



**Ajuntament
de Barcelona**

Dept. Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar
Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme
Institut Municipal de Serveis Socials

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA GESTIÓ DEL CENTRE RESIDENCIAL D'INSERCIÓ MASIA CAN PLANAS PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE SENSELLARISME



ÍNDIX

ÍNDIX	1
CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ	3
1.1 INTRODUCCIÓ DE LA INSTRUCCIÓ DE LA CONTRACTACIÓ LABORAL DIVERSA PER RAONS DE REPRESENTATIVITAT I EFICÀCIA DELS CONTRACTES DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES	4
CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE	5
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST	5
3.1 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	5
3.2 OBJECTIUS DEL SERVEI.....	6
3.3 ACTIVITATS DEL SERVEI	6
3.4 ASPECTES ORGANITZATIUS DEL SERVEI	12
3.4.1 ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP DE TREBALL	12
3.4.2 FUNCIONS DE L'EQUIP DEL SERVEI.....	13
3.4.3 RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS (HORES EFFECTIVES DE SERVEI) PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	18
CLÀUSULA 4. ASPECTES ORGANITZATIUS DE CARÀCTER GENERAL	18
4.1 FUNCIONS DELS RECURSOS HUMANS ADSCRITS A LA GLOBALITAT DEL SERVEI	18
4.2 REQUERIMENTS DE CARÀCTER AMBIENTAL.....	20
4.2.1 REFERITS AL SERVEI D'ALIMENTACIÓ	20
4.2.2.REFERITS A LA NETEJA DEL CENTRE I L'ENTORN IMMEDIAT	22
4.3 ALTRES ACTIVITATS DE CARÀCTER GENERAL	23
CLÀUSULA 5. ASPECTES METODOLÒGICS D'INTERVENCIÓ.....	24
5.1 CIRCUIT D'ACCÉS I SORTIDA DEL SERVEI	24
5.1.1 ACCÉS.....	24
5.1.2 REQUERIMENTS D'ACCÉS	25
5.1.3 SORTIDA	27
5.2 ELEMENTS I INSTRUMENTS METODOLÒGICS DE CARÀCTER GENERAL	28



5.2.1 PROCÉS D'INTERVENCIÓ SÒCIO-EDUCATIVA	28
5.2.2 LA PROGRAMACIÓ DE LES DIFERENTS ATENCIONS I ACTIVITATS.....	30
5.2.3 EL TREBALL EN XARXA	31
5.2.4 EL TREBALL COMUNITARI I LA VINCULACIÓ AMB L'ENTORN.....	32
5.2.5 LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES ATESES EN EL SERVEI.....	33
CLÀUSULA 6. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ	33
6.1 CONDICIONS ESSENCIALS D'EXECUCIÓ	33
6.1.1 DESCRIPCIÓ DE LES OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE	33
6.1.2 DESCRIPCIÓ DEL NIVELL DE SERVEI REQUERIT:	36
CLÀUSULA 7. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS.....	37
7.1 OBJECTE	37
7.2 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA RESPECTE AL MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS.....	37
7.3 GESTIÓ I MANTENIMENT DE L'EDIFICI I DE LES INSTAL·LACIONS.....	41
7.4 OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	46
CLÀUSULA 8. DRETS I OBLIGACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS (IMSS)	51
CLÀUSULA 9. AVALUACIÓ I SEGUIMENT	51
CLÀUSULA 10. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE	53
CLÀUSULA 11. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.....	54



CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

El Centre Residencial d'Inserció Masia Can Planas, d'ara en endavant, CRI Can Planas, és un servei de titularitat municipal que funciona des de l'any 1998 i forma part de la xarxa de serveis que ofereix atenció a persones que es troben en situació de sensellarisme, a la ciutat de Barcelona.

Des del servei s'ofereix una atenció integral centrada en la persona que garanteix la cobertura de les seves necessitats bàsiques, socio-educatives i sanitàries amb l'objectiu de millorar la seva autonomia, acompanyant processos de canvi i tenint en compte les seves capacitats i potencialitats.

Els serveis diürns i residencials col·lectius municipals per a persones sense llar, es van dissenyar segons el model d'atenció anomenat a nivell europeu "d'escala" i segons la classificació *ETHOS*. Després de 25 anys, a totes les principals ciutats europees conviuen models d'atenció centrats en la persona, orientats a processos d'acompanyament al canvi de les persones en situació de sensellarisme, que promouen l'adaptació de les institucions a les persones i no a la inversa.

A la ciutat de Barcelona, el model d'atenció a les persones en situació de sensellarisme ha anat evolucionant i els serveis municipals es troben en un procés de canvi de les metodologies d'atenció a les persones. Paral·lelament, s'han produït canvis normatius des de la Generalitat de Catalunya amb l'aprovació del "Marc d'Acció per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya 2022-2025" i el "Model català d'acompanyament a les persones sense llar".

Els serveis que es prestin s'hauran d'ajustar en tot moment a l'aplicació de les mesures sanitàries vigents.



1.1 INTRODUCCIÓ DE LA INSTRUCCIÓ DE LA CONTRACTACIÓ LABORAL DIVERSA PER RAONS DE REPRESENTATIVITAT I EFICÀCIA DELS CONTRACTES DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES

La població en situació de sensellarisme de la ciutat reflecteix la realitat multicultural de la ciutat. Des de fa anys, es produeix un augment sostingut de persones d'origen estranger en l'accés general als diferents serveis diürns i residencials col·lectius de la xarxa municipal. En concret, entre els anys 2020 i 2023, la mitjana de persones amb procedència - nacionalitat estrangera, que ha estat atesa al CRI Can Planas, representa el **67,62%** del total de persones ateses, segons les dades de les memòries del servei.

Tot i així, l'origen i procedència de les persones ateses és molt divers. La mitjana dels països de procedència i les nacionalitats majoritàries de les persones ateses entre 2020 i 2023 al servei amb representació, per sobre del 10% són les exposades a continuació:

Espanyola: 32,38 %

Marroquina: 14,40%

La mitjana de la resta de procedències es troba per sota del 10%. Però en els anys 2022 i 2023, destaquen:

Índia: 5'26% **Argentina:** 4,55 % **Senegalesa:** 3,05% **Nigeriana:** 2,56 %

Per tant, cal incorporar la Instrucció de la Comissió de Govern de 19 de maig de 2022 per al foment de la contractació laboral diversa per raons de representativitat i d'eficàcia dels contractes de serveis d'atenció a les persones, que té com a finalitat fomentar la contractació de persones professionals coneixedores dels diversos contextos culturals i lingüístics de les persones ateses amb la finalitat de millorar la seva eficiència i eficàcia de cara a la població atesa.



CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la gestió del Centre Residencial d'Inserció Masia Can Planas per a persones en situació de sensellarisme, que disposa d'un màxim de 50 places. Es troba ubicat al carrer Selva del Camp 1-19 de Barcelona, dins del Parc de Sant Martí.

Té la consideració de contracte de serveis i és necessari per atendre el nombre creixent de persones en situació de sensellarisme, a la ciutat de Barcelona a la qual l'Institut Municipal de Serveis Socials (d'ara en endavant, IMSS), ha de donar resposta oferint atenció socio-educativa amb cobertura temporal de les necessitats bàsiques. Així mateix, aquest contracte preveu mesures de contractació pública sostenible.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST

El servei objecte del present contracte està adreçat a persones majors de 18 anys, vinculades a la ciutat de Barcelona amb dificultats personals i socials derivades de la seva situació de sensellarisme. El servei funciona de forma ininterrompuda les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.

Les persones ateses cal que compleixin els criteris d'accés establerts a la Clàusula 5.1.2 del present document.

A continuació, es descriu l'objecte del contracte en base als serveis que ha de comprendre i que seran d'ús exclusiu per les persones allotjades al centre.

3.1 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei ofereix una atenció i acompanyament socio-educatiu integral de les persones, així com la cobertura de les seves necessitats bàsiques (allotjament temporal, manutenció...) amb l'objectiu de promoure la seva recuperació i autonomia. Les persones accedeixen per derivació, de forma voluntària i amb un compromís de definició conjunta i participació en el seu **pla de millora individual** (PMI, d'ara endavant) per tal continuar el seu projecte vital fora del servei.



3.2 OBJECTIUS DEL SERVEI

El servei es defineix en base a dos grans objectius:

1. Garantir l'atenció social de les persones ateses, des de les diferents àrees personals per acompanyar-les en el seu procés de canvi, per a que puguin continuar el seu projecte vital fora del servei.
Aquesta atenció ha de promoure les capacitats i potencialitats de la persona, així com l'accés als tràmits i gestions disponibles que puguin facilitar la seva sortida autònoma o per orientar l'accés a un servei d'atenció específic a les seves necessitats, quan aquestes no permetin una sortida autònoma.
2. Prestar la cobertura de les necessitats bàsiques derivades de l'allotjament temporal (allotjament, higiene personal, alimentació i consigna), entesa des de la complementació de l'atenció social de les persones ateses.

3.3 ACTIVITATS DEL SERVEI

ACTIVITAT 1		ATENCIÓ SOCIAL I EDUCATIVA
Descripció de l'activitat		Accions d'atenció social i educativa orientades a promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona al servei i la participació d'aquesta en el seu PMI. Cal la utilització de l'eina metodològica especialitzada facilitada pel Departament per la diagnosi i disseny del PMI
Destinataris		Persones ateses al servei
Tasques a realitzar per l'adjudicatària		• Impulsar, valorar i fer el seguiment del procés global d'intervenció social i/o derivació amb les persones ateses. • Promoure i acompanyar processos personals de recuperació i inserció de les persones ateses a partir de plans de millora acordats a través d'una relació accessible i fluïda fins a la finalització de l'atenció. Aquestes tasques es dissenyaran des de la metodologia individual, grupal o comunitària
Recursos		Espais del centre



materials necessaris per l'execució	Material informàtic (hardware i software) per poder introduir la informació corresponent
Perfil professional requerit per l'execució	Educador/a Social Treballador/a Social
Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats Aplicació eina diagnòstica SSM-CAT segons indicacions IMSS
Condicions d'inici	Plans de millora establerts conjuntament amb la persona
Temporització	En horari diürn tots els dies de l'any
Lliurables	Introducció i actualització continuada de dades al programa informàtic municipal (SIAS/S. Sostre). Memòria anual

ACTIVITAT 2	ATENCIÓ I SUPORT PSICOLÒGIC
Descripció de l'activitat	Accions d'atenció psicològica orientades a promoure estratègies que reforcin la vinculació de la persona al seu PMI, fent especial èmfasi en la vinculació i el manteniment dels tractaments específics derivats de les seves problemàtiques de salut mental i addiccions
Destinatari de l'activitat	Persones ateses al servei
Tasques realitzar per l'adjudicatària	• Valorar les possibles necessitats d'atenció psicològica de les persones ateses al servei, per tal d'incorporar-les als plans de millora • Induir i acompanyar processos personals de recuperació i rehabilitació de les persones, a partir de les entrevistes directes i la coordinació i/o derivació amb els serveis de salut mental i d'addiccions corresponents. • Promoure activitats individuals i/o grupals dins o fora del servei que reforcin les potencialitats de les persones ateses



Recursos materials necessaris per l'execució	Espais del servei Material informàtic (hardware i software) per poder introduir la informació corresponent
Perfil professional requerit per l'execució	Psicòleg/a
Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats Aplicació SSM-CAT segons indicacions IMSS.
Condicions d'inici	Plans de millora establerts conjuntament amb la persona
Temporització	En horari diürn tots els dies de l'any.
Lliurables	Introducció i actualització continuada de dades al programa informàtic municipal (SIAS/S. Sostre). Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual.

ACTIVITAT 3	SUPORT SANITARI
Descripció de l'activitat	Atenció sanitària pal·liativa, preventiva i de relació amb la xarxa de salut. Detecció de malalties, control de medicació i tractaments prescrits, control de constants biològiques, petites cures.
Destinataris	Persones ateses al servei .
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	Garantir el servei d'atenció sanitària i farmaciola durant tot l'any.
Recursos materials necessaris per a l'execució	Espai d'infermeria i atenció sanitària. Materials i estris sanitaris.



Perfil professional requerit per l'execució	Metge/essa Infermer/a
Condicions d'inici	Petició i acceptació de la persona
Temporització	En horari diürn tots els dies de l'any
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual.

ACTIVITAT 4	ACTIVITATS PROGRAMADES
Descripció de l'activitat	Oferta d'activitats de suport i complement al PMI en funció de les diferents àrees d'atenció personals
Destinatari	Persones ateses al servei
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	Programar i portar a terme activitats continuades que permetin el procés de recuperació personal i millorar els hàbits personals Aquestes actuacions poden ser grupals o individuals en funció dels objectius dels plans de millora i les necessites comunes de les persones ateses.
Recursos materials necessaris per l'execució	Espai polivalent d'activitats i tallers dotat amb mobiliari adequat a les activitats previstes i material per les mateixes (fungible i no fungible). Material informàtic (hardware i software) per poder enregistrar la informació corresponent.
Perfil professional requerit per l'execució	Educador/ora Social Personal Tècnic
Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
Condicions d'inici	Persones ateses al servei, en funció del PMI
Temporització	En horari diürn tots els dies de l'any.
Lliurables	Informe trimestral d'activitats realitzades, segons indicacions IMSS. Memòria anual.



ACTIVITAT 5	COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES
Destinataris	Persones allotjades al servei (màxim de 50 places)
Condicions d'inici	Persones ateses al servei
Temporització	365 dies l'any de forma ininterrompuda
Perfil professional requerit per l'execució	Personal Tècnic
Lliurables	Indicadors mensuals d'activitat. Memòria anual.
1. ALLOTJAMENT I DESCANS	
Descripció de l'activitat	Oferta d'espais adequats que permetin la pernocta i el descans de les persones ateses Cal garantir criteris de perspectiva gènere, intimitat i seguretat
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	Facilitar un espai adequat i amb els materials necessaris on les persones puguin descansar i pernoctar.
Recursos materials necessaris per l'execució	Habitacions dotades amb mobiliari adequat i espais comuns que permetin el descans amb el corresponent material no fungible.
Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
2. ALIMENTACIÓ	
Descripció de l'activitat	Oferta d'un espai de menjador i cuina que cobreixi tots els àpats diaris (esmorzar, dinar, berenar i sopar).
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	Facilitar un espai de menjador adequat on poder oferir els àpats. Subministrar els àpats a les persones ateses Garantir el servei de recollida i neteja diària del menjador i cuina
Recursos materials necessaris per a l'execució	Espai de menjador amb capacitat per 50 persones dotat amb mobiliari i material adequat. Espai de cuina i magatzem.



Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
3. HIGIENE PERSONAL	
Descripció de l'activitat	Oferta d'un espai de dutxa i higiene personal diari Oferta d'un estoc de roba i material higiènic que permeti el canvi i reposició de les persones que ho requereixen. Facilitar servei de bugaderia per la roba de les persones ateses i del servei (roba llit, tovalloles...)
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	• Facilitar un espai adequat per la higiene personal diària de les persones allotjades • Subministrar roba neta i material higiènic a les persones que no disposin • Facilitar la realització de la bugada de les persones ateses promovent l'autonomia d'aquestes • Recollir i preparar la roba bruta per a que sigui recollida pel servei de bugaderia
Recursos materials necessaris per l'execució	Espai de dutxes dotat amb mobiliari adequat. Espai de roba i magatzem amb material higiènic. Recollida, transport i subministrament de roba i material higiènic. Servei de bugaderia intern i extern
Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats
4. CONSIGNA	
Descripció de l'activitat	Facilitar la guarda dels estris i pertinences personals de les persones en els espais habilitats
Tasques a realitzar per l'adjudicatària	• Facilitar un espai adequat on les persones puguin dipositar les seves pertinences vinculat a les seves habitacions. • Facilitar un espai adequat on custodiar i emmagatzemar les pertinences que no càpiguen als espais habilitats a les seves habitacions. • Mantenir net i endreçat l'espai de consigna comuna



Recursos materials necessaris per l'execució	Espais de guarda de les pertinences de les persones vinculat a les habitacions. Espai de magatzem on poder custodiar i emmagatzemar les pertinences personals de les persones ateses.
Procediments i protocols	Per al desenvolupament de l'activitat s'establiran els procediments idonis que assegurin la seva realització, el bon funcionament i adequació a necessitats

3.4 ASPECTES ORGANITZATIUS DEL SERVEI

3.4.1 ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP DE TREBALL

L'equip de treball que ha de donar resposta als diferents serveis plantejats en el present document, s'ha d'organitzar a partir de diversos equips en funció dels perfils professionals i de les funcions a realitzar. Hi haurà bàsicament tres equips:

- ✓ **L'equip tècnic:** format per educador/a social, treballador/a social i psicòleg/a
- ✓ **L'equip sanitari:** format per metge/essa i infermer/a
- ✓ **L'equip de suport:** format pel perfil de personal tècnic competent per les funcions descrites

Aquests equips han d'estar coordinats per la figura de direcció.

A banda, cal garantir els mecanismes i espais de comunicació, coordinació i traspàs d'informació entre els diferents equips, disposant-se a tal fi, d'espais de reunió amb els continguts i objectius específics en cada cas, així com les eines i instruments necessaris per poder garantir que les informacions i incidències en el desenvolupament de l'activitat quotidiana siguin coneguts per tots el membres dels diferents equips. Aquestes accions es desenvoluparan a través de l'establiment de protocols i procediments que reflecteixin la dinàmica i el funcionament.

Els diferents equips del servei hauran de fer servir valors, tècniques i metodologies pròpies de la intervenció psicològica, educativa i del treball social i contemplar l'abordatge específic amb perspectiva de gènere en l'atenció a les persones ateses.



3.4.2 FUNCIONS DE L'EQUIP DEL SERVEI

L'adjudicatària dotarà el servei amb un equip específic que es responsabilitzarà de l'execució de totes les activitats descrites en el punt 3.3 del present document.

Caldrà tenir present que el perfil dels professionals destinats a l'execució del contracte haurà de contemplar especials capacitats d'empatia, mediació i resolució de conflictes relacionals i comunitaris.

1. Les funcions vinculades amb la cobertura de les necessitats bàsiques derivades de l'allotjament temporal (allotjament, alimentació, higiene personal i consigna) seran desenvolupades principalment per **personal tècnic** o en el seu defecte, per personal que acrediti formació en disciplines socials o educatives o amb experiència acreditada i/o formació complementària en el camp propi d'intervenció. Aquestes funcions instrumentals hauran de ser desenvolupades també per professionals del camp social en constituir aquestes funcions l'eix central de la intervenció a partir de la qual es poden establir vincles i ajuda en el procés de millora de les persones.

Les tasques principals es concreten en:

- ✓ Garantir la cobertura de la prestació del servei d'allotjament, higiene personal, alimentació i consigna
- ✓ Promoure hàbits d'alimentació saludable
- ✓ Promoure hàbits d'higiene i cura personal
- ✓ Atendre i canalitzar les demandes expressades per les persones ateses
- ✓ Controlar i garantir les necessitats d'aprovisionament diari i de manteniment
- ✓ Gestionar les dificultats i conflictes que es puguin derivar de la convivència en un espai col·lectiu
- ✓ Comunicar les incidències que puguin afectar tant la persona atesa, com el funcionament del centre. Cal preveure, definir i aplicar les accions



preventives, que es considerin adients

- ✓ Assegurar la recepció del servei
- ✓ En relació a l'empadronament col·lectiu al centre:
 - Rebre, custodiar i entregar documentació de les persones empadronades al centre, ja que l'adreça del mateix passarà a ser l'adreça de notificació mentre estiguin allotjades al centre.
 - Elaborar un registre de les recepcions, custòdies i entregues, així com també de les trucades telefòniques de persones reclamant sobre possibles entregues de documentació
- ✓ Atendre i canalitzar les demandes expressades per les persones ateses
- ✓ Fer acompanyament i suport a les persones ateses en visites mèdiques o gestions quan ho requereixin per les seves dificultats i/o necessitats d'acord amb el PMI establert i d'acord amb l'equip tècnic i sanitari
- ✓ Col·laborar en l'execució de les activitats programades dins del servei d'acord amb l'equip tècnic

Una part de població atesa des dels serveis socials específics per a persones en situació de sensellarisme manifesta problemàtiques de salut de llarga evolució que acaben afectant la seva capacitat d'autonomia en les activitats bàsiques de la vida diària i requereixen acompanyament i/o supervisió per a tasques concretes (visites mèdiques, gestions o higiene personal). Per aquest motiu, i per a casos justificats, caldrà l'activació puntual de mòduls, de personal tècnic. Aquesta activació provindrà d'una bossa específica de **600 mòduls/any, de 2 hores**. L'activació es farà d'acord a les instruccions i autorització del Departament de Serveis Diürns i Residencials per persones sense llar. Es facturarà mensualment, només els mòduls autoritzats i realitzats.

- 2. Les funcions vinculades a atenció social i educativa i les activitats programades** seran desenvolupades per professionals que acreditin grau i/o diplomatura en treball social i grau en educació social.



Les tasques comunes seran:

- ✓ Realitzar l'acollida mitjançant entrevista de les persones al servei, prèvia coordinació amb el servei derivant
- ✓ Fer la valoració diagnòstica per dissenyar conjuntament el PMI d'acord amb les persones i el servei derivant, si s'escau, amb el suport de l'eina diagnòstica SSM-CAT
- ✓ Assumir la referència o coreferència social de les persones ateses al servei, en funció del PMI establert i d'acord amb el servei derivant
- ✓ Fer la implementació i avaluació del PMI acordat amb la persona
- ✓ Realitzar informes sobre les persones del servei
- ✓ Valorar i tramitar les ajudes econòmiques de cobertura de necessitats bàsiques en l'aplicació informàtica municipal
- ✓ Introduir i mantenir actualitzades les dades referides a l'atenció de les persones a través de les aplicacions informàtiques municipals (SIAS/ Sense Sostre)
- ✓ Gestionar les dificultats i conflictes que es puguin derivar de la convivència en un espai col·lectiu i comunicar, si procedeix, mitjançant el protocol de Registre de comunicació d'amenaçes i/o agressions als professionals dels serveis socials al que s'accedeix a través de l'enllaç que consta al Portal Professional de l'aplicació municipal
- ✓ Gestionar la llista d'espera amb la supervisió de la direcció del servei i segons les indicacions del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per persones sense llar

Les tasques específiques de l'**Educador/a Social**:

- ✓ Establiment d'accions educatives que promoguin la vinculació de la persona al seu PMI i a un programa d'activitats que reforci les seves competències i habilitats personals
- ✓ Promoció de la realització d'activitats i tallers al servei, d'acord amb l'equip



tècnic i sanitari que promoguin hàbits saludables i el desenvolupament de les competències per a l'autonomia de les persones

- ✓ Promoció de la relació i participació amb la xarxa de serveis i entitats de la comunitat per donar suport al procés d'establiment de vincles i relacions socials amb la comunitat

Les tasques específiques del/la **Treballador/a Social**:

- ✓ Contacte i recollida d'informació de les persones ateses per valorar tipus d'intervenció a realitzar
- ✓ Atenció i anàlisi de la demanda de les persones ateses i registre de dades
- ✓ Tramitació de serveis i recursos necessaris d'acord amb el PMI establert amb les persones
- ✓ Renovacions d'estades, en funció del seguiment i avaluació del PMI acordat

La jornada es prestarà en horari diürn. Prioritàriament, de dilluns a divendres, amb disponibilitat tots els dies de l'any, segons necessitats del servei. En períodes d'absència per vacances, es cobriran entre ambdós professionals.

3. Les funcions vinculades a l'atenció psicològica seran desenvolupades per professionals que acreditin titulació de llicenciat/da i/o Grau de Psicologia amb especialització i/o experiència acreditada en addiccions i /o problemàtiques de salut mental.

Les tasques seran les següents:

- ✓ Acompanyament i reforç dels processos de recuperació emocional de les persones es trobin o no, en tractament amb serveis de salut especialitzats de salut mental i/o addiccions (ESMESS, CSMA, CAS...)
- ✓ Coordinació amb els serveis de la xarxa de salut mental i/o addiccions
- ✓ Detecció i valoració de possibles dificultats psicològiques no detectades i/o tractades prèviament, per tal de promoure la consciència de necessitat de



tractament a través d'entrevistes individuals i treball grupal d'acord a les necessitats detectades, promovent l'atenció dels serveis de salut especialitzats de salut mental i/addicions

- ✓ Suport en la gestió de possibles situacions disruptives al servei

La jornada es prestarà en horari diürn. Prioritàriament, de dilluns a divendres, amb disponibilitat tots els dies de l'any, segons necessitat del servei.

4. Les funcions vinculades al suport sanitari seran desenvolupades per professionals que acreditin Grau i/o Diplomatura en Infermeria i Grau i/o Llicenciatura en Medicina.

Les tasques vinculades seran les següents:

- ✓ Donar atenció sanitària pal·liativa a les persones ateses al servei
- ✓ Coordinar amb els serveis de la xarxa de salut
- ✓ Realitzar tasques de conscienciació d'hàbits sanitaris de les persones ateses
- ✓ Col·laborar amb els organismes responsables en el compliment de la realització de les proves i/o comunicació de les malalties infecto contagioses (tipus TBC), quan la persona accedeix al servei i/o quan hi ha sospita, d'una malaltia contagiosa d'obligada comunicació

La jornada es prestarà en horari diürn. Prioritàriament, de dilluns a divendres, amb disponibilitat tots els dies de l'any, segons necessitat del servei. En períodes d'absència per vacances, es cobriran entre ambdós professionals.

Des del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar es requereix l'assessorament del metge/essa en la valoració de situacions de casos complexes. Aquesta funció quedarà regulada en una provisió d'un màxim de **48 mòduls/anuals de 2 hores** que es facturaran en la mida que es justifiqui la seva realització.



3.4.3 RESUM DE LES NECESSITATS DE PROFESSIONALS (HORES EFECTIVES DE SERVEI) PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

PERFIL PROFESSIONAL	HORES EFECTIVES DE SERVEI
PERSONAL TÈCNIC	32300 hores/any
TREBALLADOR/A SOCIAL	1677 hores/any
EDUCADOR/A SOCIAL	1677 hores/any
PSICÒLEG/A	1677 hores/any
INFERMER/A	1100 hores/any
METGE/SSA	789 hores/any

CLÀUSULA 4. ASPECTES ORGANITZATIUS DE CARÀCTER GENERAL

4.1 FUNCIONS DELS RECURSOS HUMANS ADSCRITS A LA GLOBALITAT DEL SERVEI

En aquest apartat es descriuen funcions no contemplades als apartats anteriors que afecten a la globalitat del contracte:

1. La funció de Direcció, amb les següents tasques:

- Vetllar pel funcionament, planificació, direcció i supervisió de tots els serveis i activitats que ofereix el centre, de la seva organització interna, la coordinació, el control i l'avaluació integral que es doni a les persones ateses.
- Garantir l'atenció integral i de qualitat del serveis contemplats en aquest servei, per la qual cosa haurà d'organitzar els recursos humans i materials que l'adjudicatària li posi a la seva disposició.
- Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les



obligacions de les persones ateses i la lliure voluntat d'accés al servei i el respecte als drets

- Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta atenció al servei, facilitant l'accés, així com la gestió del personal
- Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar
- Garantir la introducció de la informació a les aplicacions informàtiques que es determinin des del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per persones sense llar
- Aplicar la normativa municipal vigent d'empadronament segons les indicacions del Departament
- Mantenir la coordinació tècnica amb el/la referent municipal del contracte
- Avaluar periòdicament l'activitat del servei, per tal de fer els reajustaments que es considerin i redactar els informes d'activitat requerits, així com la memòria anual del servei
- Supervisar la gestió i tramitació del pressupost d'ajudes de necessitats bàsiques
- Realitzar les compres necessàries per a l'execució del servei en les condicions previstes
- Comunicar al Departament de Manteniment i Serveis Generals de les incidències/necessitats que puguin ocasionar una dificultat en la prestació del servei
- Actuar com a mediador en els conflictes que produeixin en el funcionament del servei
- Gestionar les dificultats i conflictes que es puguin derivar de la convivència en un espai col·lectiu i comunicar, si procedeix, mitjançant el protocol de Registre de comunicació d'amenaçes i/o agressions als professionals dels serveis socials al que s'accedeix a través de l'enllaç que consta al Portal Professional de l'aplicació informàtica municipal
- Supervisió de la gestió de la llista d'espera de peticions derivades des del Servei d'Accés Únic (SAU) segons les indicacions del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per persones sense llar



- Participació en les sessions de casos complexos de SAU, o la persona en qui delegui, quan el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius convoqui

2. La funció de subdirecció amb les següents tasques:

- Complementarietat i suport a la tasca de Direcció i assumpció de les seves funcions, en absència de la Direcció.
Aquesta funció l'exercirà un treballador de l'equip tècnic, amb categoria de tècnic superior graduat, que assumirà la responsabilitat de l'activitat del servei i dita responsabilitat haurà de ser remunerada com a tal.

PERFIL PROFESSIONAL	HORES EFECTIVES DE SERVEI
DIRECCIÓ	1677 hores/any
SUPORT A LA DIRECCIÓ	600 hores/any

4.2 REQUERIMENTS DE CARÀCTER AMBIENTAL

4.2.1 REFERITS AL SERVEI D'ALIMENTACIÓ

El servei d'alimentació ha de seguir els criteris que es descriuen a continuació, de conformitat amb la **Instrucció tècnica per l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el serveis d'alimentació** aprovada per la Comissió de Govern en la sessió celebrada el dia 1 de desembre de 2022 i publicada a la Gasetta Municipal en data 7 de desembre de 2022.

Des de l'adjudicatària s'ha de garantir el compliment dels següents criteris:

- Respecte la confecció dels menús, l'origen i varietat dels productes:
 - ✓ Partint de la necessitat de la planificació i disseny de menús equilibrats i variats a nivell nutritiu, es requereix que el menú setmanal es vagi modificant al llarg de l'any i com a mínim, s'han d'oferir dos tipus de menú segons,



fred/calor.

- ✓ Els menús han d'incorporar fruites i verdures fresques i de temporada com a mínim en un 75% del total a adquirir, segons el calendari que consta a l'annex 1 de dita Instrucció.
 - ✓ També han d'incorporar, com a mínim 7 aliments de procedència d'agricultura ecològica i com a mínim, 2 d'aquests han de ser productes de temporada i de proximitat (circuit curt i/o venda directa), dels que s'inclouen als annexos 2, 3 i 4 de dita Instrucció
 - ✓ Respecte el cafè i la xocolata han de ser ecològics i de comerç just, d'acord amb la resolució del Parlament Europeu sobre comerç just i desenvolupament (t6-0320/2006)
- Respecte la freqüència setmanal dels productes alimentaris:
 - ✓ S'ha d'oferir proteïna d'origen animal en el segon plat (carn, peix, ous) com a màxim 5 cops a la setmana. En els àpats restants, el segon plat ha de ser a base de proteïna vegetal (principalment, llegums o derivats)
 - ✓ S'ha d'oferir carn en el segon plat (inclou blanca i vermella o processada) com a màxim 2 cops a la setmana, amb una freqüència màxima d'1 dia de carn vermella a la setmana (sense superar 4 cops al mes, la carn vermella)
 - ✓ S'ha d'oferir llegums com a mínim 2 o 3 cops a la setmana. Els llegums, per la seva composició nutricional rica en hidrats de carboni i proteïnes, poden constituir un plat únic (o es poden acompanyar d'una amanida o crema d'hortalisses, per exemple). Una ració de llegum equival a una ració de carn
 - Respecte a la vaixel·la, coberteria i parament de les taules:
 - ✓ Atenent que entre el material inventariat de la cuina o menjador hi ha la corresponent dotació de safates, plats, gots i coberts reutilitzables, l'empresa adjudicatària està obligada a fer-los servir i a la seva reposició en cas de trencament o pèrdua
 - ✓ En cas d'autoservei amb safates queda prohibit l'ús de paper d'un sol ús per protegir les safates
 - ✓ Si s'utilitzen articles de parament de paper d'un sol ús (tovalles i towallons) hauran de ser de paper 100% reciclat



- ✓ L'aigua se servirà de subministrament urbà i en gerres. Si per raons organolèptiques s'ha de fer servir aigua embotellada, el proveïment es farà amb garrafes d'un mínim de 5 litres i se servirà igualment en gerres

Caldrà que l'adjudicatària presenti en el moment de la licitació una declaració responsable conforme el compromís de compliment dels requeriments referits a la Instrucció que després caldrà ser contrastada durant l'execució amb l'aportació dels menús i de documentació d'albarans de compra i/o d'altres documents que acrediti la utilització dels productes amb el segell de CCPAE o Ecolocal.

4.2.2.REFERITS A LA NETEJA DEL CENTRE I L'ENTORN IMMEDIAT

Cal garantir uns estàndards de neteja adequats ja que es tracta d'un espai físic amb un índex d'ocupació alt per a les persones que hi són ateses cada dia. El servei s'haurà de prestar de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any, amb la qualitat per a la prestació del servei i pel manteniment de tota la infraestructura, garantint que en tot moment, que el centre es trobi en condicions òptimes per la seu funcionament.

Caldrà reforçar quan sigui necessari el servei de neteja en moments de major intensitat de l'ús, com en períodes que sanitàriament ho requereixin com pel produït per la COVID 19 i/o altres situacions com presència de xinxes i/o altres.

La neteja haurà de complir amb la normativa mediambiental i en particular la INSTRUCCIÓ tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia S1/D/2021-634. Gasetta Municipal de 20 de setembre de 2021.

https://www.ajsosteniblebcn.cat/it-equipaments-gm_135347.pdf

Segons la instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la neteja que indica la prohibició de l'ús generalitzat de productes desinfectants agressius pel medi ambient (lleixiu o d'altres) en terres i tot tipus de superfícies. Aquest tipus de productes només es podran utilitzar en la neteja dels llocs i elements que suposin un risc de contaminació biològica, indicats explícitament en aquest contracte, entre els quals s'inclouen els següents: vàters, forats d'aixetes, piques, plats de dutxa i altres desguassos, així com les taules i cadires del menjador, atenent a la necessitat de garantir la màxima desinfecció i higiene d'aquests elements atenent a la realitat de que les persones ateses al servei es troben en situació de sensellarisme.



S'exclou l'ús de productes amb finalitat més aparent que de neteja real, com poden ser ambientadors o altres tipus de pastilles, substàncies perfumades o productes anàlegs

Queda prohibit l'ús de productes en esprai i tot tipus d'envasos amb gasos propel·lents. Quan calgui, s'utilitzaran ampolles polvoritzadores amb sistema mecànic.

Recollida selectiva de residus

Atenent a la instrucció tècnica abans esmentada s'hauran d'incloure totes les fraccions de residus en els llocs que es determinin respecte:

- ✓ Paper i cartró (contenedor blau)
- ✓ Envasos lleugers: plàstic, llaunes i brics (contenedor groc)
- ✓ Vidre (contenedor verd)

4.3 ALTRES ACTIVITATS DE CARÀCTER GENERAL

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

- ✓ Manteniment de la infraestructura del centre
- ✓ Registre documental a les aplicacions informàtiques que estableixi el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar i documentació de la totalitat dels serveis que es presten i que, com a mínim, ha de contemplar:
 - Registre de totes les persones ateses al programa informàtic Sense Sostre/SIAS, evitant la duplicitat d'expedients i revisant els episodis d'atenció oberta periòdicament
 - Registre de totes les activitats/entrevistes que es realitzen al programa informàtic facilitat per l'IMSS
 - Fitxes de programació i seguiment d'activitats
 - Arxiu de tota la documentació
- ✓ Sistema de recollida de queixes i suggeriments que contempli com a mínim:
 - Llibre de reclamacions
 - Bústia de suggeriments
 - Informació d'incidències d'activitat i infraestructures d'acord amb els



protocols que estableixi el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius sense llar de l'IMSS (Annex 1)

- ✓ Coordinació dels diferents serveis que es presten al centre
 - Reciclatge i formació del personal
 - Establir un procediment i un protocol d'acollida al centre que contempli els diferents passos a seguir en l'atenció a la persona des del moment que es determina l'accés
 - Gestió de l'entorn i treball comunitari

CLÀUSULA 5. ASPECTES METODOLÒGICS D'INTERVENCIÓ

5.1 CIRCUIT D'ACCÉS I SORTIDA DEL SERVEI

L'adjudicatària s'haurà d'ajustar als criteris i circuits d'ingrés i sortida establerts pel Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar de l'IMSS.

5.1.1 ACCÉS

Serà sempre derivat a través del Servei d'Accés Únic (SAU) del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar que valora les peticions rebudes.

L'adjudicatària haurà de garantir que tota persona allotjada serà atesa per un/a professional que realitzarà una entrevista inicial que emmarcarà l'inici de l'atenció al servei. El procés d'acollida a les persones que arriben per primera vegada o que retornen al servei, esdevé clau per posar les bases del treball que es realitzarà posteriorment amb la persona.

Descriure com es realitza aquest procés en el servei, facilita la sistematització a l'hora de realitzar les actuacions previstes i minimitza la variabilitat no desitjada.

És especialment rellevant en el procés d'acollida fer una primera valoració inicial de la situació de la persona i informar de les qüestions organitzatives i normatives.



Ha de quedar constància documentada, mitjançant e les aplicacions informàtiques SIAS/Sense Sostre, de la realització de les entrevistes inicials i es farà constar:

- a) Valoració de la seva situació aplicant principalment les àrees personals a través de l'eina diagnòstica SSM-CAT
- b) Previsió inicial del temps d'estada
- c) Acceptació de compromisos referits a la normativa del centre

Atenent al volum de sol·licituds rebudes al SAU, per accedir als serveis d'allotjament temporal del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per persones sense llar, al servei es genera una llista d'espera de peticions.

Cal que el servei pugui un cop analitzada la informació rebuda, realitzar les accions pertinents que permetin disposar de forma sistematitzada de l'actualització de les situacions per si s'han donat canvis significatius durant el temps d'espera que puguin aportar criteris de prioritització i/o re definició de la proposta del PMI amb el servei derivant.

5.1.2 REQUERIMENTS D'ACCÉS

Els criteris generals d'accés del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar són:

- Inexistència d'habitatge
- Sense recursos econòmics o insuficients per sobreviure
- Que no manifestin conductes agressives o alterades
- No presentar discriminant sanitari
- Ser autònom en les activitats de la vida diària
- Acceptar voluntàriament el servei
- Podran accedir al servei les persones posseïdores d'un animal de companyia que hagin rebut les actuacions especificades en el projecte d'assistència dels animals de companyia que conviuen amb persones en situació de sensellarisme: profilaxi, identificació, esterilització, higiene i desparasitació



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

El Departament de Gestió i Protecció dels Animals mitjançant l'Oficina de Protecció dels Animals (OPAB) juntament amb els tècnics municipals valoraran la idoneïtat de l'accés al servei i d'acord amb la direcció del servei dissenyaran l'accés al centre de l'animal de companyia segons als paràmetres establerts al Conveni anteriorment esmentat, de la Direcció d'Atenció al Sensellarisme i el Departament de Gestió i Protecció d'Animals.

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

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

Els criteris específics del servei són:

- Que la persona manifesti la voluntat explícita de vincular-se al PMI que es defineixi conjuntament amb una actitud de col·laboració i participació en la dinàmica del servei
- Que la persona requereixi d'un acompanyament socio-educatiu intensiu i continuat per tal de cercar una sortida autònoma a la finalització de l'estada
- Que la persona que presenti problemàtiques d'addiccions, tingui reconeixement d'aquestes i compromís a mantenir el tractament en el centre de referència i l'acompanyament de l'equip sanitari del servei
- Que la persona que presenti problemàtiques de salut mental tingui reconeixement d'aquestes i compromís a mantenir el tractament en el centre de referència i l'acompanyament de l'equip sanitari del servei



- Que la persona amb malalties orgàniques i/o neurològiques diagnosticades sigui autònoma per les Activitats Bàsiques de la Vida Diària (ABVD) tingui reconeixement d'aquestes i compromís a mantenir el tractament en el centre de referència i l'acompanyament de l'equip sanitari del servei

5.1.3 SORTIDA

Es preveu un període de **6 mesos amb possibilitat de renovar 6 mesos**, arribant a un **màxim de 12 mesos** d'estada al servei.

La finalització de l'estada es produirà per:

- Per assoliment del PMI establert
- Retorn al lloc d'origen
- Abandonament del servei per part de la persona
- Per incompliments reiterats o greus del contracte social, així com de les normes de funcionament intern: en aquest cas la persona haurà d'abandonar el servei
- Canvi en les necessitats de la persona que facin inviable que pugui sostenir-se de forma autònoma. La sortida caldrà orientar-la en l'acompanyament cap al servei més adient a la seva situació.
- Derivació a un altre servei de la Xarxa d'atenció a persones sense llar més adient
- Derivació a un altre servei d'altres xarxes d'atenció
- En cas d'incidències que comportin limitacions d'ús del servei per part de la persona atesa, el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar establirà les directrius pertinents en relació a les actuacions a emprendre
- Aquelles persones que, per raons especials, no puguin ser donades d'alta en el període de temps establert en aquest plec, s'hauran de comunicar al
-



referent del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar, per valorar conjuntament la seva permanència al servei, partint d'una proposta tècnica d'avaluació del PMI i la justificació dels motius de continuïtat

Es desplegaran les accions necessàries d'orientació i acompanyament de totes les persones quan finalitzin la seva estada al servei, independentment de que requereixin la continuïtat de l'atenció dels serveis socials bàsics o altres serveis especialitzats.

5.2 ELEMENTS I INSTRUMENTS METODOLÒGICS DE CARÀCTER GENERAL

5.2.1 PROCÉS D'INTERVENCIÓ SÒCIO-EDUCATIVA

La metodologia d'intervenció serà de caràcter individual i centrada en la persona. A partir de la identificació de les necessitats personals i socials de cada persona i de les seves potencialitats, s'elaborarà el PMI. Ha de ser elaborat amb la participació activa de la persona per tal d'aconseguir el major grau d'implicació en les accions que s'han de dur a terme, essent l'equip d'intervenció una figura que acompanya, orienta i dona suport.

S'ha de promoure l'acompanyament des de la vessant emocional, fomentant el vincle i la relació horitzontal entre la persona i l'equip professional per tal d'afavorir la intervenció que permeti aprofundir en el coneixement dels successos vitals estressants i la perspectiva del trauma, com a aspectes a abordar per avançar en els processos de recuperació de les persones ateses, mitjançant diferents metodologies d'intervenció individual i/o grupal.

En aquest sentit la definició d'un PMI amb cada persona ha de contemplar els següents aspectes:



- ✓ Dades personals
- ✓ Diagnòstic inicial
- ✓ Demandes, problemàtiques i potencialitats
- ✓ Objectius a treballar
- ✓ Estratègies per la seva consecució i temporització
- ✓ Activitats i accions específiques
- ✓ Quins suport i recursos es proporcionaran
- ✓ Avaluació: indicadors de procés i de resultat
- ✓ Compromisos de les parts
- ✓ Moments de la revisió i sortida prevista

El diagnòstic inicial contemplarà el grau d'implicació i de motivació al canvi de la persona, així com l'ús de l'eina de valoració diagnòstica SSM-CAT, seguint les indicacions del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar i valorarà com a mínim, les següents variables:

- ✓ Economia
- ✓ Feina i formació
- ✓ Ús del temps
- ✓ Allotjament
- ✓ Relacions en la unitat de convivència
- ✓ Salut mental
- ✓ Salut física
- ✓ Consum de drogues, alcohol i altres conductes additives
- ✓ Realització de les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD)
- ✓ Realització de les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD)
- ✓ Relacions socials
- ✓ Participació en la comunitat
- ✓ Aspectes judicials i d'ordre públic

En tot cas, el diagnòstic inicial i les actualitzacions seran posades en coneixement del professional referent del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar en totes aquelles persones que ho sol·liciti i per tal de donar resposta a requeriments oficials (jutjats, síndics, IRIS, entre d'altres).



S'establirà un **Pla de Millora Individual** per a cada persona amb els objectius d':

- Afavorir i reforçar el procés de recuperació psico-social i participació de la persona envers les àrees acordades
- Assolir eines d'autonomia personal per tal de poder cercar i mantenir un allotjament sense el suport específic del servei

El PMI s'elaborarà a partir del diagnòstic inicial i sempre es farà de manera consensuada amb la persona, que en tots els casos està obligada a seguir la normativa interna del servei, i a mantenir una relació de confiança amb el seu professional referent. El PMI marcarà objectius personalitzats tenint en compte les àrees anteriorment plantejades, que posin una mirada centrada en la persona i la perspectiva de gènere. El PMI requerirà d'una avaluació continuada. L'eina de treball serà el document validat per l'IMSS que es troba en el Portal del Professional.

De manera obligatòria, la informació tractada de cadascuna de les persones ateses, caldrà introduir-la periòdicament a les aplicacions informàtiques SIAS/Sense sostre, o a valoració determinada per l'IMSS.

5.2.2 LA PROGRAMACIÓ DE LES DIFERENTS ATENCIONS I ACTIVITATS

Cadascuna de les atencions i activitats que es prestin al servei han de disposar de la seva corresponent programació que inclogui: definició d'objectius, accions concretes que s'hi desenvoluparan, temporització, recursos, professionals vinculats, indicadors, i avaluació de les mateixes. En aquest sentit, totes les activitats que es programin han de recollir de forma concreta i específica aquells indicadors d'activitat, de procés i de resultats que permetin avaluar tant les intervencions individuals amb les persones que així ho contempli el seu corresponent PMI, com el desenvolupament i funcionament de les mateixes activitats, considerades de forma grupal o col·lectiva.

En les activitats s'ha de facilitar la generació d'espais des de la perspectiva de gènere. Les atencions i/o activitats a programar s'han de desenvolupar en els següents àmbits:

- **Competències bàsiques i instrumentals:** Es farà suport per tal que la persona incorpori o recuperi les habilitats bàsiques de cura personal i hàbits



de la vida quotidiana, incrementant el seu grau de responsabilització i autonomia al llarg del temps

- **Lúdiques i culturals:** Activitats adreçades a establir relacions socials en la comunitat així com la recuperació de relacions i xarxes socials que haguessin pogut tenir
- **Esportives i en medi obert:** Utilització de recursos de la xarxa que facilitin la seva integració
- **Formatives i ocupacionals:** Es vetllarà per facilitar a la persona l'accés a les prestacions econòmiques a les que pugui tenir accés, segons la seva situació personal i antecedents; així com, si s'escau, la recuperació d'habilitats orientades a l'ocupabilitat. Es comptarà amb la col·laboració del personal d'inserció laboral existent en alguns dels serveis diürns adreçats a persones en situació de sense llar, així com amb les activitats proposades o cercades per l'educador/a del servei per tal de reforçar les habilitats laborals de les persones
- **De la salut i de tipus terapèutic:** Es vetllarà per l'atenció a les necessitats sanitàries de la persona atesa pel Servei, tot garantint la seva inclusió a la xarxa pública sanitària. També per l'aprenentatge de saber cuidar-se a un mateix i a prendre consciència de la malaltia. Es comptarà amb la col·laboració de l'equip de professionals sanitaris del centre i si s'escau, amb l'equip de psiquiatria ESMESS i els equips d'atenció a la drogodependència.

5.2.3 EL TREBALL EN XARXA

Les actuacions desenvolupades des del servei han de contemplar aquest element metodològic, especialment intens amb la resta de serveis i recursos de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme, però també amb la interacció i coordinació necessàries amb d'altres serveis i xarxes (salut, laboral, social, i d'altres) tant públiques com privades.

L'objectiu final del servei, és promoure la inclusió social de les persones i la seva integració en un entorn comunitari. Per això des del servei, tot i que en un primer



moment, es requereixi l'ús de recursos específics per a persones en situació de sensellarisme ja existents (equip de psiquiatria, centres de dia, insertors/es laborals,...) es treballarà prioritàriament per aconseguir la vinculació de la persona amb la xarxa de serveis de la comunitat: socials, sanitaris, ocupacionals, formatius, d'oci...

Es promourà que la persona atesa en el servei, disposi dels professionals de referència de les principals xarxes de serveis: metge de família, professional social de referència... Aquest procés de vinculació amb els serveis comunitaris formarà part del PMI i s'intensificarà en el període de preparació de la sortida del servei.

Cal fer especial esment que l'aplicació informàtica **SIAS/Programa sense sostre** facilita donar continuïtat a les diferents accions que s'han fet des dels diferents serveis municipals.

5.2.4 EL TREBALL COMUNITARI I LA VINCULACIÓ AMB L'ENTORN

En el seu desenvolupament tots els serveis del centre han d'atendre aquest instrument metodològic d'intervenció garantint una correcta i efectiva inserció del servei en l'entorn on es troba ubicat i amb els serveis i recursos comunitaris a l'abast. En aquest sentit caldrà atendre especialment una triple vessant:

1. La intervenció amb les persones ateses pel servei: La promoció de la implicació de la persona en la dinàmica de l'entorn comunitari del centre, prenent com a punt de partida els interessos de la persona, facilita el procés de reinserció.
2. El veïnatge del territori on es troba ubicat el centre, ja siguin aquests ciutadans i ciutadanes o institucions i entitats: impulsar des del centre activitats de dinamització comunitària en les que participin persones ateses i veïns, o afavorir la participació en les que organitzin altres entitats, així com fer accions de manteniment de l'entorn proper, entre altres activitats, tenen un caire socialitzador que pot contribuir enormement a millorar els processos personals.
3. Els recursos comunitaris municipals o no que hi puguin incidir en aquest apartat (escola d'adults, biblioteca, centres cívics, esportius, entitats i equipaments de barri, cossos de seguretat, etc.)



S'avaluarà a través dels indicadors qualitatius que l'adjudicatària haurà de recollir i tabular, segons els estàndards del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar.

5.2.5 LA PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES ATESES EN EL SERVEI

L'atenció a les persones té com una de les principals funcions, aconseguir la seva màxima autonomia. A través de la implicació i la participació de les persones, cal plantejar estratègies i activitats a partir de les quals es pugui aconseguir generar vincles, seguretat i participació en l'ús dels diferents espais compartits tenint en compte la voluntarietat de les persones, la perspectiva de gènere i la diversitat cultural.

Aquest objectiu caldrà treballar-lo a través d'activitats de participació diverses i de cogestió dels espais compartits amb les persones ateses tenint en compte propostes com:

- espai d'assemblea
- recollida de queixes i suggeriments
- activitats programades
- participació i cogestió dels espais compartits
- participació en el seguiment i aplicació de la normativa interna del servei
- facilitació d'espais de gestió i resolució de conflictes i de convivència

CLÀUSULA 6. CONDICIONS TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ

6.1 CONDICIONS ESSENCIALS D'EXECUCIÓ

6.1.1 DESCRIPCIÓ DE LES OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE

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

1. Sol·licitar les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies de la gestió a realitzar.



2. Elaborar i custodiar la documentació pròpia dels serveis descrita a la clàusula 4.3 del present document.
3. Fer-se càrrec del subministrament de l'alimentació, servei d'atenció sanitària, infermeria i farmàcia, i servei de bugaderia (material i neteja de roba).
4. Comunicar per escrit al Departament de serveis diürns i residencials col·lectius per a persones sense llar de la Direcció de Serveis d'Atenció al sensellarisme qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis. S'adjunta el protocol de comunicació d'incidències de manteniment, al annex 1 i el Registre de comunicacions d'agressions i/o amenaces als professionals dels serveis socials, actualment es comunica telemàticament a través del Portal del Professional.
5. Justificar la gestió dels serveis subcontractats, amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini l'Institut Municipal de Serveis Socials davant el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar de la Direcció de Serveis d'atenció al sensellarisme, i a facilitar tota la informació que se li sol·liciti en relació a aquest contracte.
6. Garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals enfront les persones ateses i d'altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció i sota les directrius del Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme.
7. Designar un interlocutor amb l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona per a la revisió periòdica de l'execució del present contracte.
8. Dotar de telèfons mòbils als professionals amb tasques de direcció/subdirecció dels serveis.
9. Proporcionar els comptes anuals del servei i l'auditoria del servei.
10. Realitzar sessions de supervisió del servei, de caràcter extern, amb personal tècnic especialista, amb una periodicitat mínima de **6** vegades l'any i una durada mínima de la sessió de dues hores.
11. L'adjudicatària haurà de cobrir quan correspongui, les necessitats bàsiques de



les persones ateses (medicació, documentació, transport, ulleres...) i contribuir al manteniment de la vida quotidiana. Prèviament, caldrà efectuar la petició a través de l'aplicació d'ajudes econòmiques, que haurà de ser validada pel Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar i posteriorment justificada de forma específica a la facturació mensual, indicacions.

12. Els treballadors/es hauran de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació continua) que es contempli en el conveni corresponent (**30 hores** en el cas del Conveni d'Acció Social), sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.
13. L'adjudicatària haurà d'aportar els elements necessaris per a la realització del manteniment ordinari de les instal·lacions del centre indicades a la clàusula 7.3 del present document.
14. Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS). Així com la introducció i actualització continuada de la informació relativa a l'expedient de la persona a l'aplicació informàtic **SIAS/Programa sense sostre** facilitat per Institut Municipal de Serveis Socials.
15. Introduir la perspectiva de gènere en l'atenció a les persones sense llar.
16. Formació específica del personal en referència a la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat: que els plans de formació del personal de l'empresa adjudicatària, incloguin els aspectes ambientals associats al servei d'acord amb aquesta instrucció, en especial en relació amb:
 - ✓ L'estalvi energètic i el consum responsable d'aigua
 - ✓ L'eficiència del consum de productes (transvasament i dosificació de productes)
 - ✓ L'ús correcte dels productes per a cadascuna de les tasques de neteja
 - ✓ Les bones pràctiques de prevenció i gestió de residus propis
 - ✓ La retirada correcta de residus recollits selectivament
17. Garantir que es compleixin les condicions d'accés dels animals de companyia al centre, per això l'adjudicatària haurà de desplegar els ajustos necessaris en



el funcionament del centre, d'acord amb els paràmetres del Programa d'Higiene i Profilaxi. L'IMSS assumirà les despeses del Programa d'Higiene i Profilaxi i la posada en marxa d'aquest accés.

18. Aplicació del protocol de defuncions de l'IMSS, al que s'accedeix a través del Portal Professional de l'aplicació municipal
19. Aplicar la normativa municipal vigent d'empadronament,
20. Garantir el compliment de la normativa sanitària de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) en el cribratge i la vigència del certificat de la prova TBC en el moment de l'accés al servei. Així com l'activació dels protocols d'actuació vigents en el cas de sospita de malalties infecto contagioses d'obligada comunicació.
21. El personal del servei haurà d'acreditar a l'inici del contracte un nivell elemental (certificat B1 o equivalent), com a mínim, de coneixement del català, considerant que el català és la llengua vehicular pròpia de l'Ajuntament de Barcelona. En cas que un/a professional no disposi de l'esmentada acreditació s'atorgarà un període de 12 mesos per a que pugui fer-ho. La no acreditació de coneixement del català (certificat B1 o equivalent) de tot el personal, transcorregut el període de 12 mesos, es considerarà falta lleu d'acord amb la Clàusula 19 de règim de penalitats de la Memòria Justificativa.

6.1.2 DESCRIPCIÓ DEL NIVELL DE SERVEI REQUERIT:

A continuació s'indiquen els nivells de servei a que es compromet contractualment, cadascuna de les parts contractants:

Nivell de servei de l'Institut Municipal de Serveis Socials:

- ✓ Garantir el correcte funcionament i l'agilitat en els circuits d'entrada al servei.
- ✓ Facilitar l'accés a recursos de sortida així com l'adequada interlocució amb altres xarxes d'atenció de fora del programa d'atenció a persones sensellar.

Nivell de Servei requerit a l'adjudicatària:

- ✓ Garantir una taxa d'ocupació mensual superior al **85%**
- ✓ Garantir un mínim del **50%** de finalitzacions d'estada per autonomia en l'accés a un allotjament: que la persona pugui sostenir per si mateixa, accés a un recurs



especialitzat adient a les necessitats de la persona (per ex. gent gran, salut mental, discapacitats...), accés a altre serveis i/o recursos de la xarxa pública i/o privada per a persones en situació de sensellarisme

- ✓ Assegurar que com a mínim el **75%** de les persones ateses al servei participin de forma regular en una activitat setmanal de tipus grupal o comunitari vinculada al seu PMI
- ✓ Assegurar que un **25%** de les activitats anuals es facin fora del centre

CLÀUSULA 7. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS

7.1 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'explotació dels edificis
- Actualització de l'inventari existent
- Bona gestió documental del servei
- Actualització de la documentació tècnica de les instal·lacions

7.2 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA RESPECTE AL MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS

Serà obligatori, des del moment de l'adjudicació, notificar a través del correu genèric mantds@bcn.cat 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 de Treball i Indústria 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'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona tindrà la potestat de sol·licitar a l'empresa adjudicatària aquella documentació reglamentària que cregui convenient així com informes pel control de qualitat del servei, o d'altres indicats en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

a) Condicions específiques de manteniment respecte algunes instal·lacions: A continuació, es detallen diferents situacions en les què actuacions de manteniment relatives a les instal·lacions objecte d'aquest PPTP 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 una altra funció que no sigui la de traslladar persones, es considera de tipus extraordinari i haurà de ser autoritzat prèviament i en tots els casos pels responsables tècnics municipals i en tot cas, la cabina interior (paviment, laterals de cabina i portes) i els muntants del marc d'accés, s'han de protegir amb un material resistent i adequat segons el tipus d'actuació a realitzar, que com a mínim serà cartró ondulat de doble capa. A més, si el moviment de materials ho requereix, els responsables tècnics municipals podran exigir a l'empresa adjudicatària que la protecció es faci amb aglomerat de fusta o DM mínim 5 mm.

Sempre caldrà senyalitzar l'aparell destinat provisionalment a ser utilitzat per aquest tipus de tasques en totes les plantes que sigui necessari. El rètol informará del fet i del temps previst en l'operació. La seva col·locació i retirada



serà a càrrec de l'empresa i s'adaptarà al que determinin els responsables tècnics municipals.

✓ **Actuacions que afecten a les instal·lacions de Detecció i Extinció d'Incendis:**

Davant de qualsevol actuació de manteniment que impliqui pols o variacions que puguin afectar a la sensibilitat dels detectors, s'han de protegir o desactivar prèviament els elements afectats.

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

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

b) Descripció dels serveis

✓ **Auditoria d'estat de les instal·lacions:** Serà responsabilitat de l'empresa 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 la prestació dels serveis contractats i que son responsabilitat de l'Ajuntament de Barcelona. 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.



De la mateixa forma es farà auditoria trimestral d'estudi de les despeses de Manteniment i dels programes de conservació i reposició, de seguiment de l'estat i compliment normatiu de les instal·lacions i dels elements constructius, per centre segons model facilitat pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials i comparativa entre les diferents residències a nivell d'estat general de l'equipament i de les seves instal·lacions.

L'adjudicatària farà una reserva econòmica anual sobre el preu del contracte per costejar aquestes auditories. L'encàrrec d'aquestes auditories es consensuarà amb l'Ajuntament.

- ✓ **Actualització de l'inventari de les instal·lacions:** Serà responsabilitat de l'empresa 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'empresa 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 enmarxa
- BAIXA TENSIO/MITJA TENSIO: Potencia, capacitat, factor de potencia, voltatge, intensitat
- CLIMATITZACIO: Potencies (elèctrica, calorífica i frigorífica), cabal, altura manomètrica bombes, temperatura de funcionament
- FONTANERIA: Volum, potència

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

- ✓ **Actualització de l'inventari de mobiliari i parament de l'equipament:**
Serà responsabilitat de l'empresa 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 el darrer mes de vigència d'aquest contracte 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.

7.3 GESTIÓ I MANTENIMENT DE L'EDIFICI I DE LES INSTAL·LACIONS

a) L'empresa 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.

El subministrament d'aigua potable anirà a càrrec de l'Ajuntament, que informará a l'empresa quan detecti un ús excessiu, imperant sempre l'ús responsable per part de l'empresa adjudicatària.

Segons la Instrucció tècnica de sostenibilitat, l'empresa adjudicatària està obligada a contractar l'energia elèctrica amb una comercialitzadora classe "A" d'acord als criteris de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), que comercialitzi energia renovable amb garantia d'origen certificada. A efectes de la licitació del contracte de gestió del centre, cal establir:

- Que les empreses licitadores han d'incloure a la seva oferta una declaració responsable conforme es comprometen a contractar l'energia elèctrica amb una comercialitzadora classe A. de conformitat amb l'apartat 5.9 de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal aprovada pel Decret de l'Alcaldia S1/D/2021-634 de 13 de setembre de 2021.
- Que l'empresa adjudicatària ha de subscriure aquest contracte durant el període inicial i lliurar-ne còpia als responsables municipals per a la seva validació, els quals en cas de no conformitat poden requerir els canvis corresponents. Un cop en vigor, l'adjudicatària ha de presentar còpia de les factures on s'especifica la qualificació de l'empresa comercialitzadora, quan així li sigui requerit per la unitat responsable del seguiment de contracte.



b) 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'empresa adjudicatària, tenint-los en tot moment, en perfecte estat de conservació i funcionament.

Els problemes estructurals i possibles patologies genèriques de la mateixa, o qualsevol altre incidència que impliqui un risc per a les persones ateses, 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 pressupost. 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 de l'entitat adjudicatària la realització del manteniment preventiu de les instal·lacions de l'edifici segons els protocols aprovats pels Serveis Tècnics i amb l'emissió del certificat trimestral corresponent.

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 remetran a l'empresa adjudicatària que es responsabilitzarà de l'arranjament de les mateixes en el termini màxim assenyalats.

El **Manteniment normatiu o obligatori** Serà responsabilitat de l'empresa 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'empresa adjudicatària en aquest aspecte:

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

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

- ✓ Substitució d'equipament o elements constructius per obsolescència o mal estat de conservació no atribuïble al present contracte



- ✓ Substitució d'equipament que presenti una reiteració excessiva d'averies que provoquen un mal funcionament i un detriment del rendiment del equip afectant de manera significativa el servei que presta
- ✓ Adaptació a la normativa vigent aplicable
- ✓ Millores que comportin mesures d'estalvi energètic i bioclimàtiques

S'haurà de sol·licitar autorització prèvia al Departament Serveis Tècnics del Departament 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.

d) 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.

e) 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.

f) Control de proliferació de la legionel·losi: És atribució i responsabilitat de l'empresa adjudicatària fer les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 487/2022, de 21 de juny, i les seves posteriors revisions, pel qual s'estableixen els criteris higiènic sanitaris 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.

g) L'adjudicatària haurà d'informar de les incidències referents al manteniment i l'estat de l'equipament, seguint el protocol de comunicació que s'estableixi a l'inici del



contracte i que s'haurà de fer arribar al correu mantds@bcn.cat dels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, així com al Tècnic referent del contracte del Departament de servei Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar. 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.

h) L'empresa adjudicatària haurà de vetllar sempre per l'acompliment del protocol de pintura de centres, en el moment en què s'hagi d'efectuar aquesta activitat. Qualsevol activitat de pintura de la instal·lació haurà de ser autoritzada pels Serveis Tècnics del Departament 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.

i) Reservar el **2,5 %** 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.

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

k) L'adjudicatària serà també responsable de la gestió dels espais exteriors per tal de es mantinguin en el bon estat inicial i que el seu ús en les activitats realitzada no afecti a la seva imatge.



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

m) 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.

n) L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'IMSS 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).

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

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

Si les obres de manteniment lligades a aquest contracte suposessin modificar les condicions existents dels edificis (elements constructius o instal·lacions) i com a



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

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

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

- ✓ El sistema de recollida de residus interna del centre ha d'incloure un sistema de recollida (bujols i bosses) per a totes les fraccions de residus que en cada moment i emplaçament de l'edifici siguin objecte de recollida selectiva en el model de recollida selectiva municipal, i que, en general, són les següents:
 - Paper i cartró (contenedor blau)
 - Envasos lleugers: plàstic, llaunes i brics (contenedor groc)
 - Vidre (contenedor verd)
 - Matèria orgànica (contenedor marró)
 - Rebuig (contenedor gris). S'ha de garantir que es subministren tots els bujols de recollida necessaris, i que aquests estiguin correctament



identificats i senyalitzats, seguint el format d'etiquetes de l'Annex III de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal aprovada pel Decret de l'Alcaldia S1/D/2021-634 de 13 de setembre de 2021

- ✓ L'adjudicatària ha de garantir que aquests són correctament lliurats als serveis de recollida de residus municipals o a un gestor autoritzat.
- ✓ Més enllà d'aquestes fraccions, l'òrgan de contractació pot incorporar altres fraccions que poden ser objecte de la recollida selectiva en l'edifici, d'acord amb la implantació prèvia ja existent o de l'activitat específica d'aquest.
- ✓ Aquestes poden ser, entre d'altres: Documents (contenidor de paper específic per a la destrucció de documents), piles i bateries, cartutxos de tinta i tòners, residus mèdics i de farmàcia (si hi ha una dependència d'aquest tipus dins l'edifici)

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

d) 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.

e) Serveis de suport al contracte sense cost associat:

- ✓ 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.

f) 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.

g) Avaluació de Riscos Laborals:

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 ,pel qual s'aprova el Catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.
- ✓ per aquells aspectes no regulats, resta el reial Decret 393/2007 com a norma subsidiària.
- ✓ sense perjudici del que disposa la Llei 31/1995 de prevenció de riscoslaborals.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomunat



de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'empresa adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.

Li correspon a l'empresa adjudicatària:

- ✓ Elaborar i fer la implantació del pla d'emergència del centre. Aquest haurà de contenir la informació de la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis
- ✓ Així mateix, cal preparar les persones usuàries i l'equip professional per a situacions de risc (incendis o d'altres) i per això es preveu la realització d'un simulacre a l'any
- ✓ Elaborar un programa que contempli l'eficàcia per evitar lesions i mantenir les instal·lacions en condicions de seguretat pels residents, familiars, personal i visites
- ✓ Tenir una pla d'inspecció de la seguretat de l'edifici, magatzems, equips, on consti la forma de reduir riscos
- ✓ Comptar amb procediments d'emergència per protegir als ocupants de la instal·lació en cas d'avaria del sistema elèctric o de manca d'aigua
- ✓ Identificar els materials i residus peril·losos, que es gestionen amb un pla de manipulació, emmagatzematge i l'ús segur
- ✓ Supervisar la planificació i executar el programa per facilitar unes instal·lacions segures
- ✓ Senyalitzar les zones i elements de risc, tant pels residents, familiars i professionals

En l'**Annex 3**, es detallen i sintetitzen els acords en matèria d'infraestructures.



CLÀUSULA 8. DRETS I OBLIGACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS (IMSS)

Amb caràcter específic seran drets i obligacions de l'IMSS, les següents:

- ✓ Requerir l'adjudicatària perquè acrediti documentalment el compliment de les obligacions del present Plec
- ✓ Proporcionar el local o edifici en el qual s'hagi de prestar el servei, així com la infraestructura, instal·lacions i material inventariable necessari per poder dur-lo a terme
- ✓ Proporcionar el material inventariable com el mobiliari, la telefonia, la informàtica i la xarxa electrònica. L'inventari es facilitarà en el moment de formalitzar el contracte
- ✓ Aportar el mobiliari i parament de l'equipament inicial, en el cas d'obra nova.
- ✓ Garantir el compliment del *conveni per a l'assistència d'animals de companyia que conviuen amb persones en situació de sense llar a la ciutat de Barcelona* aprovat per la Comissió de Govern de 18 de juny de 2022

CLÀUSULA 9. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

Descripció dels mecanismes de control:

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

Descripció del control	Elaboració d'informes mensuals d'activitat del servei (indicadors d'activitat i d'incidències).
Mecanisme de control	Report



Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	N/A
Temporalitat	Mensual

Descripció del control	Elaboració d'una memòria anual del servei
Mecanisme de control	Report
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Format que faciliti l'adjudicatària, però recollint anàlisi de dades quantitatives i qualitatives, resultats i propostes de millora
Temporalitat	Anual. Es lliurarà durant el primer trimestre de l'any al Dept. de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar.

Descripció del control	Elaboració d'altres informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti Institut Municipal de Serveis Socials sobre el servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que es proposin o que s'estableixin.
Mecanisme de control	Report
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/Adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	No definida. A petició de IMSS

Descripció del control	El referent municipal del servei i l'adjudicatària es reuniran per repassar i avaluar la marxa del servei, el funcionament dels equips, l'assistència tècnica, l'estabilitat de la plantilla, les dificultats sobrevingudes, el grau de satisfacció de les persones ateses, els resultats obtinguts i el funcionament de la coordinació
------------------------	--



	entre l'adjudicatària i l'IMSS. L'eina per obtenir aquesta informació serà el <i>check-list</i>.
Mecanisme de control	Reunió de seguiment
Responsable	IMSS i adjudicatària
Format de Presentació	El facilitat per l'IMSS
Temporalitat	No definida. A petició de l'IMSS

Descripció del control	Registre a les aplicacions informàtiques SIAS/sense sostre (indicadors d'activitat, dades de totes les persones ateses i d'incidències).
Mecanisme de control	A través de l'aplicació informàtica SIAS/sense sostre
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	N/A
Temporalitat	Vigència del contracte

CLÀUSULA 10. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

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

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb les persones ateses, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del contracte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.



En tota la documentació constarà, obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi l'Institut Municipal de Serveis Socials estipulin, aquesta titularitat. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del contracte.

S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà, com per exemple, audiovisual, etc.

La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquest s'adrexi a l'Institut Municipal de Serveis Socials per fer-li arribar els preceptius informes interns de l'execució del contracte.

CLÀUSULA 11. 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 empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament i organització del centre, així com de l'inventari actualitzat, en el termini dels vuit dies hàbils previs a l'inici de la nova prestació.

El Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització del centre de l'anterior empresa amb la nova empresa adjudicatària, amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament a les persones ateses del servei.



Els següents annexes s'adjunten per separat:

Annex 1: Comunicat incidències manteniment

Annex 2: Inventari

Annex 3: Taula Gestió manteniment gestió infraestructura

Annex 4: Consentiment informat tractament dades (LOPD)

Annex 5: Calendari de fruites i verdures

Barcelona, a la data de la signatura.

Mercedes Hernández de la Torre

*Tècnica del Departament de
Serveis Diürns i Residencials
Col·lectius per a Persones Sense
Llar*

Susana Bonet i Casals

*Cap del Departament de Serveis Diürns i
Residencials Col·lectius per a Persones
Sense Llar*