



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència i Equitat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIXEN EL CONTRACTE DE SERVEIS D'ATENCIÓ I ACOLLIMENT D'URGÈNCIES MUNICIPAL DE L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

1. Objecte del contracte.

L'objecte del contracte és la prestació del Servei d'atenció i d'acolliment d'urgències municipal per a dones víctimes de violència masclista i els seus fills i filles a càrrec.

La **Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista**, defineix la **Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones en situació de violència masclista (Capítol 4)** com el conjunt coordinat de recursos i serveis públics de caràcter gratuït per a l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la reparació de les dones que han patit o pateixen violència masclista, en l'àmbit territorial de Catalunya. Formen part d'aquesta xarxa, els Serveis d'atenció i acolliment d'urgència, entre d'altres.

En l'**article 57** de la llei esmentada, es defineix aquest servei concret de la següent manera:

1. Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències són serveis especialitzats que han de facilitar acolliment temporal, de curta durada, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si és el cas, a llurs filles i fills, per tal de garantir-ne la seguretat personal. Així mateix, han de facilitar recursos personals i socials que permetin una resolució de la situació de crisi.

2. Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències han de prestar servei les vint-i-quatre hores tots els dies de l'any. L'estada en aquests serveis ha de tenir la durada mínima indispensable per activar recursos estables, que en qualsevol cas no pot ésser superior als quinze dies.

3. Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències es destinen, en tot cas, a les dones que pateixen qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella, l'àmbit familiar o l'àmbit social o comunitari en la manifestació d'agressions sexuals, de tràfic i explotació sexuals, de mutilació genital femenina o risc de patir-la i de matrimoni forçós.

El CPV és 85311000-2 Serveis d'assistència social amb allotjament.

En tractar-se de serveis especials recollits a l'annex IV de la LCSP, serà aplicable l'article 312 de la LCSP.

2. Règim jurídic del servei.



Convivència i Equitat

Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, que defineix la Xarxa d'atenció i recuperació integral per a les dones en situacions de violència masclista.

Article 7, punts h) i n), de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

Decret 142/2010, d'11 d'octubre pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, que fixa les prestacions del Sistema Públic de serveis socials de Catalunya. informació, de situacions de necessitat social, i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

Allò establert en els Plec de Clàusules Administratives Particulars i el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars que regeixen aquest contracte.

L'Article 25.2 e) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local estableix que l'Ajuntament té pròpies les competències en matèria d'avaluació i informació de situacions de necessitat social y l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

3. Descripció dels serveis objecte del contracte,

3.1 Definició del serveis.

El servei d'acolliment d'urgències són serveis especialitzats que han de facilitar l'acolliment temporal, de curta durada, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si és el cas, a llurs filles i fills, per tal de garantir-ne la seguretat personal. Així mateix, han de facilitar recursos personals i socials que permetin una resolució de la situació de crisi.

Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències han de prestar servei les 24 hores tots els dies de l'any. L'estada en aquests serveis ha de tenir una durada mínima indispensable per activar recursos habitacions estables i de mitja/llarga durada.

El servei d'atenció i acolliment d'urgències prestarà els serveis d'allotjament i acolliment, protecció i seguretat, convivència, facilitació de la manutenció bàsica en cas que sigui necessari, descans i lleure. La manutenció implica alimentació i higiene bàsica, tant de la dona com dels seus fills i filles en coordinació i a càrrec dels serveis municipals d'Acció Social i Convivència i Equitat.

El recurs és de caràcter temporal, a l'espera d'accedir als Serveis d'Acolliment i Recuperació (SAR) de la Generalitat de Catalunya o d'altres alternatives residencials. La permanència en el pis està vinculada al seguiment social i un pla de millora, així com al correcte compliment de la normativa interna de pis i el compromís del compliment del contracte signat entre les parts (administració i persona atesa).

3.2 Obligacions de l'empresa contractista



Convivència i Equitat

- Oferir un espai d'acollida immediat i temporal a les dones que es troben en una situació d'urgència social a causa de les violències masclistes que han patit o pateixen, i que requereixen d'una protecció i seguretat personal efectiva.
- Garantir a les dones i llurs fills i filles una atenció i suport que faciliti la resolució de la situació de crisi, activant, si s'escau, l'accés, coordinació i derivació a altres serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per dones en situació de violència masclista.
- Oferir a les dones una contenció i suport emocional que els hi permet reflexionar sobre la seva situació per arribar a la presa de les decisions més adequades per sortir de la situació de violència viscuda, en un context de seguretat i llibertat, i respectant la seva agència.
- Iniciar l'acompanyament a les dones i llurs fills i filles per començar el seu procés de recuperació, en coordinació amb els serveis i recursos de la xarxa integral del territori per tal d'oferir a la dona una atenció i acompanyament integral en tot el seu procés de recuperació.
- Vetllar pel compliment i garantia de drets de les dones i les seves filles i fills víctimes de violència masclista.
- Assegurar la cobertura de les necessitats bàsiques com: allotjament, alimentació, higiene personal i cura de la salut, tant de la dona com dels infants i/o adolescent que hi estiguin al recurs.

3.3 Requisits en relació a la qualitat, al sistema d'accés, requisits de prestació del servei i establiment

3.3.1 En relació a la qualitat:

- Prestar el servei en els termes descrits en aquest Plec i amb total compliment de les normes de prestació del servei elaborades pel Servei de Convivència i Equitat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Presentar al Servei de Convivència i Equitat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú una memòria de l'activitat realitzada durant l'any per tal d'avaluar el funcionament del servei contractat.
- Notificar al Servei de Convivència i Equitat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, qualsevol canvi o incidència que es pugui produir en relació amb el desenvolupament de l'objecte del contracte.
- Trametre –mensualment- les reclamacions rebudes al Servei de Convivència i Equitat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Garantir la cobertura total i immediata del servei en cas de vaga, baixes o situacions similars.



Convivència i Equitat

- Aportar la informació social i sanitària, funcional, econòmica i estadística d'acord a les especificacions i els terminis que acordi l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Custodiar la correspondència, oficis, informes, així com tots els documents referents a les persones usuàries.
- Guardar estrictament la confidencialitat de les dades personals, econòmiques i sanitàries de les persones i llurs fills i filles.
- Seguir com a mínim, en la contractació i les condicions laborals del personal contractat, les condicions recollides en els convenis laborals aplicables al sector.

3.3.2. En relació al sistema d'accés:

Donada la immediatesa del servei d'acolliment d'urgències, l'accés al servei l'autoritzarà el o la professional de l'Ajuntament que coordini el servei, que valorarà l'adequació del servei sobre la base de garantir la seguretat personal de la dona i llurs filles i fills.

Amb aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària dotarà al servei d'un dispositiu i una línia de telèfon que serà actiu les 24 hores del dia, 365 dies l'any, per tal de poder garantir la immediatesa de l'acolliment independentment del moment en el que es requereixi.

Persones destinatàries i perfil d'accés al servei:

- Dones residents a Vilanova i la Geltrú i, que manifestin lliurement la voluntat d'ingressar al servei i complir la normativa de règim intern.
- Dones, majors d'edat, soles o amb llurs fills/es, víctimes de violència masclista, que davant d'una situació d'urgència social necessiten d'un acolliment alternatiu al domicili familiar i no disposen de recursos propis ni alternatives residencials i/o suport social o familiar que donin resposta a les necessitats habitacional i d'espai de seguretat i de contenció emocional d'urgència.
- Les dones han de presentar un perfil autònom, han de tenir la capacitat de tenir cura d'elles mateixes i de la cura, benestar i responsabilitat dels seus fills/es.
- Requerir d'un suport professional de mitja-baixa intensitat que pugui prestar-se al pis d'urgències sense la presència permanent de professionals.
- No presentar problemes conductuals i/o addiccions que puguin pertorbar greument el funcionament del recurs municipal, posant en perill la convivència de les unitats familiars (inclosos infants) que estiguin allotjats al pis o, suposar un risc de seguretat per la pròpia dona o terceres persones usuàries o, les professionals que hi puguin intervenir. En aquests casos i, havent-se detectat



Convivència i Equitat

una situació de violència masclista, caldrà valorar quins són els serveis i recursos adients.

Professionals que podran derivar al servei:

- Professionals de l'Equip d'Equitat del Servei de Convivència i Equitat.
- Professionals d'Acció Social.
- Professionals de la Policia Local.

Temps estimat d'estada:

L'estada ha de tenir la durada mínima indispensable per activar recursos estables i en cap cas podrà ser permanent.

Per poder fer un abordatge integral de les dones víctimes de violència masclista i els seus fills i filles, el Departament de Convivència i Equitat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i, concretament des de l'Espai d'Equitat, també es destinaran recursos professionals que intervindran amb les dones en el sí del servei d'urgència i acolliment amb els perfils professionals: psicòloga, jurista, educadora social i treballadora social del SIAD.

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú destina un habitatge propietat d'aquesta administració pública a través de l'adjudicació de l'habitatge del parc públic municipal ubicat a Vilanova i la Geltrú al servei de Convivència i Equitat, com a recurs d'allotjament d'urgència per a dones víctimes de violències masclistes.

4. Els drets i els deures de les persones ateses.

Els drets i els deures de les dones ateses d'aquest servei s'equiparen als drets i deures de les persones ateses del Sistema Català de Serveis Socials. Aquest constitueix el conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes, objectes i equipaments destinats a l'atenció social de la població i, està integrat pels serveis socials de titularitat pública i privada de l'Administració de la Generalitat, de les entitats locals –en aquest cas de titularitat i competència municipal- i d'altres administracions.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials recull els drets i deures de les persones ateses dels serveis residencials i, que alguns punts es poden equiparar al servei d'atenció i acolliment d'urgència per a dones víctimes de violència masclista, pel seu caràcter de servei d'allotjament.

4.1. Drets de la persona atesa:

- Dret a ser respectada en els drets individuals i col·lectius que quedaran recollits en les normes de règim intern, d'acord a la legislació vigent, i de conformitat a les directrius del Servei de Convivència i Equitat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Dret a la protecció i la confidencialitat de les dades i les informacions de caràcter personal, d'acord a la legislació vigent.



Convivència i Equitat

- Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i, a rebre el suport i assessorament necessaris per tal de dur a terme el pla de treball.
- Dret a rebre serveis de qualitat.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts i, a la presentació de queixes i reclamacions, si s'escau..
- Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).
- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Dret a la informació.
- L'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per a sortir-ne.
- Conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures, que s'han d'explicar de manera entenedora i accessible.
- Rebre una atenció personalitzada d'acord amb llurs necessitats específiques.
- Accedir a l'atenció social, sanitària, farmacèutica, psicològica, educativa i cultural i, en general, a l'atenció de totes les necessitats personals, per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans (per les característiques dels serveis, sempre i quan la dona i el servei puguin garantir la seva seguretat, protecció i integritat física seva i de llurs fills i filles).
- Comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
- El secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial que el suspengui.
- La intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana, dret que ha d'ésser recollit pels protocols d'actuació i d'intervenció del personal del servei.
- Participar en la presa de decisions que els afectin individualment o col·lectivament per mitjà del que estableix la normativa i el reglament de règim intern, i associar-se per a afavorir la participació.
- Accedir a un sistema intern de recepció, seguiment i resolució de suggeriments i queixes.
- Tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viuen, sempre que respectin els drets de les altres persones.
- Exercir lliurement els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
- Rebre de manera continuada la prestació dels serveis i les prestacions econòmiques i tecnològiques en les condicions que s'estableixin per reglament.

4.2. Deures de la persona atesa:

- Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.



Convivència i Equitat

- Complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors/es.
- Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del servei i tenir-ne cura.
- Complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudi de les prestacions.
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.
- Subscriure el compromís d'estada al servei, que contindrà el pla de treball realitzat conjuntament entre la pròpia dona i els/les professionals del Servei, en el que es fixaran els objectius a complir i altres qüestions relacionades amb el seu procés de recuperació, així com les normes de règim intern.
- Respectar i facilitar la convivència amb altres unitats familiars.
- Tenir cura de tot allò que fa referència al manteniment, instal·lacions i funcionament del Servei d'Acolliment.
- Responsabilitzar-se i tenir cura de les filles i fills a càrrec.

5. Personal destinat a l'execució del contracte.

El Servei de Convivència i Equitat destinarà a aquesta execució una professional **Treballadora Social** i una Educadora Social

El Servei d'acolliment d'urgències comptarà, com a mínim, amb el personal següent:

- **Una Integradora Social** amb les següents funcions:
 - Elaborar conjuntament amb la professional referent del SIAD de l'Espai d'Equitat i la dona usuària, el pla de treball i de millora i, fer-ne el seguiment. El pla de treball serà personalitzat, tenint en compte les capacitats de comprensió, idioma, i la situació de violència viscuda. Aquest pla de treball tindrà com a objectius principals la presa de consciència del cicle de la violència viscuda, sentiment d'acollida i seguretat, el coneixement de l'entorn físic i social i els recursos existents de la xarxa d'atenció i recuperació integral, l'assentament de les bases per poder iniciar una recuperació del dany físic i emocional tant de la dona com de llurs fills i filles així com el treball específic per a la bona convivència en l'allotjament. La presa de decisions respecte el projecte de futur,



Convivència i Equitat

fet que estarà molt vinculat al treball de la dona i de les professionals en relació a la sortida del servei d'urgència.

- Acompanyar la dona i les seves filles i fills, si es considera necessari, als recursos de la xarxa comunitària.
- Encarregar-se de la gestió i organització del servei: posar en coneixement de les persones ateses les normes bàsiques de convivència de l'allotjament, proposar i ajudar a complir els horaris i torns de tasques al pis, control de material, control de claus, compra dels materials bàsics higiènics i alimentaris, així com la gestió dels fulls de registre i incidències. La despesa en materials tant fungibles com no fungibles, així com els higiènics i alimentaris necessaris aniran a càrrec de l'Ajuntament.
- Garantir la cobertura de les guàrdies, la gestió del telèfon d'urgència i l'atenció i l'acolliment al servei a les dones davant d'una situació d'urgència per violència masclista que compleixi els requisits i perfil d'accés al servei municipal.

Nombre de professionals: 1 professional a 20h setmanals. En qualsevol cas, s'haurà de garantir la prestació del servei en diferents horaris i, excepcionalment, les 24 hores del dia quan per motius relacionats amb valoració de risc i seguretat efectuat per la Policia Local o per pèrdua d'autonomia temporal (accidents, episodis de crisi, etc.) de la dona fos necessari.

amb les següents funcions de coordinació i representació:

- Ser les professionals referents de les dones respecte del Servei d'Informació i Atenció a les Dones i, actuar com a figura connectora entre els diferents agents socials que poden estar intervenint en el cas.
- Representar el servei d'atenció i acolliment d'urgència en les relacions amb els serveis i recursos de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a dones víctimes de violència masclista i llurs fills i filles.
- Establir els contactes, les derivacions i les coordinacions necessàries amb la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a dones víctimes de violència masclista i llurs fills i filles.
- Vetllar pel compliment i l'actualització dels protocols i circuits d'actuació i derivació.

6. Obligacions de l'entitat adjudicatària.

- Prestar el servei d'atenció i acolliment d'urgències en els termes descrits en aquest plec i amb total compliment de les normes de prestació del servei elaborades des del Servei de Convivència i Equitat.



Convivència i Equitat

- Respectar la representació exterior que té, com a titular, Servei de Convivència i Equitat.
- Demanar autorització al Servei de Convivència i Equitat per participar en qualsevol acte com a representants del servei si fos necessari.
- Sol·licitar totes les autoritzacions, registres i catalogacions pertinents per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat objecte de contractació.
- Aportar el material bàsic per al compliment del contracte: Un dispositiu mòbil amb línia 24 hores i connexió de dades a internet, i un ordinador portàtil per a la professional destinada al contracte.
- Oferir una enquesta de valoració del servei rebut per les dones en el moment de la seva sortida de l'allotjament d'urgència.

7. Potestats i obligacions de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Durant la vigència del contracte, l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, a través del Servei de Convivència i Equitat haurà d':

- Efectuar un seguiment continuat sobre el funcionament del servei.
- Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que pugin sorgir pel que fa al seu compliment.
- Exercir la inspecció del servei, controlant i avaluant de forma permanent la gestió del servei, la qualitat assistencial i els resultats.
- Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per restablir el bon ordre en l'execució del contracte, en el supòsit que l'empresa gestora incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment del programa de treball, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contactes del sector públic.
- Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del contracte.
- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el funcionament del servei, així com la relativa al personal que presta o ha prestat els seus serveis a l'equipament.
- Aportar la infraestructura i material bàsic que possibiliti l'execució del contracte: habitatge, alimentació, productes d'higiene de la llar i personals.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència i Equitat

El Servei de Convivència i Equitat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú pot supervisar, en qualsevol moment, la idoneïtat del personal adscrit a la prestació del servei, l'adequació i manteniment dels locals a les necessitats de l'objecte del contracte, el compliment de les obligacions contingudes en les normes de prestació del servei, així com qualsevol altra obligació o extrem que es desprengui d'aquest plec de prescripcions tècniques i de les normes de prestació del servei a que s'ha fet referència.

La persona que es designi com a responsable del contracte, s'encarregarà d'aquestes funcions d'inspecció i control. El Servei de Convivència i Equitat realitzarà una reunió quinzenal amb la professional destinada a l'execució del contracte per fer un seguiment de la correcta utilització dels fulls de registre i incidències, valoració de la qualitat i idoneïtat dels plans de treball, seguiment de la gestió del material i coordinació amb la resta de recursos de la xarxa integral d'atenció i recuperació.

La professional del Servei de Convivència i Equitat podrà inspeccionar personalment l'estat de l'allotjament d'urgència sempre que ho cregui necessari acompanyada per la professional destinada a l'execució del contracte.

El Servei de Convivència i Equitat podrà requerir a l'entitat adjudicatària en qualsevol moment la documentació laboral relativa a la cotització i la situació contractual de la professional destinada a l'execució del contracte.

8. Seguretat d'acord amb els protocols de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Ús de recursos tècnics:

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'empresa contractista (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte del Servei de Convivència i Equitat amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball si fos necessari, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades del Servei de Convivència i Equitat hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Connexió als sistemes de l'Ajuntament:

Per a l'execució del present contracte no serà necessària la connexió als sistemes ni les xarxes internes de Servei de Convivència i Equitat. Serà sempre el personal del



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència i Equitat

Servei de Convivència i Equitat encarregat de la coordinació del servei qui farà les connexions als sistemes de l'Ajuntament.

Auditoria del servei:

L'Ajuntament podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'empresa contractista sostindrà els costos d'auditories adjudicades a tercers parts i gestionades pel client.

L'empresa contractista dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import acumulat pels serveis del contracte (import facturat).

Cap de servei de Convivència i Eq

Eva Fuster Besalduc