



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'ACOLLIMENT I RECUPERACIÓ PER A DONES SUPERVIVENTS DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA, I ELS SEUS FILLS I FILLES A CÀRREC, EN 7 PISOS D'AUTONOMIA DEL CONSORCI DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA A LA CIUTAT DE BARCELONA.

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
1.1. LA VIOLÈNCIA MASCLISTA.....	3
1.2. L'ENCÀRREC DEL CONSORCI DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA EN L'ÀMBIT DE L'ATENCIÓ A LA VIOLÈNCIA MASCLISTA.....	6
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	7
3. MODEL I CRITERIS D'ATENCIÓ	8
3.1. MODEL D'ATENCIÓ	8
3.2. CRITERIS D'ATENCIÓ	8
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	11
4.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIMENT A DONES I ELS SEUS FILLS I FILLES VICTIMES DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA	11
5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	17
5.1. DOCUMENTACIÓ	17
5.2. INSTRUMENTS TÈCNICS	17
5.3. PERFILS PROFESSIONALS	19
6. SEGUIMENT I AVALUACIÓ	19
7. RESPONSABILITAT	19
8. PROTECCIÓ DE DADES	20
9. PROPIETAT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ I DE LA BASE DE DADES.....	22
10. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	22
11. DRETS I FUNCIONS DEL CONSORCI DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA ..	25
12. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE.....	26
13. VIGÈNCIA DEL CONTRACTE.....	26
14. RÈGIM ECONÒMIC	26

1. INTRODUCCIÓ

1.1. LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

La violència masclista, tal com recull la Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, *“és una violència que pateixen les dones pel sol fet de ser-ho, en el marc d'unes relacions de poder desiguals entre dones i homes. Les formes de violència masclista són múltiples, des d'una violència directa, vexatòria, com ho són els maltractaments, que poden incloure l'agressió física, psicològica i sexual, fins a la violència econòmica i l'exploació de les dones, entre altres”*.

És un fenomen universal de caràcter estructural i que afecta a totes les dones amb independència de l'edat, l'origen, el nivell socioeconòmic, el nivell educatiu, religió, etc. Es fonamenta en un seguit de creences sexistes atribuïdes de forma dicotòmica i exclouent al gènere masculí i femení i que condiciona culturalment i social el comportament tant d'homes com de dones des de la primera infància (fins i tot des de la vida intrauterina).

Es tracta doncs, d'una violència selectiva vers les dones pel fet de ser-ho, i també cap a les dones i els homes *que transgredeixen el mandat de gènere i el que la societat patriarcal ha definit com identitat masculina i identitat femenina. Per tant, les agressions a lesbianes, a transsexuals -tant masculins com femenins- o a gais o bisexuals, i a les persones (dones i homes) heterosexuales que usen la seva heterosexualitat d'una forma distinta a l'establerta com a “normal”, és també violència masclista.*¹

La Llei 17/2020, de modificació de la Llei 5/2008 del dret de les dones a erradicar la violència masclista defineix les següents formes de la violència:

- a) Violència física: comprèn qualsevol acte de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany.
- b) Violència psicològica: comprèn tota conducta o omissió que produeix en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaques, humiliació, vexacions, menyspreu, exigència d'obediència o submissió, coerció verbal, insults, aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat. La violència masclista també es pot dur a terme amb l'amenaça o la causació de violència física o psicològica contra l'entorn afectiu de la dona, especialment els fills i filles o altres familiars que hi convisquin o hi tinguin una relació directa, quan es dirigeixi a afligir la dona. També inclou la violència ambiental, que es duu a terme per mitjà de l'exercici de la violència sobre béns i propietats de la dona, amb valor econòmic o sentimental, o sobre els animals amb els quals té un vincle d'afecte, amb la finalitat d'afligir-la o de crear un entorn intimidatori.
- c) Violència sexual: comprèn qualsevol acte que atempti contra la llibertat sexual i la dignitat personal de la dona creant unes condicions o aprofitant-se d'un context que, directament o indirectament, imposin una pràctica sexual sense tenir el consentiment ni la voluntat de la dona, amb independència del vincle que hi hagi entre la dona i l'agressor o agressors. Inclou l'accés

¹ Oliva, G., Saiz, M. et al (2015). *Intervenció amb adolescents*. Consorci de Serveis Socials de Barcelona i Ajuntament de Barcelona.

corporal, la mutilació genital o el risc de patir-ne, els matrimonis forçats, el tràfic de dones amb finalitat d'exploració sexual, l'assetjament sexual i per raó de sexe, l'amenaça sexual, l'exhibició, l'observació i la imposició de qualsevol pràctica sexual, entre altres conductes.

d) Violència obstètrica i vulneració de drets sexuals i reproductius: consisteix a impedir o dificultar l'accés a una informació veraç, necessària per a la presa de decisions autònomes i informades. Pot afectar els diferents àmbits de la salut física i mental, incloent-hi la salut sexual i reproductiva, i pot impedir o dificultar a les dones prendre decisions sobre llurs pràctiques i preferències sexuals, i sobre llur reproducció i les condicions en què es duu a terme, d'acord amb els supòsits inclosos en la legislació sectorial aplicable. Inclou l'esterilització forçada, l'embaràs forçat, l'impediment d'avortament en els supòsits legalment establerts i la dificultat per a accedir als mètodes contraceptius, als mètodes de prevenció d'infeccions de transmissió sexual i del VIH, i als mètodes de reproducció assistida, i també les pràctiques ginecològiques i obstètriques que no respectin les decisions, el cos, la salut i els processos emocionals de la dona.

e) Violència econòmica: consisteix en la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si escau, de llurs fills o filles, en l'impagament reiterat i injustificat de pensions alimentàries estipulades en cas de separació o divorci, en el fet d'obstaculitzar la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella i en l'apropiació il·legítima de béns de la dona.

f) Violència digital: consisteix en els actes de violència masclista i misogínia en línia comesos, instigats, amplificats o agreujats, en part o totalment, amb l'ús de tecnologies de la informació i de la comunicació, plataformes de xarxes socials, webs o fòrums, correu electrònic i sistemes de missatgeria instantània i altres mitjans semblants que afectin la dignitat i els drets de les dones. Aquests actes causen danys psicològics i, fins i tot, físics; reforcen estereotips; danyen la dignitat i la reputació; atempten contra la privacitat i la llibertat d'obrar de la dona; li causen pèrdues econòmiques, i obstaculitzen la seva participació política i la seva llibertat d'expressió.

g) Violència de segon ordre: consisteix en la violència física o psicològica, les represàlies, les humiliacions i la persecució exercides contra les persones que donen suport a les víctimes de violència masclista. Inclou els actes que impedeixen la prevenció, la detecció, l'atenció i la recuperació de les dones en situació de violència masclista. »h) Violència vicària: consisteix en qualsevol tipus de violència exercida contra els fills i filles amb la finalitat de provocar dany psicològic a la mare.

Els àmbits on es dona la violència masclista són:

Primer. Violència en l'àmbit de la parella: consisteix en la violència física, psicològica, digital, sexual o econòmica exercida contra una dona i perpetrada per l'home que n'és o n'ha estat el cònjuge o per la persona que hi té o hi ha tingut relacions similars d'afectivitat.

Segon. Violència en l'àmbit familiar: consisteix en la violència física, digital, sexual, psicològica o econòmica exercida contra les dones i els menors d'edat en el si de la família i perpetrada per membres de la mateixa família o per membres del nucli de convivència, en el marc de les relacions afectives i dels lligams de l'entorn familiar. Inclou els matrimonis forçats. No inclou la violència exercida en l'àmbit de la parella.

Tercer. Violència en l'àmbit laboral: consisteix en la violència física, sexual, econòmica, digital o psicològica que es pot produir en l'àmbit públic o privat durant la jornada de treball, o fora del centre i de l'horari establert si té relació amb la feina.

Quart. Violència en l'àmbit social o comunitari: comprèn les manifestacions següents:

a) Agressions sexuals: ús de la violència física i sexual contra les dones determinada per l'ús premeditat del sexe com a arma per a demostrar poder i abusar-ne.

b) Assetjament sexual.

c) Tràfic de dones amb finalitat d'explotació sexual i amb altres finalitats amb dimensió de gènere.

d) Mutilació genital femenina o risc de patir-ne: inclou qualsevol procediment que impliqui o pugui implicar una eliminació total o parcial dels genitals femenins o que hi produeixi lesions, encara que consti el consentiment exprés o tàcit de la dona.

e) Violència derivada de conflictes armats: inclou totes les formes de violència contra les dones que es produeixen en aquestes situacions, com l'assassinat, la violació, l'esclavatge sexual, l'embaràs forçat, l'avortament forçat, l'esterilització forçada, la infecció intencionada de malalties, la tortura o els abusos sexuals.

f) Violència contra els drets sexuals i reproductius de les dones, com els avortaments selectius i les esterilitzacions forçades.

g) Feminicidis: els assassinats i homicidis de dones per raó de gènere, les induccions al suïcidi i els suïcidis com a conseqüència de la pressió i violència exercida cap a la dona.

h) Agressions per raó de gènere.

i) Vexacions, tractes degradants, amenaces i coaccions en l'espai públic.

j) Restriccions o privacions de llibertat a les dones, o d'accés a l'espai públic o als espais privats, o a activitats laborals, formatives, esportives, religioses o lúdiques, i també restriccions a l'expressió en llibertat pel que fa a llur orientació sexual o expressió i identitat de gènere, o a llur expressió estètica, política o religiosa.

k) Represàlies pels discursos i expressions individuals i col·lectius de les dones que reclamen el respecte de llurs drets, i també expressions i discursos públics que fomentin, promoguin o incitin directament o indirectament l'hostilitat, la discriminació o la violència envers les dones.

Cinquè. Violència en l'àmbit digital: violència masclista que es produeix a les xarxes de comunicació digitals, enteses com a nova àgora d'interacció, participació i governança per mitjà de les tecnologies de la informació i la comunicació. Entre altres pràctiques, inclou el ciberassetjament, la vigilància i el seguiment, la calúmnia, els insults o les expressions discriminatòries o denigrants, les amenaces, l'accés no autoritzat als equips i comptes de xarxes socials, la vulneració de la privacitat, la manipulació de dades privades, la suplantació d'identitat, la divulgació no consentida d'informació personal o de continguts íntims, el dany als equips o canals d'expressió de les dones i dels col·lectius de dones, els discursos d'incitació a

la discriminació envers les dones, el xantatge de caràcter sexual per canals digitals i la publicació d'informació personal amb la intenció que altres persones agredixin, localitzin o assetgin una dona.

Sisè. Violència en l'àmbit institucional: accions i omissions de les autoritats, el personal públic i els agents de qualsevol organisme o institució pública que tinguin per finalitat retardar, obstaculitzar o impedir l'accés a les polítiques públiques i a l'exercici dels drets que reconeix aquesta llei per a assegurar una vida lliure de violència masclista, d'acord amb els supòsits inclosos en la legislació sectorial aplicable. La manca de diligència deguda, quantitativa i qualitativa, en l'abordatge de la violència masclista, si és coneguda o promoguda per les administracions o esdevé un patró de discriminació reiterat i estructural, constitueix una manifestació de violència institucional. Aquesta violència pot provenir d'un sol acte o pràctica greu, de la reiteració d'actes o pràctiques de menor abast que generen un efecte acumulat, de l'omissió d'actuar quan es conegui l'existència d'un perill real o imminent, i de les pràctiques o omissions revictimitzadores. La violència institucional inclou la producció legislativa i la interpretació i aplicació del dret que tingui per objecte o provoqui aquest mateix resultat. La utilització de la síndrome d'alienació parental també és violència institucional.

Setè. Violència en l'àmbit de la vida política i l'esfera pública de les dones: la violència masclista que es produeix en espais de la vida pública i política, com les institucions polítiques i les administracions públiques, els partits polítics, els mitjans de comunicació o les xarxes socials. Quan aquesta forma de violència masclista ocorre en les institucions polítiques o les administracions públiques i és tolerada i no sancionada, esdevé també una forma de violència institucional.

Vuitè. Violència en l'àmbit educatiu: qualsevol tipus de violència que es produeix en l'entorn educatiu entre els membres de la comunitat educativa. Es pot produir entre iguals, de major d'edat a menor d'edat o viceversa. Inclou l'assetjament, l'abús sexual i el maltractament físic, sexual, psíquic o emocional. Entre aquestes violències n'hi ha que es produeixen per raó de gènere o d'identitat sexual.

Novè. Qualsevol altres formes anàlogues que lesionin o puguin lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat de les dones.»

Són objecte d'aquest plec de clàusules, majoritàriament, les violències en l'àmbit de la parella, familiar i en l'àmbit social o comunitari, doncs és en aquests tres àmbits on es produeixen les violències masclistes que poden comportar per a les víctimes i els seus fills i filles una pèrdua del domicili habitual i la necessitat de ser acollides.

1.2. L'ENCÀRREC DEL CONSORCI DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA EN L'ÀMBIT DE L'ATENCIÓ A LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

L'encàrrec del Consorci de Serveis Socials de Barcelona (en endavant, CSSBcn) en l'àmbit de dona inclou la gestió i la supervisió dels recursos residencials d'acolliment de llarga estada per a dones que han patit violència masclista, i els seus fills i filles. També per a aquelles dones i llurs fills i filles víctimes del tràfic d'éssers humans.

Concretament, el CSSBcn s'encarrega, actualment, de la gestió directa i la supervisió de la Casa d'acolliment de llarga estada, de deu pisos d'acollida de gestió delegada per a dones que

han patit violència masclista i per als seus fills/es i de vuit pisos per a persones que han estat víctimes de tràfic d'éssers humans.

A més, ha de coordinar-se amb el conjunt d'agents a la xarxa i proporcionar formació i suport als equips professionals. També participa i impulsa projectes de recerca en el camp de la violència masclista amb l'objectiu de millorar els sistemes d'informació i el coneixement sobre la situació de la violència masclista a la ciutat i aportar a la planificació d'aquests recursos.

Els serveis objecte d'aquest plec de clàusules tècniques, formen part dels serveis socials específics del CSSBcn.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

La prestació que es vol desenvolupar mitjançant aquest contracte és un Servei d'acolliment i recuperació per a dones supervivents de la violència masclista, els seus fills i filles i familiars a càrrec, en 7 pisos d'autonomia del CSSBcn a la ciutat de Barcelona.

En base als tipus d'acolliment i a les característiques del servei que ofereix el CSSBcn, en articulació amb el SARA de l'Ajuntament de Barcelona, els 7 pisos tenen característiques diferents en quant al nivell d'autonomia i presenten la següent distribució:

- als pisos de mitja autonomia, les tasques de direcció suposen una dedicació de 9'5 hores/setmana/pis i pel personal educador presta un acompanyament de 8 hores/setmana per cada dona;
- i als d'alta autonomia, la dedicació de la direcció es limita a 5 hores/setmana/pis i l'acompanyament es redueix a 5 hores setmanals per dona.

Pis	Places	Àmbit	Nivell auto-nomia	Àmbit territorial	Dedicació del personal
VM – 1	3 habitacions 5 places	Pisos per a dones i els seus fills i filles (i/o membres de la unitat familiar dependents de la dona) que han patit violència masclista	Alta	Sant Martí	5 h/setmana de direcció 15 h/setmana d'educador-a
VM – 2	3 habitacions 5 places		Alta	Sant Martí	5 h/setmana de direcció 15 h/setmana d'educador-a
VM – 3	3 habitacions 5 places		Mitja	Sant Andreu	9'5 h/setmana de direcció 24 h/setmana d'educador-a
VM – 4	3 habitacions 5 places		Mitja	Sant Andreu	9'5 h/setmana de direcció 24 h/setmana d'educador-a
VM – 5	2 habitacions 4 places		Mitja	Sant Andreu	9'5 h/setmana de direcció 24 h/setmana d'educador-a
VM – 6	3 Habitacions 5 places		Mitja	Nou Barris	9'5 h/setmana de direcció 24 h/setmana d'educador-a
VM – 7	3 habitacions 5 places		Alta	Nou Barris	5 h/setmana de direcció 15 h/setmana d'educador-a

3. MODEL I CRITERIS D'ATENCIÓ

3.1. MODEL D'ATENCIÓ

El CSSBcn donarà continuïtat i implementarà el model d'atenció elaborat per L'Ajuntament de Barcelona respecte a la intervenció del servei d'acolliment per a dones víctimes de violència masclista i llurs fills i filles recollits en els següents documents:

- ✓ *Protocol de la intervenció individualitzada amb dones que viuen o han viscut violència de gènere (2007).*
- ✓ *Protocol de la intervenció grupal amb dones que pateixen o han patit violència de gènere (2007).*
- ✓ *RVD-BCN. Protocol de valoració del risc de la violència contra la dona per part de la seva parella o ex-parella (2012).*
- ✓ *Model d'intervenció amb infants i adolescents que viuen situacions de violència masclista des del sistema públic dels serveis socials de la ciutat de Barcelona (2012).* Tal i com defineix la Llei catalana dels drets i oportunitats de la infància i l'adolescència², la violència masclista constitueix en sí mateixa una situació de risc, obliga l'Administració a proporcionar atenció a aquests infants i adolescents, i obliga als i a les professionals de serveis socials a intervenir quan tinguin coneixement d'una situació de risc o de desemparament en que es troba un infant o adolescent. En conseqüència, cal proporcionar atenció en els següents àmbits d'actuació:
 - La situació de la dona que viu, o ha viscut, violència masclista. Impacte i processos de recuperació de la violència com a dona i com a mare.
 - L'impacte que la situació de violència ha tingut o té en cada un dels infants o adolescents, i processos de recuperació.
 - La dinàmica familiar: relació maternofilial amb cada fill i filla; relació entre germans/germanes; i dinàmica col·lectiva de la unitat familiar.
- ✓ *Recuperació de les dones en situació de violència masclista de parella. Descripció i instrumentació (2013).*
- ✓ *Intervenció amb adolescents que viuen o que exerceixen relacions afectivessexuals abusives o d'altres manifestacions de violència masclista des dels serveis socials públics de Barcelona per a l'atenció ambulatoria de tractament en violència masclista (2015).*

3.2. CRITERIS D'ATENCIÓ

- **Cal explorar les violències masclistes patides en totes les seves dimensions, tenint en compte les resistències oposades per la dona i els seus fills i filles.**

La intervenció garantirà el treball des de l'empoderament i la visió de les resistències i com aquestes han ajudat a sobreviure a les violències.

² Llei 14/2010, de 10 de maig, dels drets i de les oportunitats en la infància i l'adolescència (publicada al DOGC el 2 de juny de 2010).

- **S'ha de tenir en consideració en tot moment que les víctimes, dones, infants i adolescents, i altres persones adultes, són també supervivents amb capacitats i habilitats preservades que els seran útils en el seu procés de recuperació de la violència viscuda.**

Es tracta d'intervenir per empoderar la dona, l'infant o l'adolescent, o persona de què es tracti, per enfortir, incorporar i desenvolupar habilitats, actituds i capacitats que els/les ajudin a superar els efectes de la violència viscuda i a construir un projecte de futur igualitari i lliure de violència masclista. Identificant i potenciant els factors de protecció i de resiliència de les persones afectades i del seu entorn.

- **Flexibilitat i adequació a una realitat en constant evolució.**

Els profunds canvis socials que s'han produït els últims anys (augment de la immigració, major esperança de vida, atenció a la diversitat, altres models de relacions afectives, augment significatiu en el dispositiu d'atenció per violència masclista de situacions pluri-problemàtiques, entre d'altres) exigeixen una gran flexibilitat i adequació per part dels serveis residencials d'acolliment, tant en els principis de la seva intervenció com en la diversificació de les seves estratègies d'exploració i d'intervenció.

- **En la intervenció amb unitats familiars en les quals hi ha infants o adolescents caldrà intervenir en diversos fronts:**

- Amb la dona.

- Facilitant-li com a dona espais propis (individuals i/o grupals) d'identificació de la violència viscuda i de motivació per iniciar un procés de recuperació que l'ajudi a definir un projecte de vida lliure de violència masclista.
- Empoderant-la com a mare:
 - Fent visibles i enfortint les seves capacitats i habilitats marentals preservades, dins els límits que suposa un acolliment.
 - Identificant les capacitats i habilitats danyades, treballant per tal que en sigui conscient i motivant-la a fer un treball d'empoderament com a mare.

- Amb l'infant o adolescent (i també amb els fills i filles majors d'edat).

- Ajudant-lo/la a posar paraules al què ha viscut, com l'afecte i com se sent.
- Ajudant-lo/la a connectar les paraules amb les seves emocions i el seu comportament.
- Ajudant-lo/la dins els límits que suposa un acolliment d'urgència (curta durada) a construir un model de relació interpersonal igualitari i de resolució dialogada dels conflictes a partir de la convivència i les situacions quotidianes que es donin mentre estigui acollit o acollida d'urgència.

- En les dinàmiques familiars, explorant i incidint, dins els límits que suposa viure en situació d'acolliment en les relacions materno-filials, en les relacions entre germans/nes i en el sistema familiar com un entramat de relacions interpersonals que s'influeixen mútuament.

- **S'ha de tenir present la figura del pare en contextos de violència masclista.**

El vincle que sent l'infant o adolescent cap el pare pot ser d'amor, de rebuig o d'odi o, majoritàriament, ambivalent. Cal explorar les característiques i intensitat d'aquest vincle amb el pare per poder ajudar l'infant o l'adolescent a tenir una visió realista del pare tot fugint de la seva desvalorització o idealització, i també per ajudar-lo a afrontar, quan

calgui, sentiments de dol pel fet que la mare hagi pres la decisió de ruptura davant la situació de violència i estiguin acollits al centre.

- **Es garanteix l'articulació amb els recursos de la comunitat** i amb els diferents serveis que intervenen en la resolució de la problemàtica de les dones i de les seves filles i fills, i/o membres de la unitat familiar.

- **Perspectiva de Drets Humans i de gènere**

Els serveis d'acolliment hauran d'aplicar en tots els casos l'enfocament de gènere i drets humans. La diagnosi dels problemes es farà a partir de l'anàlisi de les desigualtats i de les relacions de poder i de gènere. Les desigualtats (de gènere, socials, culturals, etc.) es situen al centre de les causes i es consideren per sí mateixes una violació de drets. S'ha de tenir en compte també la relació local i global de les desigualtats i les vulneracions de drets. La transformació de les relacions desiguals de poder en tots els àmbits té lloc acarant les causes estructurals de gènere, socials, econòmiques, polítiques i culturals que les provoquen i perpetuen.

Aquest enfocament suposa l'aplicació pràctica dels instruments internacionals aprovats i ratificats pels estats membres de les Nacions Unides sobre els drets humans: "Tots els drets humans són universals, indivisibles i interdependents i estan relacionats entre si. La comunitat internacional ha de tractar els drets humans de manera justa i equitativa, i donant a tots el mateix pes. Cal tenir en compte les particularitats nacionals i regionals, així com els diversos patrimonis històrics, culturals i religiosos. Però els Estats tenen el deure, siguin quins siguin els seus sistemes econòmics, polítics i culturals, de protegir tots els drets humans i les llibertats fonamentals". (Nacions Unides, Declaració i Programa d'Acció de Viena, 1993. Títol I.5.

- **Perspectiva intercultural.**

Els serveis d'acolliment tindran en consideració la interculturalitat per, d'una banda, respectar les possibles diferències culturals, i per l'altra, tenir-les en consideració en l'anàlisi de la situació i en les intervencions que es duguin a terme, però sempre des d'una òptica de drets, especialment tenint present que no es confonguin les diferències culturals amb les discriminacions de gènere.

Especialment, es tindrà en consideració en les intervencions que es duguin a terme amb les persones migrades, la llengua (no només el dret a comunicar-se i rebre informació en la seva llengua, sinó el respecte a aquesta, al significat dels noms que poden xocar amb els nostres paràmetres culturals, etc.), les creences religioses, la cosmovisió, la participació en rituals religiosos-antropològics (el vudú, xamanisme, la màgia "negra", la bruixeria, la santeria, etc.), l'alimentació, la noció temporal, el calendari i festivitats, qüestions relacionades amb l'edat i la identitat de gènere, la imatge personal (l'ús de perruques, vels, escarificacions o tatuatges), la idea i teràpies de salut, (més enllà d'allò biomèdic, especialment les relacionades amb la salut mental), la concepció de la maternitat i de la paternitat i de les relacions familiars, la concepció de la família (les obligacions i responsabilitats cap a la família, la importància de la família extensa i de la responsabilitat abans la seva comunitat), entre d'altres.

➤ **No enjudiciament ni discriminació.**

Ni per exercir la prostitució, ni per ser immigrades irregulars o sense documentació, ni per la seva raça o ètnia, ni per la seva nacionalitat, ni per la seva identitat de gènere, o per haver estat obligades a mentir (ocultar fets, dates, noms, llocs, etc.), cometre delictes, per haver normalitzat la seva situació de violència. Ni per cap altre motiu.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

4.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIMENT A DONES I ELS SEUS FILLS I FILLES VÍCTIMES DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

4.1.1. Definició del servei

Es tracta d'un servei d'acolliment temporal, ubicat en pisos de continuació del procés iniciat als serveis d'acolliment, amb l'objectiu de continuar el pla de treball amb la dona i els seus fills i filles, i altres persones dependents de la unitat familiar, i facilitar la plena integració sociolaboral, mitjançant un suport personal, psicològic, mèdic, social, jurídic i de lleure, dut a terme per professionals especialitzats/des.

El servei ofereix a la dona i als seus fills o filles, si en té, i/o membres de la unitat familiar dependents de la dona un espai de protecció, acolliment, convivència, atenció socioeducativa com a mínim entre 5 i 8 hores setmanals, acompanyament i assessorament a diferents nivells.

Es tracta d'un servei de llarga estada, per tant, la durada de l'estada és amb caràcter general d'un màxim de sis mesos, prorrogable en aquells casos que el procés social i/o emocional o els propis objectius establerts en el Pla de Treball necessitin per ser assolits d'un temps complementari que s'ajustarà a les necessitats de cada cas.

4.1.2. Objectius del servei en fase d'autonomia

- Proporcionar habitatge individual o compartit amb altres unitats familiars de forma transitòria a les dones que han estat en situació de violència masclista i als seus fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar, tenint cobertes les despeses de lloguer i dels subministraments, i disposant del parament de la llar.
- Proporcionar suport educatiu:
 - A les dones per tal que puguin viure de manera autònoma i als infants i adolescents en aquells aspectes que calguin.
 - A les dones que són mares per tal que puguin satisfer adequadament les necessitats dels seus fills i filles, i per tal de mantenir unes relacions maternofilials satisfactòries.
 - A les dones i persones acollides que ho requereixin en la gestió de la documentació, en la realització de tràmits administratius o judicials, en l'administració econòmica, en una alimentació equilibrada i, en general, en aquells aspectes de la gestió de la quotidianitat en els quals es detectin mancances.
 - A les dones i a les persones acollides en la cura de la salut i de la higiene.
 - A les dones i persones acollides que ho requereixin per gestionar els recursos laborals, formatius i de lleure que calguin.
 - A les unitats familiars acollides en la gestió de la convivència tant dins com fora del servei d'acolliment.

- A les unitats familiars en la creació i consolidació de xarxes socials.

4.1.3. Persones destinatàries

Dones majors d'edat, soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona que han viscut violència masclista i han hagut de sortir del seu domicili fugint d'aquesta violència.

Generalment han estat prèviament acollits/des en servei d'urgència i llarga estada, i no disposen d'allotjament alternatiu segur, ni de xarxa social o suport familiar per afrontar aquesta situació, ni de recursos suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques ni les dels seus fills i filles i/o altres membres de la unitat familiar.

El Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) és l'únic servei que pot derivar dones soles o amb fills i filles (tant si són menors com majors d'edat i amb independència del seu sexe) i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona.

4.1.4. Articulació amb el SARA

El SARA intervé des d'un context ambulatori i és el servei referent de la dona abans, durant i després de l'acolliment. El pis d'autonomia, en ser un servei residencial, intervé des d'un context d'allò quotidià, de la convivència i de la interacció de la dona amb les altres dones i/o amb els fills/filles si en té, i/o altres membres de la unitat familiar.

En conseqüència, quan una dona i els seus fills i filles, i/o altres membres de la unitat familiar si fos el cas, està acollida és imprescindible l'articulació entre el SARA i el pis d'autonomia. I parlem d'articulació i no solament de coordinació, perquè tots dos serveis han d'actuar des de la lògica d'un únic Pla de treball consensuat amb objectius, estratègies globals i pronòstic unificats, en el qual cada servei assumirà unes responsabilitats diferenciades i complementàries i la dona signarà uns compromisos. Per aquest motiu, s'han d'establir uns procediments d'accés i d'articulació entre ambdós serveis.

El procediment d'accés consistirà en:

1. El SARA notificarà la proposta al pis d'autonomia en cas que hi hagi places disponibles, i en aplicació dels criteris de selecció dels recurs homologats, i lliurarà la informació disponible.
2. La direcció del pis d'autonomia valorarà la informació rebuda i acordarà amb la direcció del SARA dia i hora per mantenir una entrevista amb la dona. L'entrevista s'efectuarà al SARA i podrà ser realitzada per la mateixa director/a del pis d'autonomia o pel /per la professional en qui delegui.
3. Un cop realitzada l'entrevista, la directora del pis (o professional en qui delegui), si la dona accepta les condicions d'aquest acolliment, es procedirà a concretar la data i procediment d'ingrés.

o Requisits per accedir al servei

- ✓ Que la persona o persones a acollir vingui/n derivada/es pel SARA.
- ✓ Que la dona visqui en el municipi de Barcelona. Quan la persona o persones a acollir siguin víctimes col·laterals, podran residir en altres municipis sempre que la víctima principal visqui a la ciutat de Barcelona.

- ✓ Que la dona compleixi els criteris per ésser considerada persona beneficiària d'acolliment d'urgència per violència masclista establerts per l'Ajuntament de Barcelona que es detallen a l'apartat 4.1.3. d'aquest Plec.
- ✓ Que la dona sigui major d'edat.
- ✓ Que manifestin lliurement la voluntat d'ingressar al centre i complir la seva normativa.
- ✓ En cas de patir un trastorn mental sever és requisit que estigui compensat (en tractament per part dels serveis de salut corresponents). En la resta de situacions caldrà valorar cada cas concret.
- ✓ Si hi ha antecedents de drogodependència cal que no hagi consum en actiu i que estigui en seguiment per part dels serveis de salut corresponents o bé que aquests li hagin donat d'alta. El consum en aquest període serà motiu d'expulsió del centre.
- ✓ Cal que la dona tingui autonomia suficient com per fer-se càrrec de sí mateixa i dels seus fills i filles, o altres persones de la unitat familiar o de convivència. Han de ser dones que estiguin en una fase del seu procés de recuperació que no requereixi de la presència educativa continuada.
- ✓ Poden no tenir ingressos però és imprescindible el compromís d'una actitud activa en la cerca de recursos que li permetin viure d'una manera autònoma (feina, tramitació de prestacions, habitatge, etc.).

○ **Factor d'exclusió**

No es podrà derivar al servei d'acolliment quan coincideixi la zona de risc per a la persona a acollir amb la d'ubicació del centre. En aquests casos s'utilitzaran altres recursos que disposin de recursos d'acolliment homologats per l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

○ **Procediment per accedir al servei**

El procediment a seguir és el següent:

- ✓ Cada cop que es modifiqui l'estat d'una habitació (lliure, reservada, ocupada o fora de servei) el servei ha d'informar al SARA per tal que pugui disposar de manera actualitzada d'aquesta informació.
- ✓ En cas de disponibilitat de places: La direcció del SARA enviarà un informe seguint el seu Protocol d'Articulació i el Centre Municipal d'Acolliment d'urgència per Violència Masclista (CMAU VM) de l'Ajuntament de Barcelona amb la Casa i Pisos d'acolliment de llarga estada del CSSBcn.

○ **Sortida i pròrroga del servei**

Els motius de sortida poden ser:

- ✓ Acordats amb la persona referent del cas, un cop completada l'exploració, valoració i orientació inicials per part dels i de les professionals i preses les decisions pertinents per part de la dona respecte el seu futur immediat.
- ✓ Per decisió unilateral de la dona.
- ✓ Per incompliment greu de la normativa de funcionament i convivència (reglament) del servei.

Sempre que es produeixi la sortida del servei d'acollida caldrà complimentar *l'Informe de Sortida* que proposa l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona abans de l'inici de prestació del servei:

- Quan es tracti d'una sortida pactada amb la dona tant ella com els/les professionals referents del centre d'acolliment i del SARA signaran *l'Informe de sortida* del centre en el qual es detallaran els acords als quals hagin arribat.
- Quan la sortida sigui per decisió unilateral de la dona se li donarà a signar *l'Informe de sortida* en el que figurarà que ha estat producte de la seva decisió sense acord previ amb els/les professionals. Es facilitarà còpia al SARA.
- En cas d'incompliment greu de la normativa, la decisió d'expulsió s'haurà de prendre de comú acord amb el SARA i, en cas de discrepància entre ambdós serveis, seran les persones tècniques referents de l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona i del CSSBcn que prendran la decisió sobre les mesures a adoptar. En aquests casos serà la direcció del centre qui signarà *l'Informe de sortida* en el qual es detallaran els motius dels quals la dona haurà estat prèviament informada. Es facilitarà còpia al SARA.

La sortida del servei, independentment de quin hagi estat el motiu, no suposa la sortida de la dona i els seus fills/files del dispositiu d'atenció en situacions de violència masclista ja que, en funció de l'orientació donada a cada situació i de les decisions preses per la persona referent del cas, el SARA continuarà sent el servei referent mentre la persona vulgui treballar el seu procés de recuperació de la violència i/o necessiti l'activació de recursos de protecció.

Sigui quin sigui el motiu de la sortida del servei, se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració del servei rebut que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim.

Les pròrrogues del servei han d'estar justificades i pactades amb el SARA, amb objectius clars i concisos per tal que la dona mantingui una postura activa en el seu procés.

4.1.5. Personal

- El personal del servei dependrà exclusivament de l'entitat adjudicatària, la qual tindrà tots els drets i deures inherents a la seva condició d'empresària i haurà de complir totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de Seguretat i Higiene en el treball, referides al personal que te al seu càrrec. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per a l'exacte compliment de les condicions de la prestació del servei.
- L'entitat adjudicatària ha de garantir i responsabilitzar-se del compliment de les condicions laborals dels seus treballadors i treballadores, així com de la resta de condicions que s'especifiquen en aquest Plec de prescripcions tècniques. També ha de promocionar i vetllar per la formació de tot el seu personal.
- A efectes d'identificació del personal i de control dels documents TC, l'entitat adjudicatària facilitarà una relació de treballadors en la qual consti detallat l'horari dels professionals. Posteriorment, cada sis mesos, l'entitat adjudicatària trametrà al CSSBcn els documents TC1 i TC2, o equivalents, corresponents a aquest període de tot el personal que presti o hagi prestat els seus serveis.
- L'entitat adjudicatària haurà d'informar puntualment al CSSBcn de les altes i baixes del personal així com de les substitucions, acreditant la titulació exigida de la persona substituïda, quan s'escaigui.

- Així mateix, l'entitat adjudicatària, mitjançant els seus òrgans rectors, tindrà cura i serà responsable de l'actuació individualitzada del personal, per la qual cosa controlarà i decidirà el més convenient en cas d'incompliment de les seves funcions, informant-ne al CSSBcn.
- L'entitat adjudicatària haurà d'aportar els mitjans personals necessaris per cobrir l'horari laboral. Serà també de la seva competència la cobertura de personal durant els dies festius i períodes de vacances, i qualsevol altre contingència, de forma que quedin garantides en tot moment la gestió i funcionament del servei tots els dies de vigència del present contracte.

Pel desenvolupament de les funcions del servei s'haurà de disposar, com a mínim, dels recursos humans següents:

Direcció

Un equip professional amb una dedicació mínima de 5 h/setmanals en el recurs d'alt autonomia i de 9'5 h/setmanals en el de mitja autonomia:

- Els pisos d'alta autonomia suposen una dedicació de 15 hores/setmana (= 5 h x 3 pisos)
- Els pisos de mitja autonomia suposen una dedicació de 38 hores/setmana (= 9'5 h x 4 pisos)

Atès que la jornada màxima és de 38'5 hores/setmana, l'equip directiu ha d'estar integrat per més d'una persona als efectes de cobrir el total del servei (53 hores/setmana),

Ha de disposar d'una titulació de Diplomatura de Treball Social, Diplomatura d'Educació Social, Llicenciatura o Grau en Psicologia o Dret. Igualment, ha d'acreditar experiència d'un mínim de 3 anys en la gestió de serveis, recursos o equipaments de violència masclista.

Principals funcions de direcció:

- Representar institucionalment al servei
- Assegurar l'atenció com a mínim en tres moments del procés de les dones: donant el vistiplau a les propostes d'entrada garantint una entrevista amb la dona; realitzant l'acollida al recurs residencial i valorant el procés i tancament del mateix de cara a la baixa de la dona del recurs
- Interlocutar amb el CSSBcn
- Liderar les reunions d'equip educatiu
- Garantir el compliment del funcionament del servei d'acord amb el plec tècnic actual, el projecte de servei i la normativa
- Intervenir en situacions de conflicte tant pel que fa al funcionament del servei com pel que fa a les persones usuàries
- Garantir, durant les 24 hores del dia de tots els dies de l'any, disposició telefònica per donar resposta als incidents que puguin sorgir.

Les absències de direcció s'han de cobrir a partir dels 7 dies d'absència, excloent les vacances laborals (durant les quals la direcció s'assignarà a una persona de l'equip).

Professionals de l'educació social

Un equip de professionals que dugui a terme l'acompanyament i atenció a les dones, amb una dedicació mínima de 15 h/setmanals en el recurs d'alta autonomia (a raó de 5 h/dona) i de 24 h/setmanals (a raó de 8 h/dona) en els recursos de mitja autonomia.

- Els pisos d'alta autonomia suposen una dedicació de 45 hores/setmana (= 15 h x 3 pisos)
- Els pisos de mitja autonomia suposen una dedicació de 96 hores/setmana (= 24 h x 4 pisos)

Han de disposar d'una titulació de Diplomatura o Grau en Educació Social o titulació anterior en Educació al carrer o equivalent, sempre i quan acrediti l'homologació amb l'esmentada Diplomatura o Grau. Igualment, ha de tenir com a mínim 50 hores de formació en violència masclista i ha d'acreditar experiència d'un mínim d'un any en intervenció específica en situacions de violència masclista, sigui en serveis d'atenció ambulatoria o del dispositiu d'acollida.

Almenys la meitat de l'equip de professionals de l'educació social han tenir formació específica en la infància i adolescència i, com a mínim un professional haurà d'acreditar formació en intervenció amb la petita infància (0 a 3 anys). Aquesta formació podrà ser de Formació Professional Superior (FP2) o equivalent a un Màster o Postgrau, o acreditar un curs de formació específica en petita infància no inferior a 50 hores.

L'educador/a haurà de mantenir presència alternada (tant en torn de matí com de tarda-vespre) i flexible en funció de les necessitats de les dones i dels objectius a treballar. Els horaris de l'educador/a s'establiran entre setmana però hauran d'incloure puntualment caps de setmana i festius, tot respectant els drets laborals dels treballadors/es.

Dins del torn de les i els professionals cal comptabilitzar tant les hores d'atenció directe amb les dones i els infants i adolescents acollits/des, com les hores destinades a la coordinació amb altres serveis intervinents de la xarxa i el temps destinat a la gestió interna (elaboració d'informes, reunions d'equip, recerca de serveis, etc.).

Principals funcions de les persones educadores:

- Elaboració i revisió dels plans de treball de les dones en tant que referents per part del servei
- Coordinació amb els i les referents de les dones del SARA i d'altres serveis intervinents en el cas, d'acord amb el protocol de coordinació amb el SARA
- Dinamitzar activitats individuals i grupals amb les dones i llurs fills i filles
- Participar en les reunions d'equip educatiu.
- Garantir el servei telefònic d'urgències les 24 hores dels set dies de la setmana.

Les absències de l'educador/a s'han de cobrir a partir dels 3 dies d'absència.

5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

5.1. DOCUMENTACIÓ

El servei d'acolliment ha de disposar i complimentar, entre d'altres, els següents documents:

1. Llibre de Registre de les persones usuàries.
2. Expedient per a cada unitat familiar, que recollirà:
 - ✓ Informe de demanda d'acolliment elaborat pel SARA
 - ✓ Full de consentiment informat en compliment del que estableix la LOPD
 - ✓ RVD-BCN (Protocol de valoració del risc de violència contra la dona per part de la seva parella o ex-parella)
 - ✓ Documentació administrativa, judicial, mèdica i/o altres de la persona o unitat familiar i de cada infant o adolescent
 - ✓ Normativa de funcionament del centre signat per la dona o persona i d'aquelles persones membres de la unitat familiar que es consideri pertinent.
 - ✓ Plans de treball individual / Contractes de compromisos establerts en el context del treball de cas i l'atenció personalitzada a les persones acollides
 - ✓ Còpia de les prestacions satisfetes per fer front a necessitats peremptòries de les persones acollides, així com dels serveis de transport en taxi que s'hagin utilitzat, si és el cas
 - ✓ Informe de sortida.
3. Protocol d'Acollida.
4. Normativa de funcionament (Reglament Intern).
5. Registre mensual d'altres i baixes.
6. Registre d'incidències.
7. Projecte de cada activitat estable.
8. Fulls de reclamacions.
9. Fulls de valoració del servei (amb un model adaptat per a infants de curta edat)
10. Bústia de queixes i de suggeriments.
11. Llibre d'actes de reunions.
12. Programa d'activitats.
13. Instruccions en casos d'emergència.

5.2. INSTRUMENTS TÈCNICS

5.2.1 Pla funcional o projecte educatiu

El Pla Funcional o Projecte Educatiu del servei de pisos ha de recollir els trets d'identitat dels pisos, els seus principis, la finalitat, els objectius i l'estructura organitzativa.

El Pla Funcional o Projecte Educatiu del servei de pisos ha de definir el funcionament, almenys, de les següents àrees:

- Sistema de registre d'entrades i sortides.
- Arxiu unificat dels documents.
- Organització Funcional:
 - Organització del personal:

- Horaris i torns laborals, professionals referents de les persones ateses que es coordinaran amb els/les professionals del SARA; reunions de coordinació interna; definició de responsabilitats comunes i específiques en funció del rol professional i d'altres factors a considerar; criteris d'acolliment i d'immersió a l'equip del nou personal.
- Els i les professionals hauran de signar un compromís de confidencialitat respecte la informació relativa a les persones acollides i la ubicació del centre.
- Atenció professional a les persones acollides. Caldrà disposar de:
 - Un protocol d'acollida a la dona o persona i els infants o adolescents, i/o d'altres persones de la unitat familiar.
 - Un protocol de sortida del servei que ha d'incloure: una entrevista conjunta dels/de les professionals referents del SARA i del servei d'acolliment amb la dona o persona per analitzar les alternatives possibles de futur immediat un cop feta l'exploració i valoració inicials; la sortida del recurs en funció de si és pactada entre professionals i la dona o persona, per decisió unilateral d'ella, o si es tracta d'una sortida per incompliment greu de la normativa de funcionament i de convivència (reglament).
- Organització logística del servei de llarga estada:
 - Menjador: torns per cada àpat (esmorzar, dinar, berenar i sopar) i criteris d'assignació de torns a les unitats familiars (persona o unitat familiar). Cal tenir en compte que cada unitat familiar té dret a no compartir taula amb altres persones.
 - Neteja de les habitacions i banys: mentre les persones hi són acollides i quan finalitzen la seva estada.
 - Neteja dels espais comuns i cuina: definint quina és la responsabilitat de les dones, de la persona encarregada de la neteja, i dels i de les professionals quan aquesta no hi sigui.
 - Bugaderia i planxa: organització d'horaris i criteris utilització de les rentadores i assecadores del centre i del subministrament del material de neteja de la roba personal de les persones acollides; utilització del servei extern de bugaderia per la roba del recurs d'acolliment (llençols, tovalloles, estovalles, cortines).
 - Espais d'accés exclusiu del personal del pis: rober; magatzem de les pertinences personals de les persones ateses (maletes, etc.); magatzem de material de neteja; magatzem de lliteres i matalassos desmuntables i d'estoc d'articles de parament i aixovar del pis.

Té una vigència de cinc anys. L'òrgan competent del CSSBcn ha d'aprovar el seu contingut a l'efecte i pot instar la seva modificació, en qualsevol moment.

5.2.2 Programació anual i memòria tècnica

La Programació anual és el document format pel conjunt d'objectius, procediments i tècniques que ordenen les accions que ha de desenvolupar el servei al llarg d'un any, temporalitzant els objectius i fent operatives les accions.

La Memòria tècnica anual és un instrument que recull les avaluacions anteriors de la programació anual corresponent. Ha de facilitar la presa de decisions i sintetitzar els objectius a programar per l'any següent. Si l'òrgan competent del CSSBcn ho sol·licita, també ha d'incloure la memòria econòmica i l'auditoria.

S'ha de lliurar a l'òrgan competent del CSSBcn durant el primer trimestre de l'any.

5.3. PERFILS PROFESSIONALS

Per garantir la prestació del servei, tot el personal adscrit al mateix haurà d'acreditar, a l'inici del servei:

- La titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions
- La formació mínima exigida als professionals d'educació social
- L'experiència requerida
- No tenir antecedents penals en relació a abusos sexuals cap infants i adolescents.

6. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

L'adjudicatari presentarà, en la forma que el CSSBcn determini, informes mensuals d'indicadors de l'activitat. A aquests efectes, l'entitat recollirà la informació en una aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei.

A més, anualment, presentarà una memòria-avaluació del desenvolupament global del seu treball i dels resultats qualitius i quantitatius del servei prestat. L'esmentada memòria es lliurarà abans del 15 de febrer posterior a la finalització de cada any.

L'adjudicatari haurà d'aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei al CSSBcn en el calendari que aquest determini.

L'adjudicatari haurà de garantir la coordinació amb les persones tècniques responsables que estipuli el CSSBcn.

L'adjudicatari haurà d'avaluar el grau de satisfacció i la valoració respecte l'atenció rebuda al servei d'acolliment per part de la persona o unitat familiar, i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la persona. Recollirà les dades respecte:

- Grau de satisfacció expressat per les persones acollides (majors i menors d'edat) per l'atenció rebuda, tot diferenciant entre les persones majors d'edat, els infants i els adolescents.
- Reclamacions i suggeriments, amb detall de número i descripció.
- Buidatge i sistematització del formulari de valoració del servei que s'ha d'emplenar a la sortida (adjuntant còpia dels fulls), tot diferenciant entre les persones majors d'edat, els infants (3 a 11 anys) i els adolescents (12 a 17 anys).

L'Entitat adjudicatària, mitjançant la direcció haurà de comunicar al o la professional del CSSBcn les incidències de certa gravetat relatives tant al funcionament dels pisos com a les dones i als seus fills i filles, ja sigui en el marc de les coordinacions periòdiques de seguiment o de forma excepcional per mitja de correu electrònic.

7. RESPONSABILITAT

El/la contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el servei

d'acolliment, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals de les usuàries, i hauran de procedir, quan s'escaigui, a la corresponent indemnització.

El/la contractista garantirà la defensa jurídica dels/les treballador/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

8. PROTECCIÓ DE DADES

El contractista es considera, a efectes d'aquest contracte, encarregat del tractament en els termes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.

El contractista s'obliga a tractar les dades de caràcter personal, a les quals tingui accés en virtut de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions dictades pel CSSBcn. En aquest sentit, no podrà aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés amb finalitats diferents a les de l'objecte del contracte i necessàries per a la seva execució. Tampoc podrà comunicar-les a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.

Les dades a les quals té accés l'adjudicatària estan incloses en el tractament del CSSBcn que s'indica a continuació. Les mesures de seguretat que haurà d'aplicar l'adjudicatària són les associades al nivell de les dades que consten a continuació.

Nivell de seguretat	Tractament	Accés a dades en cas de subcontracte ⁽¹⁾	Altres obligacions	Tractament de dades fora dels locals
ALT	Gestió del servei d'atenció a les dones	SI	Lliurar còpia del nomenament del responsable de seguretat de l'adjudicatària.	Autoritzar el tractament de les dades fora dels locals o en dispositius mòbils.

(1) La subcontractació està regulada en una clàusula específica del plec, que n'estableix les condicions, per tant a la taula només es determina si, cas d'existir, el/la subcontractista pot tenir o no accés a dades personals.

Correspon al CSSBcn, la resolució dels procediments d'exercici dels drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament, a la portabilitat i a no ser objecte de decisions individuals automatitzades que puguin exercir els titulars de dades de caràcter personal.

L'adjudicatària està obligada a guardar secret en relació a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut d'aquest contracte, obligació que subsistirà, fins i tot després de la finalització de la relació contractual.

Així mateix, l'adjudicatària ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte i que corresponguin, o bé a dades de caràcter personal o a dades identificades com a confidencials per motius de seguretat.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades, informacions i documentació, les persones estrictament imprescindibles per al

desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec, que hauran d'estar informades del caràcter confidencial i reservat de les dades, i del deure de secret als quals estan sotmeses, i l'adjudicatària serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal. Així mateix, s'obliga a realitzar la formació necessària al personal al seu càrrec que tingui accés a les dades personals, garantint el compliment de les obligacions derivades de la normativa de protecció de dades.

El contractista està obligat a implantar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés per l'execució del contracte, i haurà de garantir que no es produeixin alteracions, pèrdues, tractaments o accessos no autoritzats, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal. Les mesures de seguretat a implantar són les que corresponguin al nivell ALT de seguretat, i són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. En cas que la normativa estableixi noves mesures de seguretat, el contractista estarà obligat a la seva implantació.

L'adjudicatària tindrà a disposició dels tècnics municipals còpia de les mesures de seguretat aplicades (document de seguretat de l'adjudicatària).

El/la contractista té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa.

El/la contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal.

El CSSBcn podrà verificar que l'adjudicatària té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

Durant la vigència del contracte l'adjudicatària haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari del CSSBcn.

Una vegada executat el contracte, l'adjudicatària haurà de retornar al CSSBcn, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti el CSSBcn, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la seva vigència, juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatària per al seu emmagatzematge.

En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatària haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb el CSSBcn.

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

9. PROPIETAT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ I DE LA BASE DE DADES

La Base de Dades, així com tota la informació continguda, emmagatzemada i/o registrada en l'exercici de la prestació del servei (expedients, diaris de registre d'incidències, coordinacions amb altres serveis, etc.) són propietat de l'Ajuntament de Barcelona. El mateix s'aplicarà a tota la informació disponible en suport paper.

El CSSBcn té la competència per decidir l'explotació i ús d'aquesta informació d'acord sempre amb allò que determini la normativa legal vigent.

10. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària es compromet a portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència, organitzarà el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes al contracte i, dins dels terminis assenyalats, assumint formalment, entre altres, les funcions següents:

a) Respecte a la gestió del servei:

1. Tenir cura del bon ordre del servei, amb capacitat per dictar les oportunes instruccions a aquest efecte, sense perjudici de les facultats que la normativa vigent atorga a l'Administració contractant. Haurà d'informar sobre les incidències que puguin afectar el desenvolupament de les activitats. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altra acció o ommissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.
2. Prestar els serveis propis del centre, de conformitat amb les condicions funcionals i materials que s'estableixen en les disposicions reguladores de l'ordenació general dels serveis socials, pel que fa a establiments i règim de funcionament dels serveis, de la Generalitat de Catalunya i la legislació específica del sector.
3. Facilitar l'auditoria limitada corresponent a la gestió del servei juntament amb els comptes anuals per a presentar els quals s'utilitzarà el mateix model presentat per la valoració del servei i per la presentació de l'oferta econòmica desglossada feta per l'adjudicatària. Aquests documents hauran de ser lliurats al CSSBcn dins el primer semestre de l'any següent a l'exercici auditat.
4. Designar una persona que assumeixi la supervisió tècnica per part de l'entitat o empresa adjudicatària respecte de la gestió del servei d'acolliment i de la implementació dels requeriments establerts en aquest Plec. Una persona que tingui el coneixement mínim necessari del funcionament, del context i de la realitat quotidiana del servei que li permeti detectar punts febles i que tingui la capacitat per adoptar les mesures correctores que calguin, així com per identificar, donar visibilitat i enfortir els punts forts de la gestió i funcionament del servei d'acolliment d'urgència. Aquesta persona actuarà com a representant de l'adjudicatària en la seva interlocució amb el CSSBcn.

5. Atès que es tracta d'un servei d'atenció específica en violència masclista, vetllar per la permanència de l'expertesa en el servei posant els recursos que calgui per tal d'aconseguir l'objectiu de qualitat de la prestació.
6. Assegurar el compliment de totes les funcions, objectius, criteris tècnics, criteris de qualitat i procediments detallats en aquest plec i els annexos corresponents.
7. Aportar tot el personal per a l'acompliment del present contracte, de forma que quedin assegurades en tot moment la gestió i funcionament del servei tots els dies de vigència del present contracte.
8. Notificar, a l'inici de la prestació, les persones concretes que executaran els serveis i acreditarà la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social. Cada tres mesos, l'empresa gestora facilitarà còpies del TC acreditant el seu pagament i assenyalant a les mateixes el personal que correspongui a la prestació dels serveis contractats.
9. Complir, en tots els contractes, com a mínim, les condicions establertes al Conveni d'Acció Social.
10. Garantir la qualificació tècnica de les persones professionals.
11. És condició especial d'execució que l'entitat o empresa adjudicatària estableixi mesures que afavoreixin la conciliació de la vida personal i laboral de les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte. Aquestes s'hauran de detallar i estaran en funció de les necessitats d'execució del servei.
12. Proporcionar informació sobre el nivell d'ocupació d'habitacions i places al SARA. Es facilitarà aquesta informació de manera periòdica setmanal i mensual, i sempre que es requereixi.
13. Garantir el normal funcionament i la prestació del servei amb continuïtat i en les condicions pactades en el present plec. Es garantirà des del primer dia la suplència del personal absent per motius de vacances, permisos i baixes previstes (intervencions quirúrgiques planificades i similars).
14. Proporcionar als infants i adolescents un espai d'educació i de formació en el lleure que ajudi a mantenir, en allò que sigui possible, els hàbits escolars i activitats lúdiques i creatives diàriament. Sempre que els infants i adolescents acollits tinguin requeriments curriculars que assolir caldrà assegurar la coordinació estreta amb el centre educatiu per tal de garantir el seguiment ordinari de l'aprenentatge, tot facilitant que cada infant o adolescent acollit pugui respondre adequadament als treballs, proves de rendiment, o qualsevol altre requeriment curricular que el centre educatiu li demani.
15. Elaborar i custodiar la documentació pròpia del centre assegurant la protecció i confidencialitat de les dades i informació relativa a les persones ateses.
16. Acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import suficient per cobrir els riscos generats per l'activitat, que haurà de presentar al Registre General del CSSBcn dins el termini d'un mes a comptar des de l'inici de les prestacions.

17. Disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual, com a mínim s'exposi:

- Autorització de l'establiment o servei.
- Normativa de funcionament intern (Reglament de règim interior).
- Avís sobre la disponibilitat de fulls de queixa i de suggeriments.
- Programa d'activitats.
- Instruccions per a situacions d'emergència.

18. Disposar d'una bústia de queixa i suggeriments i un protocol que defineixi el procediment d'anàlisi i resposta d'acord als criteris fixats pel CSSBcn.

19. Lliurar al CSSBcn la documentació que es requereixi a l'adjudicatària en relació als requeriments establerts en aquest Plec per tal de poder valorar el desenvolupament de les tasques realitzades o de realitzar les auditories externes que es determinin.

20. Incorporar les indicacions i directrius de CSSBcn tant les que es comuniquin a l'inici del contracte com al llarg de la seva execució i pròrroga, si fos el cas.

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

22. Comunicar per escrit a la CSSBcn qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament del servei.

23. Mantenir la confidencialitat sobre l'adreça del servei.

b) Respecte a la infraestructura:

1. Assumir les despeses de la neteja de les instal·lacions, la qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.
2. Costejar les despeses de bugaderia pel que fa a la roba del centre. La neteja de la roba personal de cada unitat familiar serà responsabilitat de les persones acollides i s'efectuarà al propi pis.
3. Assumir la despesa de consum elèctric, de gas, internet i de telefonia mòbil.
4. Assumir el cost i subministrament del material no inventariable (d'oficina, informàtic, etc.) llevat d'aquell que hagi d'identificar el CSSBcn.
5. Encarregar a una empresa homologada el Pla d'Evacuació i realitzar simulacres amb les persones acollides, comunicar els temps assolits i generar també els informes corresponents.
6. Dur a terme revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial decret 865/2003 de 4 de juliol i la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi.

7. Complir la normativa sobre seguretat laboral i condicions del lloc de treball.
8. Assumir les despeses de manteniment, el qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada, aquesta empresa, serà notificada al CSSBcn i realitzarà en el moment que legalment correspongui, les revisions i correccions de les anomalies que es detectin de l'Entitat d'Inspecció i Control Col·laboradora de la Generalitat de Catalunya, així com el manteniment de totes les instal·lacions i dels aparells contra incendis.
9. Reparar i reposar tot l'equipament i material inventariable, i tot el material d'ús quotidià necessari per al manteniment del servei i les que resultin malmeses a causa d'un ús inadequat per part de l'empresa o el seu personal.
10. 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 per les persones professionals del servei, personal vinculat a ell, i per les persones acollides durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

c) Respecte a la informació i dades:

1. Comunicar i sol·licitar una autorització d'investigació al CSSBcn per tal realitzar activitats vinculades a la recerca en el marc del projecte de pisos de violència masclista.
2. Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, serà propietat del CSSBcn. L'adjudicatària no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del CSSBcn.

11. DRETS I FUNCIONS DEL CONSORCI DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA

El CSSBcn es compromet a:

1. Facilitar la informació suficient i necessària per al correcte desenvolupament del treball a realitzar.
2. Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari, dins els marges que estableix el present plec de condicions.
3. Exercir la inspecció i vigilància a través del servei d'atenció a les dones del CSSBcn.
4. Garantir el seguiment de forma permanent de la correcta prestació del servei.
5. Sol·licitar a l'entitat la documentació que es determini per tal de poder planificar i respondre de l'activitat i del funcionament del servei.
6. Mantenir la confidencialitat de les dades personals de les persones usuàries i de la ubicació del servei.

12. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE

Els programes, projectes, comunicats i altres activitats que es desprenguin de la gestió dels serveis es presentaran, tant a nivell extern com intern, amb la papereria i els logotips oficials del CSSBcn i han de comptar amb el seu vistiplau.

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones i altres, públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon al CSSBcn.

L' incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

13. VIGÈNCIA DEL CONTRACTE

La vigència d'aquest contracte s'estableix des del dia 1 de gener de 2024, o des de la seva signatura (en cas que sigui posterior) i fins el dia 31 de desembre de 2024, prorrogable fins a 3 anys més.

En cas de rescissió del contracte, l'empresa adjudicatària queda obligada a continuar la prestació del servei en les mateixes condicions amb el benentès que l'obligació d'aquesta pròrroga no podrà excedir d'un termini de quatre mesos comptats des de la data de rescissió.

14. RÈGIM ECONÒMIC

S'estableix un preu mòdul/dia/habitació ocupada que varia en funció de la tipologia del pis, segons sigui d'alta o de mitja autonomia.

Es calcula tenint en compte el cost del servei per tots els dies de l'any.

El cost total del servei, abans d'IVA, és de 282.523,16 €, dels quals 93.520,48 € corresponen als pisos d'alta autonomia i 189.002,69 € als de mitja autonomia. L'import mòdul és el següent:

- Preu mòdul/dia pisos alta autonomia:
 $93.520,48 \text{ €} \div 365 \div 9 \text{ habitacions} = 28,47 \text{ €}$
- Preu mòdul/mòdul/dia pisos mitja autonomia:
 $189.002,69 \text{ €} \div 365 \div 11 \text{ habitacions} = 47,07 \text{ €}$

S'entendrà per 'habitació ocupada' aquella que sigui habitada per una persona o unitat familiar víctima de violència masclista i s'abonarà el 100 % del preu mòdul.

Per contra, s'entendrà per 'habitació no ocupada' aquella que no sigui habitada per cap persona i s'abonarà el 80 % del preu del mòdul.

Les habitacions dobles són, preferentment, per a dones acompanyades d'unitat familiar.

Si una unitat familiar necessita més d'una habitació, la segona es pagarà al 100 % També.

El CSSBcn no abonarà cap import en cas de sobreocupació de les habitacions.

L'entitat contractista no podrà percebre cap tipus de quantitat econòmica en concepte d'estada per part de les persones usuàries dels pisos.

Quadre-resum:

Pis	Capacitat	Nivell autonomia	Preu del mòdul (habitació ocupada/dia)
VM – 1	3 habitacions capacitat 2+2+1 = 5 places	Alta	28,47 €
VM – 2	3 habitacions capacitat 2+2+1 = 5 places	Alta	28,47 €
VM – 3	3 habitacions capacitat 2+2+1 = 5 places	Mitja	47,07 €
VM – 4	3 habitacions capacitat 2+2+1 = 5 places	Mitja	47,07 €
VM – 5	2 habitacions capacitat 2+2 = 4 places	Mitja	47,07 €
VM – 6	3 habitacions capacitat 2+2+1 = 5 places	Mitja	47,07 €
VM – 7	3 habitacions capacitat 2+2+1 = 5 places	Alta	28,47 €

La cap de Servei d'atenció a la Infància, adolescència, joves, i dones que han patit violències masclistes.