturn en modalitat CANE

Els professionals mínims que es requeriran per a un correcte funcionament del servei són els que a continuació definim (inclou previsió 2024)



CANE	dies de servei	hores/dia	hores /setmana	hores any
Coordinació Tècnica Adjunta*				1.677,00
ACOLLIMENT NOCTURN (aprox. 4 meses, tots els dies)				
Treballador Social	121	6,5	45,5	861,25
Diplomat en infermeria	121	4	28	530
Tècnics Intervenció Logística	121	4654	378	7.155
Auxiliar de menjador	121	4	28,00	604,00 (484)

12 hores
de servei

*La Direcció del CANE recaurà en mans de la Coordinació Tècnica Adjunt/a. Ja prevista en l'estructura de comandaments pel funcionament del serveis principals Clàusula 9.1 del present Plec.

9.3 SERVEIS COMPLEMENTARIS

9.3.A.- Servei d' Accions Grupals Preventives Programades (AGPP) post esdeveniment crític.

La prestació del servei es farà amb el personal ordinari en torn ja que es contempla com un dels diferents serveis que el CUESB pot facilitar.

9.3.B.- Servei formatiu i d' elaboració de material de suport.

La prestació del servei es farà amb el personal ordinari en torn, tot i que es reserva una bossa d' hores per si es valorés reforçar el torn en els casos de formacions que per la seva durada o en requerir desplaçament impliquessin deixar el torn molt reduït. En aquests casos la decisió d'activar la bossa d' hores correspon sempre a la Cap Municipal.

En aquest sentit s'estima que el número d'hores anuals màximes, que es podrien requerir per impartir formació especialitzada en funció de la temàtica i l'entorn, per cada categoria de professionals, seran les següents:

Funcions de Personal Qualificat	fins a 30 hores any
Funcions de Treballador/a Social	fins a 50 hores any
Funcions de Psicòleg/ga	fins a 60 hores any
Funcions de Cap de Torn	fins a 40 hores any

En el cas de la Coordinadora Tècnica i les coordinacions adjuntes, la seva participació a formacions , jornades, xerrades, etc., s'inclouen dintre de les seves funcions i per tant no requereixen d'un còmput d'hores extraordinari per exercir aquestes funcions.



9.4 SERVEIS AUXILIARS I/O DE GESTIÓ INTERNA

9.4.A.- Unitat de seguiment de projectes tècnics singulars.

La responsabilitat d'aquesta unitat recaurà en una de les Coordinacions adjuntes. Aquesta, juntament amb la Coordinació Tècnica i la persona responsable de l'empresa que fa d'interlocutor amb l'IMSS, faran propostes de projectes i de les persones proposades per dur-los a terme.

9.4.B.- Unitat d'acollida, formació i suport tècnic

Entre la Coordinació Tècnica i una de les Coordinacions adjuntes han de poder dissenyar aquesta unitat i dotar-la dels recursos necessaris. Considerant totes les funcions descrites en el punt 7.4.B.

CLÀUSULA 10. FUNCIONS I COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES DELS PROFESSIONALS ADSCRITS A CADA UN DELS SERVEIS.

Atès que tots els professionals de CUESB hauran d'intervenir en situacions de gran estrès emocional com són totes aquelles situacions d'urgència o emergència en les que s'hagin produït víctimes mortals, caldrà que l'adjudicatària presenti als responsables municipals un justificant en el que s'indiqui que el/la professional ha superat el procés de selecció, i que el/la professional seleccionat/da té capacitat de fer front a aquestes situacions i que compleixen les següents habilitats i aptituds:

- Empatia
- Capacitat de comprensió i comunicació
- Habilitats per a l'escolta activa
- Equilibri emocional: capacitat d'autocontrol, tolerància a la frustració
- Resistència a la fatiga física i psicològica
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat
- Capacitat i disposició per a treballar en equip i cooperar amb altres professionals
- Habilitats analítiques: classificar, agrupar, inventariar, etc. (per als logistes)
- Habilitats organitzatives: magatzems, espais, etc. (per als logistes)
- Disciplina

A més els comandaments:

- Capacitat de lideratge
- Capacitat per a la gestió de recursos humans i materials
- Capacitat d'anàlisi d'entorn
- Presa de decisions en situacions d'alt estrès

L'adjudicatària haurà de presentar aquests justificants acreditant les habilitats i experiències professionals de tots els professionals del Centre i en el cas de les noves incorporacions. Aquests justificants podran ser requerits, en qualsevol moment, a l'adjudicatària.



10.1.- SERVEI PRINCIPAL

L'adjudicatària haurà de designar un/a responsable que serà l'interlocutor amb la Cap de Serveis d'Urgències i Emergències Socials de l'IMSS i, si s'escau, amb la Sotscap Territorial de Servei d'Urgències i Emergències Socials i/o amb la gerència de l'IMSS o en qui aquest delegui de l'IMSS, per tal de fer el seguiment pressupostari i el control de la prestació segons el present Plec de condicions i el projecte presentat per l'adjudicatària. Amb les següents funcions:

- Màxim responsable per al compliment del Plec
- Responsabilitat màxima en el compliment de tasques per part dels serveis auxiliars i/o gestió interna
- Mantenir reunions periòdiques de seguiment amb la Cap del servei
- Participar quan sigui convocat a les reunions del Pla de Qualitat de les Direccions Municipals

El Servei principal estarà integrat pels professionals següents:

- Coordinador/a Tècnic/a
- Coordinador/a Adjunta
- Caps de Torn
- Treballadors/Treballadores Socials
- Psicòlegs/Psicòlogues
- Tècnics/ques d'Intervenció i Logística. Personal Qualificat

1. El/La **Coordinador/a Tècnic/a** de manera ordinària comandarà els professionals del CUESB i coordinarà les actuacions quotidianes per tal de donar resposta a totes les demandes d'atenció que es puguin presentar.

Tindrà un perfil professional, amb titulació de grau i/o diplomatura, de l'àmbit social i/o psicologia formació acreditada en l'atenció a víctimes de sinistres, gestió de situacions d'emergència, gestió de casos en situacions d'urgència i alt risc social, plans d'emergències municipals, etc. ha de tenir també coneixements provats sobre la gestió en sistemes de qualitat.

Ha de tenir experiència provada, almenys de tres anys, en la coordinació d'equips i en gestió de situacions d'urgència i emergència i en l'actuació multidisciplinària.

L'adjudicatària haurà de garantir que la Coordinació Tècnica tindrà **disponibilitat** per actuar, fora del seu horari ordinari, en aquelles situacions d'emergència a la ciutat que per la seva magnitud així ho requereixin. Haurà de tenir disponibilitat i flexibilitat per tal de donar resposta a totes les incidències que puguin sorgir i assumir la responsabilitat quant a la presa de decisions: actuacions prioritàries, assignació de recursos, etc.

Igualment l'adjudicatària ha de garantir la presència de la Coordinació Tècnica durant l'horari habitual de la xarxa de serveis socials municipals.



Les seves funcions són les següents:

- Dirigir l'equip de Coordinadors/res Adjunts/tes i les Caps de Torn
- Dirigir les actuacions quotidianes del servei, mantenint actualitzat el seguiment i control tant de les activitats com dels recursos assignats.
- Garantir la correcta aplicació dels protocols, procediments i instruccions establerts per l'IMSS.
- Coordinació amb els serveis amb els que cooperem i treballem conjuntament.
- Assumir la responsabilitat de la unitat d'acollida, formació i suport tècnic.
- Fer el control i seguiment de l'adequada utilització dels recursos de la Central: ajudes econòmiques, despeses allotjament, etc.
- Elaborar els informes requerits per la Cap d'Emergències i Urgències Socials.
- Assistir a les coordinacions periòdiques amb el/la Cap i les Caps Territorials d'Urgències i Emergències Socials de l'IMSS.
- Assistència a Emergències quan sigui requerida
- Altres que siguin necessàries pel bon desenvolupament de la Central
- Formar part de l'Equip Docent
- Responsable que es gestionin totes les activitats agendades.
- Atendre les queixes que puguin presentar-se i amb el vist i plau del/la Cap del Servei, i les Caps territorials municipals, prendre les accions correctives necessàries
- Avaluar totes les actuacions realitzades en termes de eficiència i eficàcia i fer propostes de millora dels Serveis.
- Elaboració, supervisió i presentació d'indicadors i memòries
- Fer control i estudi de les enquestes de qualitat
- Fer control de qualitat de les atencions telefòniques mitjançant sistemes de gravació.
- Fer proposta sobre les Queixes i No conformitats del sistema.
- Centralitzar les propostes de Millora.
- Proposta de projectes de millora de la qualitat del servei, dels proposats per l'adjudicatària o dels establerts per l'IMSS.

- 2 Com a suport a la Coordinació Tècnica designarà dues **Coordinacions Adjunes** que tindran un perfil professional, amb titulació de grau i/o diplomatura, de l'àmbit social i/o psicologia, així com formació acreditada en l'atenció a víctimes de sinistres, gestió de situacions d'emergència, gestió de casos en situacions d'urgència i alt risc social, plans d'emergències municipals, etc. han de tenir també coneixements provats sobre la gestió en sistemes de qualitat.

De manera ordinària realitzaran les funcions que els hi siguin assignades i delegades, una per responsabilitzar-se del CAE i del CANE, quan aquest estigui en funcionament, una altra com a recolzament directe de la Coordinació Tècnica i de complement a la del CAE i del CANE per tal de cobrir el màxim de l'horari dels serveis i tots els períodes de vacances. La Coordinació Adjunta ha de tenir rotació en els diferents torns per tal de donar resposta a totes les necessitats, incidències i propostes de millora que puguin sorgir en l'equip i en les seves actuacions.

Les seves funcions són les següents:



- Suport directe a la Coordinació Tècnica
 - Suport directe a l'equip
 - Assumir la responsabilitat de la Unitat de seguiment de projectes tècnics singulars
 - ✓ Fer control i estudi de les enquestes de qualitat
 - ✓ Fer control de qualitat de les atencions telefòniques mitjançant sistemes de gravació.
 - ✓ Fer proposta sobre les Queixes i No conformitats del sistema.
 - ✓ Centralitzar les propostes de Millora.
 - ✓ Fer el seguiment de les accions del Pla de Qualitat
 - ✓ Garantir la correcta aplicació dels protocols, procediments i instruccions establerts per l'IMSS
 - ✓ Avaluar totes les actuacions realitzades en termes de eficiència i eficàcia i fer propostes de millora dels Serveis.
 - ✓ Gestió de les propostes de supervisió i formació de l'equip
 - Assistir a les coordinacions periòdiques amb el/la Cap i les Caps Territorials d'Urgències i Emergències Socials de l'IMSS
 - Assumir la direcció del CAE en cas d'activació
 - Assumir la direcció del CANE
 - Assistència a Emergències quan sigui requerida
 - Altres que siguin necessàries per al bon desenvolupament del servei.
 - Altres que li siguin delegades per la Coordinació Tècnica
 - Elaboració i presentació d'indicadors i memòries
 - Formar part de l'Equip Docent
- 3 Els **Caps de Torn** podran ser professionals de l'equip que per les seves habilitats de lideratge i comandament puguin exercir les funcions descrites. Preferentment disposar de formació vinculada a l'àmbit social i/o la psicologia, i atenció d'emergències i/o haver demostrat habilitats de lideratge en la seva carrera laboral al CUESB.

Els professionals anomenats tindran dedicació exclusiva a aquesta funció, és a dir, en cap cas podran compaginar aquesta funció amb d'altres de les que es demanen en aquest Plec de condicions.

L'adjudicatària haurà de garantir la presència d'un Cap de Torn les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any i, respectant el temps de descans establert, que les seves guàrdies no superen les 12 hores continuades. L'adjudicatària haurà de garantir i posar els mitjans adequats per tal que en els canvis de guàrdia dels Caps de Torn es produeixi el traspàs d'informació, seguiment de situacions i incidències obertes, i com per a la resta de professionals hauran d'estar disponibles.

En tots els canvis de torn el/la Cap de Torn farà el briefing per tal d'informar a tots els professionals del torn, la posició a la que estan assignats, i per donar les ordres i instruccions pertinents. Igualment assignarà les tasques que puguin haver agendades prèviament.

Les seves funcions són les següents:



- Coordinar les actuacions durant el seu torn de treball o guàrdia sota la supervisió del/la Coordinador/a Tècnic del Centre o Coordinació Adjunta.
- Tenir coneixement i actualització de l'assignació d'efectius de cada actuació prevista, i la seva localització a temps real i fer-ne el seguiment fins al seu tancament.
- Atendre directament situacions d'emergència que impliquin l'activació del Procediment de suport Psicològic, suport a d'altres intervinents, etc.
- Fer les guàrdies corresponents, per tal de garantir la presència ininterrompuda les 24 hores de tots els dies de l'any.
- Activar els recursos necessaris sota el vist i plau de la Cap o Caps Territorials de guàrdia.
- Tenir un control del centre i donar resposta a les necessitats que es puguin generar, CEB inclòs.
- Vetllar perquè les intervencions de l'equip segueixin els canons de qualitat marcats.
- Transmetre els seus coneixements fent pedagogia d'una metodologia d'intervenció compartida.
- Garantir una correcta coordinació amb els serveis amb els que cooperem i treballem conjuntament.
- Formar part de l'Equip Docent

4 i 5 - L'adjudicatària garantirà que els/les **Treballadors/es Socials i Psicòlegs/gues** estiguin en possessió de la titulació acadèmica corresponent i que acreditin la seva experiència laboral (no voluntariat) en la intervenció en **situacions d'emergència** i concretament en l'atenció directa a les víctimes d'aquestes situacions, comunicació de notícies dolentes, etc., com a mínim en els darrers 2 anys. Per als professionals que no acreditin experiència laboral mínima, l'adjudicatària haurà d'acreditar que els professionals han estat formats al respecte d'atenció psicosocial en emergències, atenció a víctimes i comunicació de notícies dolentes.

Els/les treballadors/es socials i psicòlegs/gues han de disposar del carnet de conduir tipus B. L'adjudicatària establirà les mesures de control que consideri per tal de revisar periòdicament la vigència dels carnets.

L'adjudicatària ha de garantir que els/les treballadors/res socials i psicòlegs/gues poden entendre i adreçar-se als ciutadans en idioma català, a més del castellà, i que tenen coneixements suficients dels idiomes per a la redacció d'informes, memòries, etc.

4 Les funcions dels Treballadors/es Socials són:

- Assumir la responsabilitat de l'atenció directa a les persones.
- Valorar les situacions que arriben al CUESB i establir el diagnòstic d'urgència.
- Gestionar els recursos necessaris per tal d'atendre cada situació plantejada.
- Recollir la informació de cada actuació en el sistema informàtic establert i elaborar els informes socials que se li requereixin.
- Conèixer i complir els protocols, procediments i instruccions de treball i fer mitjançant el/la Coordinador/a Tècnic/a, les propostes de millora que valori oportunes per als Serveis.
- Realitzar informes d'actuació



- Formar part de l'Equip Bàsic d'Emergències. Establir el diagnòstic social dels afectats per emergències i fer la proposta de prioritització
- Prestar primers auxilis psicològics
- Acompanyament en la comunicació de les “males notícies” i/o si fos necessari fer la comunicació
- Establir el diagnòstic social dels afectats i fer la proposta d'activació de recursos necessaris.
- Elaborar el cens de Persones afectades
- Proporcionar als afectats el suport necessari
- Participar a les sessions formatives i de treball que se'ls proposi aportant la seva especificitat en el marc del treball conjunt.
- Participar en les sessions grupals amb els professionals del centre o d'altres equips municipals actuant en l'emergència (bombers, GUB, etc.).
- Altres que siguin necessàries per al bon desenvolupament del servei i que els hi siguin assignades en el transcurs del seu torn de treball pels seus coneixements professionals i tècnics.
- Formar part de l'Equip Docent

5 Les funcions dels Psicòlegs/gues són:

- Assumir la responsabilitat de l'atenció directa a les persones.
- Valorar les situacions que arriben al CUESB i establir el diagnòstic d'urgència.
- Gestionar els recursos necessaris per tal d'atendre cada situació plantejada.
- Recollir la informació de cada actuació en els sistemes informàtics establerts i elaborar els informes socials que se li requereixin.
- Conèixer i complir els protocols, procediments i instruccions de treball i fer, juntament, amb la Coordinació Tècnica, les propostes de millora que valori oportunes per als Serveis.
- Realitzar els informes d'actuació
- Formar part de l'Equip Bàsic d'Emergències. Establir el diagnòstic psicològic dels afectats per emergències i fer la proposta de prioritització
- Prestar primers auxilis psicològics
- Acompanyament en la comunicació de les “males notícies” i/o si fos necessari fer la comunicació
- Proporcionar als afectats el suport i acompanyament psicològic necessari
- Conduir les sessions grupals amb els professionals del centre o d'altres equips municipals actuant en l'emergència (bombers, GUB, etc.).
- Participar a les sessions formatives i de treball que se'ls proposi aportant la seva especificitat en el marc del treball conjunt.
- Altres que siguin necessàries per al bon desenvolupament de la Central i que els hi siguin assignades en el transcurs del torn de treball en funció dels seus coneixements professionals i tècnics.
- Formar part de l'Equip Docent

6 Tècnics/ques d'Intervenció i Logística – Personal Qualificat

Els/les **Tècnics/ques d'Intervenció i Logística** han d'acreditar experiència laboral (no voluntariat) d'intervenció immediata a **situacions d'emergències** i concretament en l'atenció



directa i acompanyament a les víctimes d'aquestes situacions, com a mínim en els darrers 2 anys, a més hauran d'estar en possessió del títol acadèmic de batxillerat elemental o del títol de treball familiar, auxiliar de geriatría o equivalent. Preferentment títol de grau superior en Integració Social o de grau mig en Atenció a la Dependència. Per als professionals que no acreditin suficient experiència laboral mínima es demanarà que hagin fet formació al respecte d'atenció psicosocial en emergències i/o atenció a víctimes.

Igualment l'adjudicatària ha de garantir que tots els tècnics/ques d'Intervenció i Logística puguin entendre i adreçar-se als ciutadans en idioma català a més del castellà.

Tot el personal qualificat ha d'estar en possessió del carnet de conduir tipus B. L'adjudicatària establirà les mesures de control que consideri per tal de revisar periòdicament la vigència dels carnets.

L'adjudicatària vetllarà perquè algun/a tècnic/a parli àrab, anglès, francès, rus i/o altres llengües utilitzades per un nombre rellevant de persones usuàries del servei.

Les seves funcions són les següents:

- Atendre les demandes presencials.
- Atendre la Central Receptora d'alarmes i el telèfon 900 d'Urgències Socials
- Atenció a Urgències Domiciliaries
- Atendre els afectats acollits als centres d'emergències: recepció, assignació de llit o habitació, consigna, alimentació, etc.
- Formar part de l'Equip Bàsic d'Emergències. Atenció als afectats i suport al psicòleg o treballador social.
- Altres que amb motiu de l'emergència siguin necessàries: suport a altres professionals, suport als damnificats, acompanyaments a les víctimes, intervenció en situacions d'alta tensió/estrès, etc.
- Participar a les sessions formatives i de treball que se'ls proposi aportant la seva especificitat en el marc del treball conjunt.
- Acompanyament i desplaçament de persones usuàries
- Tasques de suport logístic: desnonaments, desallotjaments, etc.
- Desplaçament d'efectius fins el lloc del sinistre
- Acompanyament d'afectats pel sinistre
- Preparació i atenció en dels serveis d'acollida. Habitacions d'Urgència, Centre d'Estades Breu i Centre d'Acolliment d'Emergències.
- Control i inventari de material
- Altres que amb motiu de l'emergència siguin necessàries: recerca recursos, trasllat de material, etc.
- Formar part de l'Equip Docent



10.2.- SERVEIS d'ACOLLIDA

10.2.A.- Habitacions d'acolliment d'Urgències (HAU).

El servei d'acolliment s'atén amb els professionals de torn i per tant les funcions són les pròpies descrites al servei general vinculades a l'allotjament de les persones que el requereixin: Diagnòstic, acompanyament, acolliment i derivació.

10.2.B.- Centre d'Estades Breus (CEB).

Considerant les especials característiques d'aquest servei, es requereix una gran flexibilitat de resposta dels/de les professionals actuant ja que la seva obertura pot suposar una ampliació de professionals, si cal, en el nombre i perfils que es necessitin en un temps de resposta d'una hora des que es valida la demanda.

Les funcions dels professionals seran les pròpies de poder oferir una cobertura de necessitats bàsiques i d'atenció psicosocial i formen part de les ja descrites anteriorment:

- Tècnics Intervenció Logística - Atendre els afectats acollits als centres d'emergències: recepció, assignació de llit o habitació, consigna, alimentació i donar suport si la situació ho requereix a la resta de professionals que estiguin intervenint.
- Treballadors/es socials i Psicòlegs/gues (només en situacions d'emergències amb un alt nombre d'afectats o amb un fort impacte emocional pels acollits). Assumir la responsabilitat de l'atenció directa a les persones, establir el diagnòstic, gestionar els recursos necessaris per donar resposta a les necessitats, elaborar el cens, recollir la informació de cada actuació en el sistema informàtic establert i elaborar els informes socials.
- Cap de torn (en activacions per acollida de 80 persones o més): Assumir l'execució de la posada en marxa del servei, assignació de l'equip necessari i traspàs d'informació a la Coordinació Tècnica i Caps Municipals.

10.2.C.- Centre d'acolliment d'Emergències (CAE)

Considerant les especials característiques dels serveis a oferir es requereix una gran agilitat de resposta de l'adjudicatària per cobrir els professionals extraordinaris a contractar. El nombre i perfils que es necessitin es valorarà en funció de les necessitats a cobrir.

Es contempla la possibilitat de poder fer ús de mòduls professionals en cas d'obertura per emergències extraordinàries i les 24h. En el cas del CANE l'estructura professional ja està prevista i es descriu a continuació.

Les funcions dels professionals seran les pròpies del CUESB per tal de poder oferir una cobertura de necessitats bàsiques i d'atenció psicosocial i formen part de les ja descrites anteriorment:



- **Coordinació Tècnica Adjunta:**

- Assumir la responsabilitat de la gestió del servei.
- Vetllar pel bon funcionament del servei i per la consecució dels objectius plantejats.
- Comunicar les incidències que es puguin produir a la Coordinació Tècnica i a les Caps Municipals tant a nivell d'infraestructura com a nivell de compliment amb la missió del servei.
- Seguiment del personal que treballa al servei en quant a la seva intervenció professional així com de les necessitats que se'ls puguin plantejar.
- Recollir i sistematitzar la informació pròpia de la gestió del servei.
- Vetllar per la bona convivència amb l'entorn. Assumir la gestió global del centre i coordinació amb la direcció Municipal.

- **Treballadors/es socials i Psicòlegs/ogues (només en situacions d'emergències amb un alt nombre d' afectats o amb un fort impacte emocional pels acollits).**

- Assumir la responsabilitat de l'atenció directa a les persones,
- Valoració i orientació de la situació,
- gestionar els recursos necessaris per donar resposta a les necessitats,
- elaborar el cens,
- recollir la informació de cada actuació en el sistema informàtic establert
- elaborar els informes socials.

- **Tècnics d'Intervenció Logística**

Atendre els afectats acollits als centres d'emergències:

- recepció, assignació de llit o habitació, consigna,
- gestionar alimentació
- donar suport si la situació ho requereix a la resta de professionals que estiguin intervenint.
- Altres que li siguin assignades

En modalitat CANE. Es requerirà de:

- **Coordinació tècnica adjunta:**
 - ✓ Assumir la responsabilitat de la gestió del servei.
 - ✓ Vetllar pel bon funcionament del servei i per la consecució dels objectius plantejats.
 - ✓ Comunicar les incidències que es puguin produir a la Coordinació Tècnica i a les Caps Municipals tant a nivell d'infraestructura com a nivell de compliment amb la missió del servei.



- ✓ Seguiment del personal que treballa al servei en quant a la seva intervenció professional així com de les necessitats que se'ls puguin plantejar.
 - ✓ Recollir i sistematitzar la informació pròpia de la gestió del servei.
 - ✓ Vetllar per la bona convivència amb l'entorn.
- Personal Qualificat – Tècnics d'Intervenció Logística : Recepció, consigna, menjador, dutxes
 - Professionals del Treball Social : Servei d'atenció social. Diagnòstic, elaboració d'informes, coordinacions i derivacions als serveis oportuns.
 - Professional d'Infermeria: Servei de Salut. Coordinació amb els serveis de salut i fer propostes de treball conjunt en pro de la millora en l'atenció i seguiment de les persones usuàries del servei.
 - Auxiliars de menjador: Tècnic/ d'Intervenció logística de suport a la gestió dels àpats i al servei de menjador.
 - Neteja: desenvoluparan les funcions que pertocquen per tal de mantenir el servei en les condicions higièniques i de netedat necessàries. (Clàusula 11 del present Plec)
 - Seguretat. Funcions pròpies del servei de seguretat, per tal de preservar l'ordre (Clàusula 11 del present Plec)

10.4.- SERVEIS AUXILIARS I DE GESTIÓ INTERNA

10.4.A.- Unitat de seguiment de projectes tècnics singulars

L'empresa en el seu protocol de prevenció de riscos laborals ha de tenir en compte la mesura sistemàtica dels nivells d'estrès dels professionals per a mantenir un clima laboral adequat. El protocol haurà d'establir els indicadors d'observació i control de l'estrès i les mesures formatives o accions orientades a reduir-lo.

Atès que els propis intervinents en situacions d'emergència poder resultar afectats pel síndrome d'estrès posttraumàtic a fi de minimitzar el risc d'aquestes actuacions, l'adjudicatària disposarà d'un servei psicològic extern, per si un dels professionals com a conseqüència d'una intervenció requereix d'una sessió suport o de debriefing.

Funcions relatives a la responsabilitat sobre projectes complementaris o pròpies **de la unitat d'anàlisi. La responsabilitat** d'aquestes tasques recau en la **Coordinació Tècnica** que podrà assignar a aquells professionals als que consideri oportú.

10.3.B.- Unitat d'acollida, formació i suport tècnic

Per tal que l'acollida de nous professionals tant per a substitucions, com per cobrir vacances o vacants, pugui ser efectiva i que no distorsioni el correcte funcionament del servei, caldrà



preveure un sistema d'acollida i transmissió de coneixement que ajudi a la incorporació d'aquests professionals.

L'empresa haurà de fer una proposta del funcionament i organització d'aquesta unitat, els professionals que n'assumiran la competència i desenvoluparan les funcions que els siguin assignades.

L'empresa haurà de designar **professionals qualificats** per les tasques pròpies d'aquest àmbit. Les tasques a desenvolupar seran tant les pròpiament de gestió administrativa com altres de suport al Servei d'Urgències i al Servei d'Emergències:

- Recepció i gestió, inclòs registre, de correu.
- Gestió de sol·licituds de suport d'assistència a desallotjaments per part dels Mossos Esquadra i/o Districtes
- Preparació dels llistats de despeses que hagin de ser autoritzades per la Cap del Servei o la Sots Cap Territorial (ajudes a família, despeses d'hotels, etc.)
- Elaboració de cartes, informes, actes, etc.
- Control i gestió dels registres segons els procediments obligatoris de qualitat.
- Creació d'arxius, gestió i custòdia d'expedients
- Control i seguiment de caixa
- Suport a la Coordinació Tècnica en l'elaboració dels indicadors mensuals i altres.
- Suport a emergències amb un nombre important d'afectats per tal de confeccionar el cens d'afectats i fer seguiment d'ocupació de l'allotjament,
- Un cop activada una emergència, sota la supervisió de la Coordinació Tècnica, serà responsable de l'activació dels recursos necessaris: àpats, seguretat, etc. i de la compra i reposició de material.
- Responsable del control i seguiment de tot material inventariat del Centre.
- Responsable del control i manteniment dels vehicles i de les incidències que aquests puguin generar.
- Responsable del control i manteniment de l'equipament
- Altres que siguin necessàries pel bon funcionament del servei.
- Suport en la gestió i organització dels torns de treball així com del personal present en cada torn.
- Donar suport a la Coordinació Tècnica i Caps de Torn en la bona gestió del servei.

És per això que l'adjudicatària ha de garantir que aquests professionals disposen de coneixements i formació suficient, i també en quant a la llengua catalana i castellana.

Des d'aquesta mateixa unitat caldrà assegurar que les absències del personal per vacances o altres eventualitats queden sempre cobertes, de manera que els serveis es duguin a terme d'acord amb les exigències d'aquest plec.

Caldrà que els canvis o suplències de la plantilla siguin comunicats a la Cap d'Urgències i Emergències Socials, amb temps suficient per gestionar l'accés als sistemes d'informació i altres qüestions que calgui. Els que siguin realitzats amb caràcter urgent es comunicaran en el termini de temps més curt possible.



CLÀUSULA 11.- ALTRES RECURSOS NECESSARIS PER A LA PRESTACCIÓ DEL SERVEI

11.1.- VEHICLES I D'ALTRES MITJANS DE TRANSPORT

L'adjudicatària haurà de comptar amb un mínim de 7 unitats disponibles les 24 hores, tots els dies de l'any. Aquesta flota de vehicles ha de ser ecològica i amb la màxima sostenibilitat mediambiental.

Caldrà seguir les INSTRUCCIONS TÈCNIQUES PER A L'APLICACIÓ DE CRITERIS DE SOSTENIBILITAT

https://ajuntament.barcelona.cat/contractaciopublica/sites/default/files/instruccions_tecniques_sobre_contractacio_responsable_criteris_sostenibilitats.pdf
(pàg. 124 a 138)

Els vehicles tindran les següents característiques:

- a) **Una furgoneta de 9 places.** La furgoneta serà de 5 portes i estarà adaptada amb rampa d'accés per al desplaçament de persones amb discapacitat o problemes de mobilitat. Tindrà l'alçada adequada per tal que una persona pugui viatjar còmodament en la seva cadira de rodes.
- b) **Un vehicle tipus *Tot terreny* de 7 places.** Preparat per a possibles intervencions en la muntanya de Collserola. Amb 5 portes.
- c) **Dos vehicles tipus furgoneta petita de 5 places.** Amb 5 portes.
- d) **Un vehicle tipus turisme de 5 places.** Amb 5 portes
- e) **Dos vehicles tipus *smart* de 2 places.** Aquests vehicles s'utilitzaran per al trasllat i desplaçament ràpid dels professionals als llocs d'actuació.
- f) **Un Vehicle unitat mòbil.** Furgoneta adaptada com a despatx mòbil. Amb internet, i possibilitat de fer entrevistes. Vehicle d'emergències. Aquest vehicle ha d'anar dotat per poder atendre a les persones afectades per una emergència, mantes tèrmiques, aigües i avituallament en general. Aquest vehicle està dotat amb una taula, un banc per a 2-3 persones, una cadira mòbil (apte per a la circulació), punts d'accés elèctric, aire condicionat i calefacció estacionària. Un tendal i un graó per a facilitar l'accés de les persones al vehicle. Hauria de comptar també amb una rampa posterior per a l'accés de persones amb cadira de rodes.

Tots els vehicles han de disposar de:

- L'empresa ha de preveure la instal·lació en els vehicles dels equips de radiocomunicació propietat de l'Ajuntament de Barcelona, per a poder mantenir la comunicació en qualsevol actuació.



- Sistema de *mans lliures* via bluetooth per telefonia mòbil.
- A més comptaran amb ajudes tècniques homologades per al desplaçament menors: alces, cadires, etc.
- Igualment disposaran d'eines per a la intervenció: llanternes, mantes tèrmiques, aigua, sucs, galetes, etc.

L'adjudicatària haurà de tenir en funcionament un sistema de control i seguiment de l'activitat dels vehicles que permeti el control exhaustiu de les rutes i dels temps d'arribada als llocs d'actuació.

Els vehicles estaran operatius per a la seva utilització durant el temps de prestació del servei, és a dir, que l'adjudicatària haurà d'establir els mecanismes adequats per tal de substituir qualsevol dels vehicles en cas d'avaría. La substitució es farà en un temps no superior a 3 hores.

Totes les Unitats s'adequaran a la imatge corporativa que determini l'Ajuntament de Barcelona. L'empresa haurà de reparar d'immediat els desperfectes de pintura i planxa que malmetin la imatge del Servei. Tanmateix l'empresa serà responsable d'efectuar les revisions de manteniment preceptives i de mantenir els vehicles en l'estat d'higiene i neteja adequat.

L'adjudicatària posarà a disposició del CUESB una cadira mòbil, per a pujar i baixar les escales dels domicilis d'aquells usuaris que ho requereixin.

11.2.- SUPORT INDIVIDUAL URGENT I AVITUALLAMENT ALTRES COSSOS D'INTERVENCIÓ

- L'adjudicatària haurà de tenir sempre disponibles a la Central almenys **3.000€** en efectiu per tal que els treballadors socials puguin, un cop valorada la situació d'urgència, atendre les necessitats peremptòries de les persones. Tanmateix s'utilitzarà aquest efectiu per a cobrir les despeses immediates generades com a conseqüència d'una situació d'emergència que no estigui coberta per Acord Marc per prestació de serveis i altres.
- Seguint els protocols establerts, i amb l'autorització de la Direcció Municipal, l'adjudicatària facilitarà suport individual en concepte d'allotjament, desplaçament, alimentació, adquisició de medicació urgent i d'altres que es puguin considerar imprescindibles.
- Igualment l'empresa ha de disposar de l'estructura logística que permeti en cas d'emergència, oferir als afectats i si s'escau als altres grups d'actuació, alimentació i begudes calentes en el termini d'una hora un cop formalitzada la demanda a l'empresa per part de la Direcció del Servei.

L'adjudicatària haurà de justificar mensualment, mitjançant llista o rebuts, els suports facilitats. En el cas de gestió inapropiada, la Direcció Municipal podrà demanar a l'adjudicatària la restitució de l'import.



Aquestes despeses un cop justificades per l'empresa, les afegirà a la facturació mensual com a cost variable i imputades a la reserva que ha de fer del preu global anual de **40.000 € IVA** no inclòs per a despeses derivades de situacions d'urgències i de **100.000,00 € IVA** no inclòs per a contingents derivats de situacions d'emergència..

11.3.- SISTEMES D'INFORMACIÓ I DE TRANSMISSIÓ

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

Actualment el servei ja disposa d'un **software municipal, la nova aplicació del CUESB**, amb les següents funcionalitats:

- **Gestió d'intervencions i actuacions (Allotjament, SAUV, Sol·licitud Ajut Econòmic), llistat i registre.** En una única intervenció CUESB poden existir una o diverses actuacions, per tant hi ha unes dades genèriques que formen part de la intervenció en general i altres dades específiques de cada actuació associada a aquesta. En el llistat d'intervencions és on es visualitzen tant les actuacions com les accions generades a partir d'una urgència o una emergència.
- **Gestió d'alertes i allotjament.** Assignació d'allotjament i pensió. Gestió de canvis d'habitació. Protocol operació fred
- **Gestió del magatzem.** Stock / inventari, així com entrades i sortides de recursos.
- **Gestió dels torns.** Controla en tot moment la situació i disponibilitat dels professionals i equips (unitats mòbils). Visualització dels torns dels professionals del centre, importació de torns des de fitxer Excel. Visualització d'actuacions programades en format calendari. Visualització d'actuacions programades en format mapa.
- **Fitxa d'usuari, incidències.** Cerca i alta de nou usuari. Fitxa amb la informació dels intervinguts (dades identificatives, xarxa de relacions, dades habitatge, dades salut i dades discapacitat). Llistat d'intervencions de l'Usuari.
- **Explotació de dades, expedient administratiu.** Existeix un quadre d'indicadors en Power BI amb dades com:
 - Total de persones ateses (també desglossat per gènere, nacionalitat, edat)
 - Total de persones allotjades (es pot veure també per mesos)
 - Total d'actuacions per districte
 - Total de desnonaments (també desglossat per gènere)
 - Total de desallotjaments (també desglossat per gènere)
 - Total d'ajuts agrupat pel mes de creació
 - Total persones ateses en caigudes 900
 - Total persones ateses en teleassistència, etc.

A més de l'aplicació anteriorment indicada, també s'utilitza l'**aplicació municipal, SIAS**, per a determinades consultes/visualització de dades encara no disponibles a CUESB com es la visualització de les dades de totes les atencions de servei i també es fan consultes al Padró municipal. De la mateixa manera, sempre que sigui necessari, es donarà accés a altres aplicacions corporatives per la gestió del servei.



L'adjudicatària haurà de disposar del següent:

- Software propi que contribueixi a l'estudi, control i millora dels desplaçaments i a la producció d'informes mapificats sobre les rutes que serveixin com a base a la proposta d'accions preventives.

L'aplicatiu web, a més, haurà de tenir les següents funcionalitats:

- Emmagatzematge de les rutes generades en els itineraris
- Generació d'indicadors, informes i cartografia temàtica.
- Generació de mapes dels punts calents (desnonaments, ...) a partir de les dades ja enregistrades al sistema corporatiu.
- Disposar d'un mòdul de gestió de vehicles (estat i situació actual, històric d'actuacions i moviments, registre d'entrades i sortides, etc).

Aquest software haurà d'estar disponible a l'inici del contracte i s'haurà de complementar amb dispositius mòbils equipats amb un sistema de posicionament global assistit (GPS) que tinguin una capacitat de processament i emmagatzematge adequats, amb 7 *tauletes* (una per vehicle) que permetin treballar amb la informació de manera àgil i on line.

En finalitzar el contracte l'empresa restarà obligada a lliurar les bases de dades a l'IMSS, sense que l'empresa es pugui reservar cap còpia de la mateixa.

- Totes aquelles prestacions, funcionalitats/serveis, que durant la prestació del servei siguin requerides i no puguin ser cobertes amb les actuals aplicacions municipals, serà necessari que siguin cobertes per l'adjudicatària i les seves aplicacions/ SI propis. En aquest cas, caldrà que l'adjudicatària faci una integració i/o internalització de les dades que s'extreguin amb els sistemes municipals. L'adjudicatària haurà de garantir que qualsevol aplicació pròpia que utilitzi per la prestació del servei, satisfà els requeriments de seguretat i protecció de dades recollits a l'apartat de seguretat i protecció de dades, clàusules 19 i 20 d'aquest Plec.
- Respecte a l'explotació d'altres dades que necessiti reportar el servei, a banda de les dades anteriorment indicades, serà l'adjudicatària qui haurà de construir un sistema d'explotació d'aquestes dades addicionals.
- Mòbils o similar, al/a la Coordinador/a Tècnic/a i als Caps de Torn per tal que estiguin comunicats i tinguin accés permanent al correu electrònic i a les dades. Per tal de facilitar la localització del Cap de Torn de guàrdia, hi haurà un únic número de telèfon associat a aquest càrrec,
- Disposarà de telefonia mòbil i dades suficients en tots els dispositius, per garantir la comunicació amb el personal que pugui estar actuant, a més de garantir la comunicació interna.



- L'empresa disposarà de 3 ordinadors portàtils amb connexió a internet per tal de gestionar el cens d'afectats in situ en situacions d'emergència a la ciutat o per a aquelles accions que es considerin necessàries. A més, a aquests ordinadors s'haurà d'instal·lar una Povi per poder accedir a les aplicacions municipals.
- Atès que el CUESB utilitza sistemes de radiocomunicació a través de la xarxa Rescat, l'empresa n'és responsable del manteniment d'aquests equips i de la substitució dels aparells que es puguin fer malbé per ús inadequat, accident, etc. En aquest sentit l'adjudicatària vetllarà per que el seu personal faci un us adequat seguint el procediment d'utilització establert per l'IMSS. L'IMSS substituirà els aparells deteriorats per l'ús o que quedin obsolets.
- La centraleta del CUESB disposa d'un sistema de gravació de veu que el servei d'Infraestructures de l'Àrea de Drets Socials haurà contractat. L'adjudicatària haurà de garantir la contractació d'un servei de manteniment que proporcioni el suport informàtic que convingui per tal de controlar la capacitat de memòria del sistema i el correcte funcionament del sistema de gravació.

L'adjudicatària serà la responsable de sol·licitar els permisos d'accés a l'aplicació del CUESB i la resta d'aplicacions corporatives, mantenir actualitzada la llista d'usuaris (altes / baixes) i identificar els diferents perfils que seran necessaris pels diferents usuaris (transmetre aquesta informació en les peticions dels permisos).

En cas que l'adjudicatària no hagi exercit el dret d'arrendament dels aparells informàtics (rènting) en finalitzar la prestació objecte d'aquest contracte, els ordinadors i les *tablets* seran propietat de l'IMSS.

Pel que fa a les tauletes, els requisits mínims que hauran de tenir, en el cas que al finalitzar el contracte passin a ser propietat de l'IMSS, són que tinguin un processador Core i5 de 12a generació, una memòria RAM de 8GB DDR4 i pantalla tàctil.

Pel que fa als 3 portàtils, en el mateix supòsit, els requisits mínims que hauran de tenir són: un processador Core i5 de 12a generació, una memòria RAM de 8GB DDR4, un disc dur de 256GB SSD, pantalla d'entre 13" i 14", connexions (2 USB 3.0 / 1 USB-C, HDMI, entrada/sortida d'àudio i micròfon, LAN RJ45), pes no superior a 1.150 gr, Connectivitat wifi 802.11 a/c, Bluetooth 4.0 i llicència de sistema operatiu Microsoft Windows Pro 10 64 bits.

L'IMSS pot considerar adient que els sistemes informàtics de l'adjudicatària es connectin directament amb els sistemes municipals per a millorar l'eficàcia de la transferència de la informació i la prestació del servei.

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

11.4. BOSSA D'HORES PER SERVEI DE SEGURETAT



Cal preveure disposar d'hores de seguretat per situacions imprevistes que requereixin d'una intervenció i allotjament de gran abast.

Previst per al CEB i el CAE (mòduls de 249h)

Mòdul 5 - Servei de vigilància (cada mòdul equival a 4 h de servei)			249,00
---	--	--	---------------

Orientació Serveis fixes:

CUESB: 12h nits entre setmana + 12h caps de setmana nits

11.5. NETEJA

L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja integral de les instal·lacions, la qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.

Per tal de poder garantir la higiene i ordre dels diferents espais de treball i servei d'allotjament es preveu dotar d'una bossa d'hores pel servei de neteja. Aquesta bossa d'hores contempla les hores necessàries pel funcionament del servei, i a més Mòduls disponibles, per si fos necessari activar més hores de les previstes en cas d'una obertura del CEB o CAE, en emergències extraordinàries. En moments extraordinaris, es pot requerir d'un servei complementari per reforçar el servei estable.

CUESB – CEB - h 1.700 hores (CEB) + 2.737 hores (CUESB). Total 4.437h.

CANE – 1.936h

11.6. BUGADERIA

El CUESB degut a les seves característiques, uniformitat i aixovar, requereix d'un servei de bugaderia permanent que garanteixi la higiene de la indumentària i de la roba de llit i tovalloles.

En quant a la roba de llit cal garantir neteja diària si la persona que fa ús del servei és una persona diferent. Si la persona és la mateixa es pot mantenir la mateixa roba durant la seva estada sempre i quan no superi els tres dies.

La uniformitat cal garantir que es renti com a mínim cada tres dies per regla general.

11.7. ROBER

Considerant les funcions del servei i la seva vessant d'atenció social amb cobertura de necessitats bàsiques, es fa necessari disposar d'un rober per a aquelles situacions que ho requereixin degut a les característiques de la urgència i/ o emergència. La despesa d'aquest servei s'ha calculat atenent al pes de la roba.



11.8.- EQUIPAMENT DELS PROFESSIONALS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, UNIFORMITAT

Els professionals que treballen al CUESB hauran d'anar uniformats. L'adjudicatària haurà de facilitar a tots els professionals l'uniforme corresponent al servei.

L'haurà de facilitar també a les Caps Municipals de la Direcció i a la Gerència de l'IMSS.

D'acord amb les previsions del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 sobre la contractació pública sostenible i la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els productes tèxtils l'ordre de prioritats a l'hora d'adquirir productes tèxtils serà el següent:

- Serà obligatori adquirir i demanar tèxtils procedents d'un procés de producció que respecti els drets bàsics en el treball, la bona gestió ambiental i la prevenció de riscos laborals. Garanteixi el confort dels treballadors
- Serà obligatori complir amb els requisits de limitació de presència de substàncies químiques en els principals teixits emprats en la confecció de les peces i la certificació dels principals articles finals.
- Es valorarà el contingut de fibres o elements reciclats en els principals teixits de polièster.
- Garantir una bona gestió ambiental de les peces de roba en desús i la reducció d'embalatges en la cadena de distribució

L'annex 1 fa una descripció detallada de l'equipament necessari.

CLAUSULA 12 . INFRASTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI. GESTIO I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS.

La prestació d'aquest servei comporta que els serveis presencials han de ser efectuats en els locals que l'Ajuntament de Barcelona-IMSS té al Carrer Llacuna núm. 25 i al local que l'Ajuntament de Barcelona-IMSS destini per a la resta de serveis.

a) Objecte:

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

Els principals objectius es resumeixen a continuació:

- Mantenir en perfecte estat de funcionament i conservació les instal·lacions objecte.
- Garantir la disponibilitat general de l'equipament per assegurar la prestació dels serveis contractats.



- Garantir els mínims temps de resposta i reparació davant possibles avaries o incidències sorgides durant l'exploració dels edificis.
- Actualització de l'inventari existent.
- Bona gestió documental del servei.
- Actualització de la documentació tècnica de les instal·lacions.

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

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

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

L'IMSS tindrà la potestat de sol·licitar a l'adjudicatària aquella documentació reglamentària que cregui convenient així com informes pel control de qualitat del servei, o d'altres indicats en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

c) Condicions específiques de manteniment respecte algunes instal·lacions:

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

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

Sempre caldrà senyalitzar l'aparell destinat provisionalment a ser utilitzat per aquest tipus de tasques en totes les plantes que sigui necessari. El rètol informarà del fet i del temps previst en



l'operació, La seva col·locació i retirada serà a càrrec de l'empresa i s'adaptarà al que determinin els responsables tècnics municipals.

- Actuacions que afecten a les instal·lacions de Detecció i Extinció d'incendis: Davant de qualsevol actuació de manteniment que impliqui pols o variacions que puguin afectar a la sensibilitat dels detectors, s'han de protegir o desactivar prèviament els elements afectats. Aquesta actuació de protecció/desactivació, s'ha de realitzar per part de l'adjudicatària del Manteniment de Detecció d' Incendis i Intrusió, a partir de la coordinació de l'adjudicatària del present contracte i el responsable dels Serveis Tècnics Municipals.

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

d) Descripció dels serveis.

- Auditoria d'estat de les instal·lacions:

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

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

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

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

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

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



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

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

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

L'adjudicatària haurà de presentar anualment i juntament amb la sol·licitud de la pròrroga del contracte de gestió, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre.

12.1. Gestió: manteniment, neteja i subministres necessaris de l'edifici i de les instal·lacions

Caldrà seguir les INSTRUCCIONS TÈCNIQUES PER A L'APLICACIÓ DE CRITERIS DE SOSTENIBILITAT

https://ajuntament.barcelona.cat/contractaciopublica/sites/default/files/instruccions_tecniques_sobre_contractacio_responsable._criteris_sostenibilitats.pdf

(pàg. 102 a 110)

L'adjudicatària es farà càrrec del cost dels subministraments (l'energia elèctrica, la recollida pneumàtica, el gas i el telèfon, connexió a Internet, etc.) necessaris per a la realització dels serveis. Tanmateix l'empresa assumirà el manteniment en quan a la neteja dels diferents espais i serveis.

- a) L'entitat adjudicatària es farà càrrec de realitzar el manteniment correctiu i normatiu o obligatori de l'edifici interior, elements constructius i façanes, les instal·lacions (sanejament, aigua, electricitat, telefonia, recollida pneumàtica, climatització i ventilació, telecomunicacions, alarmes, megafonia, vídeo porter electrònic), els aparells i altres elements propietat de l'Ajuntament de Barcelona segons inventari, la realització, revisió i actualització del qual correspon a l'adjudicatària, tenint-los en tot moment en perfecte estat de conservació i funcionament. De la mateixa manera, s'hauran d'assumir les despeses derivades del manteniment, actualització o ampliació del sistema de gravació de trucades de tots els canals i extensions actives. Així mateix, si es desitgés canviar el sistema actual, caldria presentar la proposta corresponent als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials i que aquesta fos aprovada pels mateixos. (Anexe II. Taula de gestió de manteniment)

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



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

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

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

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

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

Manteniment normatiu o obligatori:

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

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

- Informar de les inspeccions tècniques obligatòries vigents i les noves que puguin sorgir.
- Avisar a la propietat, amb antelació suficient, de les inspeccions tècniques obligatòries que s'han de realitzar.



- Donar assistència tècnica a les EIC durant les seves visites.

Entregar els certificats a la propietat, conservant còpia d'aquests.

- b) Addicionalment al manteniment descrit en el punt anterior b), es podran realitzar operacions de manteniment de major envergadura que suposin la modificació substancial d'algun element constructiu o instal·lació amb alguna de les finalitats següents:
- Substitució d'equipament o elements constructius per obsolescència o mal estat de conservació no atribuïble al present contracte.
 - Substitució d'equipament que presenti una reiteració excessiva d'averies que provoquen un mal funcionament i un detriment del rendiment del equip afectant de manera significativa el servei que presta.
 - Adaptació a la normativa vigent aplicable
 - Millores que comportin mesures d'estalvi energètic i bioclimàtiques

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

- c) És responsabilitat de l'adjudicatària la reparació i reposició de tot l'equipament i material inventariable, i del material d'ús quotidià necessari per al manteniment del servei, a excepció d'avaria absoluta de la maquinària i que hagi de ser substituïda, segons indiquin els informes tècnics emesos per les empreses especialitzades en la reparació de la maquinària corresponent. Si es produeix aquest fet haurà de ser autoritzat prèviament pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, i procedirà posteriorment, si fos el cas, a la seva reposició.
- d) L'adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part seva o del seu personal o de les persones usuàries, i satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin. Haurà de comunicar Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials aquelles incidències que afectin al manteniment i que, per la seva envergadura, import o afectació, així ho aconsellin.
- e) Control de proliferació de la legionel·losi: És atribució i responsabilitat de l'adjudicatària fer les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 865/2003, de 4 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris higienicosanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi, així com tota la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi.
- f) L'adjudicatària haurà d'informar de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint el protocol de comunicació que s'estableixi a l'inici del contracte. En



tot cas, farà arribar un informe mensual de seguiment d'incidències als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials. La notificació d'incidències urgents, així com qualsevol incidència que vulneri la legislació o que lesioni o perjudiqui el funcionament o desenvolupament de les activitats del servei, es farà sempre per escrit, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït o detectat el fet. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u ommissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.

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

Reservar el 0,9148 % del preu anual licitat del contracte per realitzar totes les tasques de: manteniment i la reparació i reposició de materials o béns inventariables que el seu cost de reparació sigui superior als de substitució. Les despeses imputades a aquesta reserva s'hauran de justificar documentalment cada trimestre aportant còpia de les factures i un full de càlcul resum amb la relació de les factures abonades, conceptes i imports, segons model que es facilitarà a l'inici del contracte. Les despeses efectuades sobre aquesta partida hauran de consensuar-se, amb els Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials. En cas de no exhaurir-se aquest percentatge es procedirà a compensar en la darrera factura anual, amb el vist i plau del cap de manteniment.

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

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

L'adjudicatària haurà de facilitar a l'Ajuntament de Barcelona les tasques relatives al manteniment d'alarmes, extintors i ascensor, així com la realització de les actuacions relatives a la desinfecció, desratització i desinsectació (DDD).

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



12.2. Obligacions de l'adjudicatària

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

a) Gestió de la documentació tècnica generada:

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

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

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

b) Gestió mediambiental i de residus:

L'adjudicatària aplicarà la normativa vigent en relació a les gestió de les deixalles. Tot aquell residu que l'adjudicatària generi, fruit dels treballs vinculats en aquest contracte, haurà de ser degudament gestionat o eliminat.

Caldrà seguir les INSTRUCCIONS TÈCNIQUES PER A L'APLICACIÓ DE CRITERIS DE SOSTENIBILITAT

https://ajuntament.barcelona.cat/contractaciopublica/sites/default/files/instruccions_tecnicas_sobre_contractacio_responsable._criteris_sostenibilitats.pdf
(pàg. 102 a 110)

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

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



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

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

Serveis de suport al contracte sense cost associats:

Realitzar els corresponents dictàmens anuals de BT

- ✓ Complimentar i lliurar un cop l'any, en tant que empresa instal•ladora, els certificats de les comprovacions i mesuraments de les operacions normatives relatives a les sales de calderes i instal•lacions solars tèrmiques, així com complimentar i tenir al dia el llibre de manteniment per aquelles instal•lacions que preveu el RITE.
 - ✓ Lliurar els butlletins de revisió de l'estanquitat de les instal•lacions de gas i de les reformes de baixa tensió.
 - ✓ Emissió i tramitació, amb la periodicitat que correspongui, dels preceptius certificats, dictàmens i informes que com a mantenidor de les instal•lacions, tingui la responsabilitat de realitzar.
 - ✓ L'assessorament tècnic en tant que empresa mantenidora en la redacció dels projectes d'intervenció en els edificis existents.
 - ✓ La tramitació de documentació de garanties, fitxes tècniques, etc. de determinats materials o elements que componen les obres.
- d) Inspeccions periòdiques reglamentaries de les e.i.c. corresponents a les instal•lacions d'aquest contracte:
- ✓ Centrals humidificadores, piscines, banyeres d'hidromassatge i els seus circuits, xarxes d'ACS i freda, (Decret 352/2004 de la Generalitat de Catalunya, la Ordre Ministerial 865/2003 de 4 de juliol, pel quals s'estableixen les condicions higiènic-sanitàries per a la prevenció i el control de la legionel•losi, i també d'acord al que determina la Disposició addicional de la Ordenança General del Medi Ambient Urbà de l'Ajuntament de Barcelona, modificada el 10 d'abril del 2001, vigent des del 1 d'octubre del 2001)
 - ✓ Aigua calenta sanitària amb acumulador i circuit de retorn.
 - ✓ Instal•lacions elèctriques de BT i MT

- e) Avaluació de Riscos Laborals:

L'adjudicatària disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomunitat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures



necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.

12.3. Obligacions en matèria de seguretat i mesures d'autoprotecció.

En matèria de seguretat i autoprotecció les normes bàsiques de referència són:

- la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis (Ordre del Ministeri de l'Interior de 29 de novembre de 1984)
- la Llei 4/1997 del 20 maig de Protecció Civil de Catalunya
- el Decret 30/2015 de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures. i qualsevol altra norma vigent que resulti d'aplicació.
- per a aquells aspectes no regulats, s'aplicarà el reial Decret 393/2007 com a norma subsidiària
- sense perjudici del que disposa la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

L'adjudicatària portarà a terme la formació bàsica del Pla d'Autoprotecció vigent del centre a tots els professionals

- Li caldrà preparar les persones usuàries i l'equip professional per a situacions de risc (incendis o d'altres) i per això es preveu la realització d'un simulacre a l'any.
- Elaborarà un programa que contempli l'eficàcia per evitar lesions i mantenir les instal·lacions en condicions de seguretat pels residents, familiars, personal i visites.
- Tindrà una pla d'inspecció de la seguretat de l'edifici, magatzems, equips, on consti la forma de reduir riscos.
- Comptarà amb procediments d'emergència per protegir als ocupants de la instal·lació en cas d'avaria del sistema elèctric o de manca d'aigua.
- Identificarà els materials i residus peril·losos, que es gestionen amb un pla de manipulació, emmagatzematge i l'ús segur.
- Supervisarà la planificació i executarà el programa per facilitar unes instal·lacions segures.
- Senyalitzarà les zones i elements de risc, tant pels residents, familiars i professionals.

12.4. Consideracions específiques de l'equipament Centre de Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

Edifici catalogat segons el Catàleg de Patrimoni Arquitectònic

CLÀUSULA 13. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària es compromet a portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència. Organitzarà el servei amb estricta subjecció a les característiques



establertes al contracte i dins dels terminis assenyalats, assumint formalment, entre altres, les obligacions següents:

- Caldrà seguir les INSTRUCCIONS TÈCNIQUES PER A L'APLICACIÓ DE CRITERIS DE SOSTENIBILITAT en tots els apartats que apliquin en el desenvolupament del Plec.

https://ajuntament.barcelona.cat/contractaciopublica/sites/default/files/instruccions_tecniques_sobre_contractacio_responsable_criteris_sostenibilitats.pdf

- Garantir una atenció correcta i empàtica a les persones usuàries del servei, arbitrants els mecanismes oportuns per a la gestió i supervisió de les actuacions realitzades en cada cas.
- Seguir i actuar segons els protocols, procediments i instruccions de servei que consten al Manual de Qualitat i que la Direcció del Servei posarà en el seu coneixement en iniciar-se la prestació del servei.
- Vetllar pel bon ordre del servei, podent dictar les oportunes instruccions, sense perjudici de la facultat que la normativa vigent atorga a l'Administració contractant. L'adjudicatària haurà d'informar sobre les incidències que puguin afectar el desenvolupament de les activitats. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altra acció o omisió que vagi en detriment de les obligacions previstes en aquest plec podrà donar lloc a la resolució del contracte.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de gestió de personal adequada per portar a terme, amb la deguda eficàcia i eficiència, la prestació objecte del contracte. El personal de l'empresa haurà de tenir la titulació i/o formació requerida i adequada a cada una de les tasques que s'han de desenvolupar.
- Designar un/a representant a través del qual es canalitzaran totes les relacions derivades d'aquest contracte.
- L'adjudicatària haurà d'elaborar i custodiar la documentació pròpia del servei, seguint els criteris, instruccions i normatives que estipuli l'IMSS. Igualment haurà d'establir les mesures i condicions amb els treballadors per tal de garantir el compliment de la normativa vigent en protecció i tractament de dades.
- Facilitar el seguiment de la correcta gestió del servei a l'IMSS, presentant tota aquella documentació que es determini i amb la periodicitat que s'assenyali.
- Així mateix es lliurarà a l'IMSS la documentació acordada entre l'adjudicatària i la Direcció municipal corresponent per tal de poder valorar el desenvolupament de les tasques realitzades o realitzar les auditories externes que es determinin.
- Aplicar la normativa general elaborada per l'Ajuntament en els temes referents a l'organització interna dels serveis socials municipals, tant els d'atenció primària com d'altres que hi puguin estar relacionats amb les diferents actuacions del centre.



- Organitzar i gestionar per sí mateix i amb la màxima qualitat possible el servei objecte del contracte, incorporant les indicacions, directrius i procediments municipals que tinguin a veure amb els serveis que s'hi presten, tant pel que fa a la seva organització com a la relació amb altres serveis municipals.
- Efectuar un ús correcte i diligent dels espais i dels materials d'acord al pactat o al que correspon, en el seu defecte, a la pròpia naturalesa dels mateixos.
- Garantir el lliure accés i circulació dins el centre a tots els professionals que hi prestin els seus serveis, així com als de l'IMSS i de qualsevol altre servei de l'Ajuntament de Barcelona, en l'exercici de les seves funcions.
- Comunicar immediatament, en el menor termini de temps possible, a la Direcció municipal corresponent qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament del servei.
- Assumir els costos de tot el personal necessari per la prestació del servei tenint en compte que, per les característiques del servei, no pot haver llocs de treball operatius sense estar ocupats per un professional en actiu.
- Assumir el subministrament del vestuari definit, la seva neteja i conservació.
- Assumir el subministrament dels vehicles necessaris, el seu manteniment, neteja, desinfecció, les assegurances corresponent i tot allò que calgui per tal de disposar sempre de tots el vehicles definit.
- Assumir les despeses de consums, neteja i manteniment dels dos equipaments.
- Assumir el material consumible d'oficina i ofimàtica que precisi per a la realització del servei.
- Assumir els productes i estris necessaris per a la neteja del local.
- Assumir totes les despeses necessaris per tal de que els serveis es puguin prestar en les condicions necessaris, tant les derivades dels ciutadans atesos com dels professionals que hi treballin en situacions d'emergència que sobrepassin la jornada laboral
- Mantenir el Centre d'Estades Breus sempre en condicions d'utilització immediata.
- Mantenir el Centre d'Allotjament d'Emergències sempre en condicions d'utilització immediata.
- Tenir cura del material municipal (ràdios tetra, emissora, etc.) i reposar en cas de pèrdua o desperfecte per us inadequat.
- Un cop iniciat el contracte, l'adjudicatària garantirà que totes les persones que s'incorporin a la plantilla, abans de començar la seva activitat, hauran de rebre la formació necessària



per al desenvolupament de les seves funcions en el centre i per a la correcta utilització del sistema d'informació, segons el seu rol professional.

- Presentar, a la finalització de la vigència del contracte, un inventari actualitzat.

CLÀUSULA 14. ALTRES ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES

L'IMSS ostentarà les potestats següents:

- * Ordenar les millores en la prestació del servei que aconselli l'interès públic. Igualment, podrà ordenar l'actualització dels indicadors, procediments i aplicatius establerts, quan ho consideri oportú per a la bona marxa del servei.
- * Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques i procediments utilitzats i els espais on s'estiguin desenvolupant.
- * Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- * Sol·licitar a l'empresa gestora els informes i la documentació sobre el servei que s'estimin pertinents en cada moment.
- * Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent que garanteixi la correcta prestació del servei.
- * L'Ajuntament de Barcelona ostentarà la potestat de direcció en situacions d'emergència de la ciutat, tal com s'indica al Decret d'Alcaldia que desenvolupa la instrucció de la Protecció civil Municipal de Barcelona de 25 d'abril de 2007. Tal com s'assenyala en el Decret en aquestes situacions declarades, el Servei d'Emergències socials es constituirà com a Grup Logístic social i serà el Cap del Departament d'Urgències i Emergències Socials el Responsable del Grup.

L'IMSS, d'altra banda, es compromet a:

- * Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- * Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- * Subministrar a l'adjudicatària tota la informació disponible sobre el servei que sigui necessària per garantir la correcta realització de les funcions encarregades.



- * Proporcionar el local i les instal·lacions en els quals s'hagi de prestar el servei, infraestructura i material inventariable. L'inventari es facilitarà en el moment de formalitzar el contracte.
- * Aportar el mobiliari i parament de l'equipament.
- * Supervisar les condicions en què es troba l'equipament en el moment de l'inici i finalització del contracte de prestació de serveis.

CLÀUSULA 15. POSADA EN MARXA I IMPLEMENTACIÓ DEL SERVEI

El present contracte s'implantarà en dues fases:

15.1. Fase de posada en marxa:

Es tracta d'una primera fase de transició cap al nou contracte, que tindrà una durada de 2 mesos a comptar des de l'inici del servei. Durant aquesta fase de posada en marxa, l'adjudicatària prestarà el servei previst al PCT en els termes descrits en la Clàusula 9 del present Plec en la seva globalitat, on es descriuen les necessitats de RRHH segons els diferents períodes.

En aquest primer període, l'adjudicatària ha de poder preparar tots els requeriments per dur a terme la fase d'implementació amb les condicions que es preveuen al Plec.

15.2. Fase d'implementació:

En aquesta segona fase, es consolidaran els canvis demanats al present Plec de clàusules Tècniques. Un cop finalitzat el termini per la fase inicial, estarà obligat a implementar l'ampliació de RRHH establerta, així com la incorporació dels nous vehicles, vestuari, i tots aquells aspectes tècnics que exigeix el contracte de gestió del servei, així com les millores ofertes per l'adjudicatària, i que es concreten en els següents elements:

- Ampliació de l'equip de Cap de Torn – Incorporació d'un nou professional. Clàusula 9.
- Equip de gestió del Centre d'Estades Breus, descrit també en la Clàusula 9.
- Canvi de vestuari
- Incorporació dels nous vehicles
- Sistemes de comunicació previstos
- Nou funcionament del CANE
- Nou funcionament del CEB
- Gestió del CAE – Mitjançant mòduls

També haurà d'incorporar aquells aspectes de caràcter tècnic que impliquen una millora de l'actual servei en els termes previstos als plecs del contracte.

CLAUSULA 16. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI



Al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), venim consolidant el sistema de gestió de qualitat des de l'any 2010. Al llarg d'aquests anys ha esdevingut una estructura operacional de treball que ens ha permès detectar aquelles desviacions que poden significar un risc així com implantar les accions correctives i preventives necessàries per avançar en la gestió i prestació d'un servei millor.

Mantenir aquesta dinàmica ens ha permès una evolució i creixement sostingut del CUESB que ha significat entre d'altres un reconeixement important per part d'altres serveis i entitats i per tant una consolidació considerable, ja en aquests darrers anys, de llur status.

Remarcant la importància que ocupa el Pla de Qualitat en el servei, es valora molt important, tenir un bon sistema d'indicadors que permetin avaluar la prestació del servei a tots nivells. És important que aquests indicadors donin resposta no tan sols a les necessitats de l'adjudicatària per poder fer el seu propi control de la gestió si no que responguin també a les necessitats de la Direcció Municipal per tal de poder fer el seguiment correcte de la gestió del Plec.

L'adjudicatària elaborarà i presentarà la documentació de seguiment de l'activitat, d'indicadors de qualitat i avaluació de resultats en la forma i manera i en els terminis que fixi l'IMSS, en el calendari que s'estableixi des dels serveis municipals i de conformitat amb l'establert al projecte tècnic que s'aprovi.

Com a mínim, haurà de presentar dins de la primera setmana de cada mes, i referits al mes immediatament anterior:

- Taula d'indicadors bàsics d'activitat, que reculli les intervencions fetes en cadascun dels serveis del centre: atenció presencial, atenció telefònica, emergències, desnonaments, desallotjaments, etc.

- Despeses per recursos: allotjament, ajuts d'urgència, etc. (una taula per a cada tipus de despesa).

Així mateix, presentarà una memòria anual del servei dins del dos primers mesos de cada any natural, detallant tota aquella informació que requereixi l'IMSS, i elaborarà qualsevol altra informació sobre el servei que se li pugui encarregar des de la Direcció de Urgències i Emergències Socials en qualsevol moment. En l'exercici que el contracte finalitzi, l'adjudicatària haurà d'aportar la memòria juntament amb la presentació de la darrera factura.

CLÀUSULA 17 . RESPONSABILITAT

El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.



A aquests efectes, l'adjudicatària hauran de contractar la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil prevista al plec de condicions administratives.

CLÀUSULA 18. PROTECCIÓ DE DADES.

L'adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no sigui incompatible amb el RGPD.

L'adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat. L'adjudicatària, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- ✓ Tractarà les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable, fins i tot pel que fa a transferències de dades a un tercer país/organització internacional (a excepció que estigui obligat a fer aquesta transferència pel Dret de la Unió o dels Estats membres).
- ✓ En cap cas podrà variar les finalitats i l'ús de les dades ni les podrà utilitzar per a les seves pròpies finalitats.
- ✓ Garantirà que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat estatutària.
- ✓ D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivells de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres:
 - ✓ La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
 - ✓ La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - ✓ La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
- ✓ Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- ✓ Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- ✓ Assistirà al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- ✓ Ajudarà al responsable a garantir el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 36 del RGPD, les quals es concreten en:
 - ✓ Seguretat del tractament.



- ✓ Notificació de violació de la seguretat de les dades personals a l'autoritat de control.
- ✓ Comunicació d'una violació de la seguretat de les dades personals de l'interessat.
- ✓ Avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades.
- ✓ Consulta prèvia a l'autoritat de control.
- ✓ Suprimirà o tornarà totes les dades personals al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebi de l'Ajuntament de Barcelona i suprimirà les còpies existents (tret que el Dret de la Unió o dels Estats membres requereixin la conservació per un temps definit).
- ✓ Posarà a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, incloent si s'escau, un resum executiu de la seva auditoria (en cas que sigui preceptiu).
- ✓ Permetrà i contribuirà a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
- ✓ Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informará immediatament al responsable.
- ✓ Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LLOPDGDD...) serà considerat responsable del tractament.
- ✓ En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat:
- ✓ Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.
- ✓ Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
- ✓ L'altre encarregat tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el responsable i l'encarregat

CLÀUSULA 19. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ

19.1. Clàusules generals de seguretat

19.1.1. Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu

L'IMI ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.



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

L'empresa licitadora s'obliga a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

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

19.1.2. Responsable de seguretat

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

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats pel proveïdor a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatària que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

19.1.3. Clàusula de propietat intel·lectual (només si hi ha DESENVOLUPAMENT de producte)

Tot i reconeixent l'autoria de les persones que els hagin elaborat, la propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.



L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni es permet el seu ús sense autorització expressa d'aquest ajuntament.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

19.1.4. Clàusula per accessos potencials (SI NO APLICA LOPD)

L'adjudicatària, tot i que pel desenvolupament de les seves funcions no té accés a dades de caràcter personals, pot tenir-hi un accés potencial o accidental.

En aquesta contractació no es preveu tractament de dades personals per part de l'empresa contractista.

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest contracte, el personal de l'empresa contractista no pot accedir a les dades de caràcter personal que figuren als arxius, documents i sistemes informàtics de l'òrgan de contractació.

No obstant el que estableix el paràgraf anterior, quan el personal de l'empresa contractista accedeixi a les dades personals incidentalment, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement dels seus treballadors els deures i obligacions establerts anteriorment.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal. Aquesta incidència s'haurà d'anotar al Registre d'incidències.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

19.1.5. Confidencialitat

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

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

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



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

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

19.1.6. Clàusula programari i metodologia de desenvolupament

L'empresa contractada, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada pel Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament dels serveis contractats.

Si l'Administració Municipal ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'empresa contractada, sempre sota la responsabilitat de l'empresa contractada, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació dels serveis contractats. Les llicències de software necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatària.

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

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

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

19.2. Clàusules generals de seguretat aplicables als sistemes del proveïdor

20.2.1. Clàusula compliment legal

L'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte a diferents regulacions com:

- Normativa de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- La Llei 39/2015
- L'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)
- L'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI)

d'aplicació a les administracions locals.



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

L'adjudicatària es compromet a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal. Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatària haurà de donar compliment als requeriments de nivell **MIG**.

D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, el proveïdor haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

Conformitat amb l'ENS.

L'adjudicatària haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe de compliment. L'adjudicatària serà responsable de disposar d'un informe de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'adjudicatària garantirà l'accés per part de l'IMI a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

19.2.2. Delegat de protecció de dades

Si l'adjudicatària ha anomenat un delegat de protecció de dades, procedirà a comunicar les seves dades de contacte a l'Oficina del Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament perquè es puguin establir els circuits de comunicació establerts en el Reglament General de Protecció de Dades. En cas de no haver definit aquesta figura, s'haurà de proporcionar el contacte de la persona encarregada del tractament de dades personals.

20.2.3. Auditoria

L'IMI auditarà que l'adjudicatària vetlli per la seguretat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

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

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



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

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

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

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

19.2.4. Gestió d'Incidents

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

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

19.2.5. Inventari d'actius

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

19.2.6. Configuració de seguretat

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

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":
 - El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització aconsegueixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
 - No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
 - S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
- S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":



- Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
- Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
- L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.

19.2.7. Manteniment

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

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

		Nivell d'exposició			
		Exposat a internet		No exposat a internet	
		Criticitat de l'actiu		Criticitat de l'actiu	
		Crític	No crític	Crític	No crític
Criticitat vulnerabilitat	CVSS <=3	20 dies	40 dies	40 dies	40 dies
	3 < CVSS <= 6	5 dies	1 mes	20 dies	20 dies
	6 < CVSS <=8	1 dia	5 dies	5 dies	5 dies
	CVSS > 8	1 dia	2 dies	1 dia	5 dies

El proveïdor s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu del anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquest proposin per corregir-les.

19.2.8. Xifratge de dades

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

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



19.2.9. Antimalware

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

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

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

L'adjudicatària serà responsable de realitzar còpies de seguretat als sistemes dels quals és administrador per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, segons el recollit a les guies de l'IMI.

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

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

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

19.2.10. Control d'accés

Segregació de funcions i tasques.

L'adjudicatària s'encarregarà de que el sistema de control d'accés s'organitzi de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.

En concret, se separaran almenys les següents funcions:

- Desenvolupament d'operació. Garantint, com a mínim, que els desenvolupadors únicament disposin d'accés a l'entorn de preproducció i desenvolupament. La configuració dels entorns productius l'haurà de realitzar persones o equips diferents.
- Configuració i manteniment del sistema d'operació.
- Auditoria o supervisió de qualsevol altra funció.



19.3.1. Explotació

Gestió de la configuració

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

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

20.3.2. Gestió de canvis

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

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

19.3.3. Protecció dels serveis

Protecció enfront de la denegació de servei.

L'adjudicatària establirà mesures preventives i reactives enfront d'atacs de denegació de servei (DoS Denial of Service). Per tal de garantir-ho:

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

CLÀUSULA 20. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L' IMSS.

La coordinació d'aquest contracte es realitzarà a la seu del CUESB, amb la periodicitat que determini l'IMSS.

L'adjudicatària designarà una persona de la seva organització com a interlocutora única amb la direcció del servei.

Així mateix, la Coordinació Tècnica del centre assistirà a totes les reunions i espais de coordinació que es determinin per part de l'IMSS per a garantir la bona marxa del servei.



L'adjudicatària garantirà la informació escrita a la resta de serveis socials municipals respecte de les intervencions efectuades amb els usuaris del seu territori o àmbit d'actuació, així com a la direcció municipal corresponent quan calgui.

CLAUSULA 21 . DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

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

Tots els elements comunicatius que es generin tant a nivell intern com extern, (escrits, audiovisuals, digitals, vestuari del personal o de qualsevol altre tipus) hauran de complir els criteris que estableix la Normativa de la Imatge Gràfica Municipal de l'Ajuntament de Barcelona respecte als equipaments o serveis municipals gestionats per entitats o empreses externes i que es pot consultar a la web (Normativa centres de gestió municipal i empreses externes). La producció d'aquests elements comunicatius anirà a càrrec de l'adjudicatària.

La senyalització de l'edifici, tant interna com externa haurà d'ajustar-se també, a la Normativa de la Imatge Gràfica Municipal.

Per la validació en l'aplicació de la normativa gràfica municipal, l'adjudicatària haurà de posar-se en contacte amb el Departament de Comunicació de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI

CLAUSULA 22. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del present contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació del servei a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi el contracte i la nova adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament i organització del centre en el termini dels vuit dies hàbils previs a l'inici de la nova prestació.

Amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament amb la persona usuària, l'Ajuntament de Barcelona – Institut Municipal de Serveis Socials, supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització del centre de l'anterior empresa amb la nova adjudicatària en el termini d'una setmana previ a la incorporació de la nova empresa.

L'Ajuntament (IMSS) assumeix la valoració de les condicions en les que es troba el centre en el moment de la finalització del contracte, per tal de garantir la idoneïtat de l'estat del mateix i el compliment per part de l'adjudicatària sortint de les condicions establertes al plec.

El contractista sortint estarà obligat a:

- Tornar a l'Ajuntament (IMSS) totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament (IMSS), o entregar-les a



nova adjudicatària si l'Ajuntament (IMSS) ho indica, igual que qualsevols altres suports o documents en què hi figuri alguna dada relativa al servei.

- Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat sense perjudici en l'atenció a les persones usuàries.

Barcelona, a la data de la signatura

La Cap de la Direcció dels Serveis d'Urgències
i Emergències Socials

Montserrat Rovira Jarque

Vist-i-Plau
La Gerent del Institut Municipal de
Serveis Socials de l'Àrea de Drets
Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
Ajuntament de Barcelona

Laia Claverol Torres



Annexes

Annex 1. Desenvolupa la Clàusula 11. 4. Uniformitat

1. Protecció medi ambiental

L'adjudicatària haurà de minimitzar l'impacte sobre el medi ambient. Així mateix s'ha de garantir el compliment de les normes bàsiques de la OIT (Organització Internacional del Treball) durant el procés de producció.

Caldrà seguir les INSTRUCCIONS TÈCNIQUES PER A L'APLICACIÓ DE CRITERIS DE SOSTENIBILITAT

https://ajuntament.barcelona.cat/contractaciopublica/sites/default/files/instruccions_tecniques_sobre_contractacio_responsable_criteris_sostenibilitats.pdf (pàg 112 a 122)

2. Mostres

L'adjudicatària presentarà una mostra física definitiva de cada peça en el termini d'una setmana des de la formalització del contracte, que permeti a l'IMSS valorar la qualitat, adequació a la imatge corporativa i a les necessitats del Servei i un cop validada, com a màxim en un termini de 30 dies, facilitarà la uniformitat a tots els professionals.

Les peces hauran d'anar identificades amb el logo de l'empresa.

3. Colors

Els colors corporatius per a la uniformitat són: el blau turquesa (River Blue 15-4720 TPX) i el Negre (PANTONE 19-4008 TCX)



Totes les peces superiors són de color negre amb les corresponents bandes reflectants. A excepció del polo de màniga llarga i el de màniga curta que és íntegrament de color blau turquesa i els pantalons són de color negre.

L'empresa haurà de facilitar a la cap de la Direcció d'Urgències i Emergències Socials i les Caps Territorials Municipals tot l'equipament, dos peces mínim de cada article.

A la Gerència de l'IMSS també se li haurà de facilitar un article de cada.



Les unitats que consten en el quadre anterior són per al període de 2 anys, excepte armilles anorac i jaqueta tallavents. L'empresa haurà d'establir la distribució de la uniformitat de manera que garanteixi que el personal disposa sempre de roba en bon estat d'ús.

Adaptació de les peces als professionals

El patronatge de les peces s'adaptaran per a homes i dones en aquelles peces que sigui necessari i de forma especial en els pantalons.

L'adjudicatària serà responsable de l'adaptació de les peces als professionals, així com dels canvis de talles que es produeixin durant la vigència del contracte tantes vegades com sigui necessari, i de les altes que es produeixin en les mateixes condicions.

1. Identificació de les peces

Cada peça portarà una etiqueta interior, en un lloc còmode durant la utilització de la peça, amb el nom i cognom del professionals.

2. Neteja i manteniment

L'adjudicatària haurà d'assumir la neteja i manteniment de les peces que haurà de contemplar com a mínim:

- a) L'adjudicatària serà responsable del rentat de vestuari, deixant-lo en condicions d'ús amb una total garantia higiènica i d'imatge.
- b) La roba haurà d'estar sempre en perfecte estat d'ús de tal manera que les peces deteriorades, trencades o que tinguin taques permanents hauran de ser canviades per l'adjudicatària de forma que no afecti en cap moment al servei ni a la imatge i sense cap càrrec addicional per a l'IMSS.
- c) Les incidències en aquest sentit han de ser resoltes en un temps màxim de 48 hores des de la seva comunicació.
- d) Es procedirà a la revisió periòdica de totes les peces amb la periodicitat que l'IMSS determini.

3. Bandes reflectants.

En aquelles peces que cal incorporar bandes reflectants i d'alta visibilitat, aquestes afectaran al mínim les característiques tècniques de la peça i tindran una garantia de durabilitat al rentat.

4. Identificacions i logotips

Pel polo de màniga llarga i polo de màniga curta:

Davanter: Pit esquerre, centrat per sobre de la butxaca, el mòdul CUESB en color blanc. Logotip de l'Ajuntament de Barcelona (Lletra i escut) en blanc.

Pit dret, centrat, categoria professional i nom, de 60x30mm. Sobre peça de velcro de 70x40 mm.



Esquena: el mòdul amb la inscripció *emergències socials en* color blanc i minúscules i sota en majúscules BARCELONA igualment en color blanc.

Màniques: Màniga esquerra en feltre color marró fosc, centrat escut municipal, en color vermell i groc.



Per la suadora:

Davanter: Pit esquerre, centrat per sobre de la butxaca el mòdul *CUESB* en color blanc. Logotip de l'Ajuntament de Barcelona (Lletra i escut) en blanc
Pit dret, centrat, categoria professional i nom, de 60x30mm. Sobre peça de velcro de 70x40 mm.

Banda reflectant de color blau a mitja alçada en ambdós pits.

Esquena: el mòdul amb la inscripció *emergències socials en* color blanc i minúscules i sota en majúscules BARCELONA igualment en color blanc . Totes les lletres de l'esquena seran reflectants.

Banda reflectant de color blau a mitja alçada.

Màniques: Màniga esquerra en feltre color marró fosc, centrat escut municipal, en color vermell i groc.



Per l'anorac, polar i armilla:

Davanter: Pit esquerre, centrat per sobre de la butxaca el mòdul *CUESB* en color blanc. Logotip de l'Ajuntament de Barcelona (Lletra i escut) en blanc.

Pit dret, centrat, categoria professional i nom, de 60x30mm. Sobre peça de velcro de 70x40 mm.

Banda reflectant de color blanc a pit esquerre i dret per sobre de la butxaca

Banda reflectant de color blau a pit esquerre i dret per sota de la butxaca

Esquena: el mòdul amb la inscripció *emergències socials en* color blanc i minúscules i sota en majúscules BARCELONA igualment en color blanc . Totes les lletres de l'esquena seran reflectants.



Banda reflectant de color blanc a la part superior a la mateixa alçada que la banda davantera
Banda reflectant de color blau a la part inferior a la mateixa alçada que la banda davantera

Màniques: Màniga esquerra en feltre color marró fosc, centrat escut municipal, en color vermell i groc.



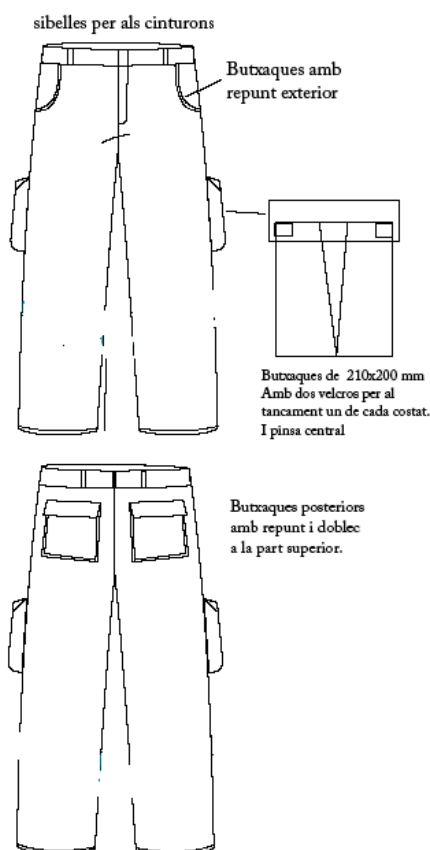
Pels pantalons:

A la butxaca esquerra logotip de l'Ajuntament de Barcelona (Lletra i escut) en blanc.



OBSERVACIONS:
pantalons de 6 butxaques
amb goma de 2cm a la part
posterior de la cintura
con 5 sivelles.

Butxaques laterals i
posteriors amb tapetas i
velcro.
Tancament amb cremallera
i gafet



Per samarreta tèrmica:

La inscripció CUESB en lletra de color blanc al costat esquerre del coll.

5. Relació i descripció dels articles:



Polo m/c

Descripció: Polo de màniga curta unisex amb butxaca al pit, de coll *mao* obert.

Confecció: Etiqueta de composició i talla al costat esquerre.

Teixit: 60% cotó i 40% polièster acabat microfibra transpirable

Polo m/ll

Descripció: Polo de màniga llarga unisex amb butxaca al pit, de coll *maó* obert.

Confecció: Overloc i recobridora de dues agulles i màquina plana, fil de mateix to. Etiqueta de composició i talla al costat esquerre.

Teixit: Piqué . Composició 50% polièster/50% cotó.

Pantalons

Hivern:

Descripció: Pantaló de 6 butxaques amb cremallera i cinturilla ajustable.

Confecció: Overloc i plana amb fil del mateix to. Etiqueta de composició i talla a la part posterior.

Teixit: Sarga laboral. Composició 65% polièster/35% cotó.

Estiu:

Descripció : Pantaló de 6 butxaques amb cremallera i cinturilla ajustable.

Confecció: Etiqueta de composició i talla a la part posterior

Teixit: 60% cotó i 40% polièster acabat microfibra transpirable.

Samarreta tèrmica i malles

Descripció: Samarreta de color marró, amb coll "perkins"

Confecció: Etiqueta de composició i talla a la part posterior

Teixit: THERMOO-COOL o equivalent, adequada per ambients freds i dissenyada per a la regulació tèrmica i equilibri de la temperatura corporal. La construcció d'aquest teixit és elàstica

Suadora

Descripció: peça de màniga llarga. Coll asimètric amb cremallera marró de 18 cm, coll de viu doble de 2 cm i dues butxaques ambdues bandes posició inferior.

Confecció: Overloc i recobridora de dues agulles i màquina plana, fil de mateix to. Etiqueta de composició i talla al costat esquerra.

Teixit: 330 Gr 80% Cotó 20% Polièster

Jaqueta polar paravent

Descripció: Sistema tallavents i d'abric compost de 4 capes: una hidrorepelent, una membrana impermeable i tallavents transpirable, una capa de fibra polar que conserva el calor i un folre interior que preserva el conjunt.

Dues butxaques davanteres tipus trau.

Obertures laterals que tanquen pel baix i travetes elàstiques que mantenen la posició de la peça fins i tot oberta.

La peça tindrà una banda reflectora de 5 cm. en horitzontal a 15 cm. de la base del coll. A 3 cm. anirà el Mòdul *Emergències Socials*

Teixit: Soft-Shell o equivalent.



Anorac impermeable

Descripció: Anorac de material Goretex o equivalent, que protegeix de la pluja i el vent amb caputxa. Laminat de tres capes d'alta transpirabilitat. Costures exteriors termosegellades per evitar filtracions d'aigua a l'interior de la peça. Barrera antiaigua per evitar l'efecte metxa en els baixos i els punys.

La caputxa portarà sistema d'ajustament mitjançant cordó elàstic i tanca.

En cada davanter en la seva part inferior, sota la línia de la cintura, presenta dues butxaques les quals tanquen mitjançant cremallera. Les butxaques presentaran un fuelle en la part inferior i un altre en el costat de la butxaca més propera a la cremallera central

A la part de dalt del davanter hi aniran dues butxaques tipus trau, amb boca d'uns 50mm i profunditat de 55 mm. La butxaca estarà cosida per la part exterior. La cara interior de la butxaca estarà impermeabilitzada.

Obertures laterals que tanquen pel baix i travetes elàstiques que mantenen la posició de la peça fins i tot oberta.

La peça tindrà una banda reflectora de 5 cm. en horitzontal a 15 cm. de la base del coll. A 3 cm. anirà el Mòdul *Emergències Socials*

Teixit: Goretex o equivalent.

Sabates

Sabates de color negrestranspirables i impermeables.

Folre pantalons

Descripció: La seva funció és la d'actuar com a folre interior tallavent. Teixit: teixit windstoppeer de Goretex.

Armilla hivern

Descripció: Armilla multibutxaques d'alta visibilitat amb cremallera

Amb 4 butxaques dues a cada un dels davanters. Dues a l'alçada del pit per bolígrafs i mòbils i dues més avall amb fuelle. Tancades amb tapetes.

Confecció: Overloc i recobridora de dues agulles i maquina plana, fil de mateix to. Etiqueta de composició i talla al costat esquerra.

Teixit: en poliester i cotó, amb acabat repel·lent per olis i fluids i a l'aigua.

Armilla estiu

Descripció: Armilla multibutxaques d'alta visibilitat amb cremallera

Amb 4 butxaques dues a cada un dels davanters. Dues a l'alçada del pit per bolígrafs i mòbils i dues més avall amb fuelle. Tancades amb tapetes.

Confecció: Etiqueta de composició i talla al costat esquerra.

Teixit: microfibra transpirable, amb acabat repel·lent per olis i fluids i a l'aigua.

Armilla voluntari

Descripció: Armilla d'identificació. Tanca en el davanter mitjançant una cremallera d'espiral. Amb dues bandes reflectores.



Confecció: Centrat a l'esquena per sobre de les bandes reflectores , portarà un mòdul on es podrà llegir "Voluntari – emergències socials"

Al davanter , en el pit esquerra portarà un mòdul amb el logotip i lletra de l'Ajuntament de Barcelona

Teixit: confeccionada en teixit groc reflector

Motxilla

Bossa motxilla amb tancament de cremallera, fabricat en polièster 210D de color negre. Teixit resistent a l'aigua. 40x31 cm. Capacitat 7 litres. Portarà un mòdul on es podrà llegir "Emergències Socials" en lletres color blanc.

Coll tubular

Descripció: Coll tubular adequat per ambients freds.

Confecció: La construcció d'aquest teixit és elàstica. Portarà a la banda esquerra la inscripció "CUESB" en color blau.

Teixit: Confeccionat en material THERMO-COOL o equivalent per a la regulació tèrmica i l'equilibri de temperatura corporal.

Guants

Descripció: guants adequats per ambients freds.

Teixit: confeccionat amb material THERMO-COOL o equivalent per a la regulació tèrmica i l'equilibri de temperatura corporal.

Els polos, jaquetes, suadera i armilles han de tenir una peça de velcro per poder col·locar galetes identificatives seguint la següent sistemàtica:

Professionals del Treball Social, Psicologia i Tècnics d'intervenció logística:

Color negre amb lletres en fons blanc el nom i rol professional

Cap i Sots-caps municipals

Color blanc amb lletres en fons negre el nom i el càrrec

Coordinació Tècnica i Adjunts

Color blau amb lletres en fons blanc el nom i el càrrec

Cap de Torn

Color vermell amb lletres fons blanc el nom i el càrrec

Jaqueta i pantalons de mudar

Per als Responsables Municipals i la Coordinació Tècnica de l'adjudicatària es proporcionarà un uniforme adequat: jaqueta i pantalons, camisa de màniga llarga i sabates de mudar, per tal de fer-lo servir en espais de no intervenció en els que convingui anar uniformat. Per esdeveniments d'hivern i/o a l'aire lliure facilitarà també un abrís.



Per tal d'adequar aquest uniforme a qualsevol tipus d'acte protocol·laris com a representants del SERVEI, caldrà que aquesta uniformitat sigui suficientment digne i adaptat a les circumstàncies de l'acte i de la climatologia. El color i les característiques finals es consensuaran amb la Direcció Municipal.

Article	Quantitat (peces)	Nombre Professionals CUESB	Nombre Direcció Municipal	TOTAL UNITATS
Americana y pantaló de mudar	1	1	3	4
Camisa de mudar	2	1	3	8
Sabates	1	1	3	4
Abric	1	1	3	4

Les unitats que consten en el quadre anterior són per a tota la vigència del contracte
Els logos seran:

Per a la jaqueta i camisa, al pit esquerra brodat en color blau el tipus "emergències socials" i a la màniga esquerra en feltre color marró fosc, centrat escut municipal, en color vermell i groc.



**Ajuntament
de Barcelona**

**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
Departament de serveis d'urgències i emergències social**

València, 344
08009 Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials



Annex 2. Desenvolupa la Clàusula 12. 1. b) Taula de gestió manteniment

EQUIPAMENT TIPUS E.3		APORTACIÓ INICIAL (SERVEI NOU)		MANTENIMENT/REPOSICIÓ POSTERIOR	
AMB SERVEI MUNICIPAL EXTERNALITZAT. SINGULAR					
CENTRES AMB SOBREUTILITZACIÓ O INSTAL·LACIONS IMPORTANTS					
CUESB Centre d'Urgències i Emergències Socials.					
GRUP	SUBGRUP	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI
APARTAT MANTENIMENT					
EQUIPAMENT	LOCAL/EDIFICI COMPLET	X		variable	variable
	GRAN MANTENIMENT: FAÇANA, ESTRUCTURA I PARTS EXTERIORS INSTAL·LACIONS DE CLIMATITZACIÓ I PLAQUES	X		variable	variable
	SENYALÍSTICA	X			X
	PINTURA INTERIOR	X		variable	variable
NETEGES	NETEJA	X			X
	NETEGES PUNTUALS			variable	variable
	LEGIONELLA DDD (IT1-PSSL-07)	X X		X	X
INVENTARIABLES	MOBILIARI	X		variable	variable
	ROBA I AIXOVAR	X		variable	variable
	ELECTRODOMÈSTICS	X		variable	variable
	APARELLS INFORMÀTICA	X		X	
	APARELLS TELEFONIA	X		X	
INSTAL·LACIONS	AIGUA	X			X
	ENLLUMENAT	X			X
	ELECTRICITAT	X			X
	GAS	X			X
	CLIMATITZACIÓ	X			X
	TELEFONIA	X			X
	SISTEMA DE GRAVACIÓ DE TRUCADES	X			X
	PORTER/VIDEOPORTER	X			X
	TELE ASSISTÈNCIA	X			X
	XARXA ELECTRÒNICA	X		X	
	ALARMA ANTIINTRUSIÓ	X		X	
	ALARMA CONTRA INCENDIS	X		X	
	MITJANS CONTRA INCENDIS	X		X	
	APARELLS ELEVADORS	X		X	
	PREVENCIÓ RISCOS LABORALS (PRL)	X			X
ALTRES INSTAL·LACIONS					
CONSUMS	AIGUA			variable	variable
	GAS				X
	ELECTRICITAT				X
	TELEFONIA				X
	TELE ASSISTÈNCIA XARXA ELECTRÒNICA			X	X
ECAS	INSTAL·LACIONS				X
APARTAT SEGUIMENT MANTENIMENT					
JUSTIFICACIONS	LLIURAMENT A L'AJBCN JUSTIFICANTS DESPESES MANTENIMENT (SEMESTRALS)				X
AUDITORIES	INSPECCIÓ TRIMESTRAL			X	
INFORMACIÓ DEL CENTRE					
EDIFICI DE PB + P1		P. BAIXA	P. PRIMERA	TOTAL	
SUP. ÚTIL (M2)		849,74	698,81		
SUP CONSTRUÏDA (M2)		1.027,07	822,93	1.930,33	



Annex 3. Desenvolupa la Clàusula 7.2.B.c) CALENDARI DE FRUITES I VERDURES DE TEMPORADA

