
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'ACOLLIMENT I RECUPERACIÓ PER A PERSONES SUPERVIVENTS DEL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS, ELS SEUS FILLS I FILLES I FAMILIARS A CÀRREC, EN 8 PISOS GESTIONATS PEL CONSORCI DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA.

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
1.1. LA VIOLÈNCIA MASCLISTA: TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS	3
1.2. L'ENCÀRREC EN L'ÀMBIT DE L'ATENCIÓ A LA VIOLÈNCIA MASCLISTA I TEH.....	4
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
3. MODEL I CRITERIS D'ATENCIÓ	5
3.1. MODEL D'ATENCIÓ	5
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	8
5.- ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS	14
5.1. DOCUMENTACIÓ	14
5.2. INSTRUMENTS TÈCNICS	16
5.3. PERFILS PROFESSIONALS	17
6.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ	18
7.- RESPONSABILITAT	19
8. PROTECCIÓ DE DADES	19
9.- PROPIETAT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ I DE LA BASE DE DADES.....	21
10. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	21
11.- DRETS I FUNCIONS DEL CONSORCI DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA	25
12. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE.....	25
13. VIGÈNCIA DEL CONTRACTE.....	26
14. RÈGIM ECONÒMIC	26

1. INTRODUCCIÓ

1.1. LA VIOLÈNCIA MASCLISTA: TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

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'explotació 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 excloent al gènere masculí i femení, i que condiciona cultural i socialment 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) heterosexuals que usen la seva heterosexualitat d'una forma distinta a l'establerta com a "normal", és també violència masclista*.¹

L'esmentada Llei 5/2008, del dret de les dones a l'erradicació de la violència masclista defineix les següents formes de la violència.

- Física: comprèn qualsevol acte o omissió de força contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany.
- Psicològica: comprèn tota conducta o omissió intencional que produeixi en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaques, humiliació, vexacions, exigència d'obediència o submissió, coerció verbal, insults, aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat.
- Sexual i abusos sexuals: comprèn qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició, per mitjà de violència, intimidació, prevalença o manipulació emocional, de relacions sexuals, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona o la menor una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu.

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

- 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 filles o fills, i la limitació en la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella.

Són objecte d'aquest plec de clàusules, majoritàriament, les violències en l'àmbit social o comunitari que poden comportar a les dones i/o unitats familiars la necessitat de ser acollides.

L'explotació de les víctimes del tràfic es pot concretar en explotació sexual i laboral, l'obligació de realitzar activitats delictives, extracció d'òrgans o celebració de matrimonis forçats, entre d'altres.

1.2. L'ENCÀRREC EN L'ÀMBIT DE L'ATENCIÓ A LA VIOLENCIA MASCLISTA I TEH

L'encàrrec del Consorci de Serveis Socials (en endavant, CSSBcn) en l'àmbit de dona és la gestió i 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 de persones.

Concretament, s'encarrega, actualment, de la gestió directa i la supervisió de la Casa d'acolliment de llarga estada, de 10 pisos d'acollida de gestió delegada per a dones que han patit violència masclista i per als seus fills/es, i de 8 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

El CSSBcn, constituït per Decret 113/2006, de 25 d'abril, és un ens públic de caràcter associatiu entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, creat per l'article 61 de la Carta Municipal de Barcelona, aprovada per la Llei 22/1998, de 30 de desembre.

Mitjançant l'Acord de Govern 91/2008, de 27 de maig, es traspassa, pel que fa a l'àmbit del municipi de Barcelona, la gestió de serveis socials especialitzats al CSSBcn i els corresponents mitjans materials, personals i econòmics.

La prestació que es vol desenvolupar mitjançant aquest contracte ve emmarcada per les disposicions normatives aplicables, durant la vigència del mateix.

En base als tipus d'acolliment i a les característiques del servei que ofereix el CSSBcn, en articulació amb la Unitat Municipal contra el Tràfic d'Éssers Humans de l'Ajuntament de Barcelona (UTEH).

L'objecte d'aquest contracte és la gestió dels serveis de vuit pisos per a persones o unitats familiars supervivents de tràfic d'éssers humans.

3. MODEL I CRITERIS D'ATENCIÓ

3.1. MODEL D'ATENCIÓ

El CSSBcn donarà continuïtat i implementarà el model d'atenció elaborat per la UTEH de l'Ajuntament de Barcelona respecte a la intervenció del servei d'acolliment per a persones o unitats familiars supervivents del tràfic d'éssers humans.

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 persona que viu, o ha viscut, tràfic d'éssers humans. Impacte i processos de recuperació de la violència com a dona i com a mare.
- L'impacte que la situació de tràfic d'éssers humans 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.

3.2. CRITERIS D'ATENCIÓ

- **Cal explorar les violències patides en el marc del tràfic d'éssers humans en totes les seves dimensions, tenint en compte les resistències oposades per la persona 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.
- **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

²Llei 14/2010, de 10 de maig, dels drets i de les oportunitats en la infància i l'adolescència.

habilitats, actituds i capacitats que els/les ajudin a superar els efectes de la violència viscuda i a construir un projecte de futur igualitari, lliure i força de la xarxa de tràfic d'éssers humans. 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 del tràfic d'éssers humans 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 fora de la xarxa de tràfic d'éssers humans.
 - 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'afecta i com se sent.
 - Ajudant-lo/la a connectar les paraules amb les seves emocions i el seu comportament.
 - 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.
- **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.

- **Seguretat:** Els serveis d'acollida prioritzaran en tot moment la seguretat de les persones supervivents al TEH i del propi recurs, evitant en tot moment les zones de risc, desvetllar la ubicació del recurs i el contacte directe amb tercers de qui no estigui contrastada la seva relació amb la xarxa d'explotació, ja sigui directament o indirecta. S'hauran de tenir presents les diverses influències dels/les tractants en els contextos de violència comunitària; la intervenció se centrarà en entendre i pal·liar els efectes de les amenaces, coaccions -tant a elles com als familiars aquí o al país d'origen- (verbals, físiques, rituals, etc.) que representen una pressió afegida a la situació de vulnerabilitat de les UTEH.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

4.1. DEFINICIÓ

Es tracta d'un servei d'acolliment temporal de llarga estada de continuació del procés iniciat als serveis d'acolliment amb l'objectiu de continuar el pla de treball, majoritàriament amb dones, els seus fills i filles, i altres persones dependents de la unitat familiar, i facilitar l'autonomia personal, independència i la integració socio-laboral, mitjançant un suport dut a terme per professionals especialitzats/des.

El recurs d'acollida ha de facilitar que la UTEH i/o l'entitat referent pugui realitzar:

- Atenció jurídica: informació, assessorament, realització de tràmits, acompanyament jurídic a declaracions amb cossos policials, etc.
- Atenció psicològica: per tal de millorar l'atenció integral que s'ha d'oferir a les persones víctimes del tràfic d'éssers humans, ja que garanteix la immediatesa i l'accessibilitat en l'atenció.
- Gestions del retorn voluntari (en coordinació amb l'Oficina Internacional de Migracions - OIM) o altres.
- Coordinació en tots els casos amb professionals d'entitats (també del seu país d'origen), organitzacions, administracions públiques, cossos de seguretat, etc. que hagin intervingut amb la persona o hi puguin intervenir per temes de salut, socials, etc. (ex. UTEH, SAS - ABITS, entitats del tercer sector, etc.).
- Es valorarà que l'entitat formi part de la xarxa asil.cat, a fi d'afavorir que les persones ateses tinguin accés al seu dret com a sol·licitant d'asil, a la seva identificació i es millori l'accés als recursos i serveis existents a Catalunya per a persones refugiades
- S'apreciarà que l'entitat adjudicatària disposi de projectes específics per a persones víctimes de tràfic d'éssers humans que facilitin la seva inserció laboral i la seva recuperació psicosocial. S'avaluarà positivament l'oferta d'un itinerari d'acompanyament formatiu, d'inserció laboral i un suport emocional, a fi d'incrementar el seu procés de recuperació dins del recurs d'acolliment, oferint opcions per a la seva reintegració social.
- Derivacions a altres recursos, si escau:
 - Serveis que intervenen amb persones que exerceixen prostitució a carrer.

- Altres recursos d'allotjament de fora de Catalunya, si la persona hi ha de ser traslladada.
- Salut i Salut sexual i reproductiva.

Es tracta d'un servei amb places per a 16 unitats familiars com a màxim distribuïdes en 8 pisos totalment equipats i situats dins del municipi de Barcelona.

4.2. Objectius

- ✓ Proporcionar habitatge individual o compartit amb altres unitats familiars de forma transitòria a les persones i/o unitats familiars supervivents del Tràfic d'essers humans, tenint cobertes les despeses de lloguer i dels subministraments, i disposant del parament de la llar.
- ✓ Proporcionar suport educatiu:
 - A les persones per tal que puguin viure de manera autònoma i als infants i adolescents en aquells aspectes que calguin.
 - A les persones que són mares per tal que puguin satisfer adequadament les necessitats dels seus fills i filles, i per tal de mantenir unes relacions materno-filials i/o paterno-filials satisfactòries.
 - A les 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 persones que ho requereixin en la cura de la salut i de la higiene.
 - A les 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.

4.3. PERSONES DESTINATÀRIES

Les places estan destinades a qualsevol persona o nucli familiar que es trobi a la ciutat de Barcelona i/o rodalies:

- Perquè hi visqui.
- Perquè hi estigui sent explotada.
- Perquè el seu destí final per a explotar-la sigui Barcelona i/o rodalies, tot i que se l'hagi localitzat a qualsevol altre lloc.

També acolliran a les persones que no es trobin ubicades al territori de Barcelona i/o rodalies i que siguin localitzades a la resta del territori de Catalunya o l'estat Espanyol o internacional, i que per motius d'acollida, seguretat o per qualsevol altres motiu necessitin del recurs segons la valoració de la UTEH.

En funció de cada cas, s'avaluarà i procurarà l'ingrés al recurs de la persona juntament amb el seu/s fills/es i/o persones al seu càrrec.

4.4. ARTICULACIÓ AMB LA UTEH

La UTEH intervé des d'un context ambulatori i és el servei referent de la persona abans, durant i després de l'acolliment.

En conseqüència, quan una persona 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 la UTEH 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 persona signarà uns compromisos. Per aquest motiu, s'han d'establir uns procediments d'accés i d'articulació entre ambdós serveis.

Accés al recurs

El procediment d'accés consistirà en:

1. La UTEH notificarà la proposta al pis d'autonomia en cas que hi hagi places disponibles, i en aplicació dels criteris de selecció dels recursos homologats, i lliurarà la informació disponible. També és possible que les persones vinguin de recursos com emergències de TEH, MMEE, etc.
2. La direcció dels pisos d'autonomia o la sots-direcció valorarà la informació rebuda i acordarà amb la responsable de la UTEH dia i hora per mantenir una entrevista amb la persona.
3. Un cop realitzada l'entrevista, la directora del pis (o professional en qui delegui), si la persona accepta les condicions d'aquest acolliment, es procedirà a concretar la data i procediment d'ingrés.

○ Els requisits per accedir al servei són:

- ✓ Que la persona o persones a acollir vingui/n derivada/es per la UTEH, MMEE o per un avis a l'entitat.
- ✓ Que la persona 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 persona 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 persona 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 persones 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 a seguir per accedir al servei d'acolliment de tràfic d'éssers humans**

El procediment a seguir és el següent:

1. Cada cop que es modifiqui l'estat d'una habitació (lliure, reservada, ocupada o fora de servei) el servei ha d'informar a la UTEH per tal que pugui disposar de manera actualitzada d'aquesta informació.
2. En cas de disponibilitat de places: La responsable de la UTEH, si s'escau, pot enviar un informe per a la valoració de l'entrada d'un nou cas.

○ **Sortida i pròrroga del servei d'acollida de tràfic d'éssers humans**

▪ Per assoliment d'objectius:

- Per pròpia decisió de la persona o nucli familiar:
 - persones que tenen possibilitat de ser autònomes un cop passada l'etapa d'acolliment.
 - Persones que passen a ser ateses pel circuit públic de serveis socials.
- Per retorn al seu país d'origen: Es gestionarà tot el procediment amb l'OIM o altres.

- Perquè han de sortir del territori de Catalunya/Espanya per garantir-ne la seguretat.
- Per expulsió per incompliment de la normativa: En cas d'incompliment reiterat de la normativa, o en que aquest incompliment fos molt greu, especialment en aquells casos en els que estigui en joc la seguretat del recurs, l'entitat adjudicatària pot, prèvia consulta amb la referent del CSSBcn, presentar un volant d'incidències demanant la sortida de la persona o unitat familiar del curs.

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 la UTEH, amb objectius clars i concisos per tal que la dona mantingui una postura activa en el seu procés.

4.5. PERSONAL

- El personal del servei acolliment per a persones i/o unitats familiars víctimes del tràfic d'éssers humans dependrà 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. El personal serà única i exclusivament responsabilitat de l'entitat adjudicatària.
- 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 i els objectius que s'estableixen a continuació.

Recursos humans

Direcció

- L'Entitat adjudicatària haurà de comptar amb un/a professional responsable de la direcció. Aquest/a tindrà les funcions previstes en la legislació vigent.
- Es cobriran les absències de direcció a partir dels 7 dies d'absència, excloent les vacances laborals, moment en el que la sots-direcció cobrirà a la direcció.
- Algunes de les funcions de la direcció:
 - Representar institucionalment al servei.
 - Assegurar l'atenció com a mínim en tres moments del procés de les dones: Donar el vist-i-plau a les propostes d'entrada garantint una entrevista amb la dona, realitzar l'acollida al recurs residencial i valoració del procés i tancament del mateix de cara a la baixa de la dona del recurs.
 - Ser la o el professional interlocutor 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 de tots els dies de l'any, disposició telefònica per donar resposta als incidents que puguin sorgir.

Sotsdirecció

- La figura de la sots-direcció forma part de l'equip directiu.
- Es cobriran les absències de direcció a partir dels 7 dies.
- Les principals funcions són:
 - Assistir en el desenvolupament i la implementació dels objectius del servei.
 - Donar suport a la direcció en les tasques de planificació.
 - Producció d'instruments per al disseny, execució i avaluació del servei.
 - Col·laborar amb la direcció per coordinar i supervisar les activitats educatives.
 - Suport a l'equip educatiu en els plans de treball.

- Garantir el compliment de la normativa.
- Substitució de la direcció en la relació amb la UTEH, quan sigui necessari.
- Substitució de la direcció en les representacions institucionals.
- Cobrir les vacances de la direcció.

Personal educatiu

- Els recursos d'autonomia disposaran d'educadors-es socials per donar atenció a les persones, per cercar recursos i per efectuar coordinacions amb els serveis.
- Es garantiran totes les substitucions de l'educador/a a partir dels 3 dies d'absència.
- 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.).
- Algunes de les funcions específiques dels i les educadors i educadores són:
 - Elaboració i revisió dels plans de treball de les persones en tant que referents per part del servei.
 - Coordinació amb els i les referents de les persones de la UTEH i d'altres serveis intervinents en el cas, d'acord amb el protocol de coordinació amb la UTEH.
 - Dinamitzar activitats individuals i grupals amb les persones i llurs fills i filles
 - Participar en les reunions d'equip educatiu
 - Garantir el servei telefònic d'urgències les 24 hores de tots els dies de l'any.

5. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS

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 per la UTEH.
- ✓ Full de consentiment informat en compliment del que estableix la LOPD.
- ✓ Eina d'indicadors de detecció per víctimes de tràfic amb finalitat d'explotació sexual o altres instruments per a la valoració del risc.
- ✓ 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 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 de la UTEH; 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 dones, als infants i adolescents, i/o d'altres persones de la unitat familiar s'haurà de disposar de:
 - Un protocol d'acollida a la 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 de la UTEH i del servei d'acolliment amb la 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 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:
 - 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 marxen abans que l'habitació sigui ocupada per una altra persona/es.
- Neteja dels espais comuns i cuina: definint quina és la responsabilitat de les persones i dels i de les professionals.
- Bugaderia i planxa: organització d'horaris i criteris utilització de les rentadores i assecadores.

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 i memòria tècnica anuals

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** destinat al servei haurà de:
 - Disposar de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions a l'inici de la activitat.
 - Acreditar no tenir antecedents penals en relació a abusos sexuals cap infants i adolescents.
- **Tots els i les professionals de l'educació social, hauran de:**
 - Tenir com a mínim 50 hores de formació en tràfic d'éssers humans. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació de l'entitat formadora.
 - Almenys la meitat de l'equip de professionals de l'educació social han tenir formació específica en la infància i adolescència.

L'entitat adjudicatària aportarà tot el personal per a la realització dels treballs detallats, i 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.

Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per a l'exacte compliment de les condicions de la prestació dels serveis.

Pel desenvolupament de les funcions del servei d'acolliment de tràfic d'éssers humans s'haurà de disposar, com a mínim, d'aquests perfils professionals:

- ✓ **Direcció i sots-direcció:** Tindrà titulació de grau o diplomatura de Treball Social, grau o diplomatura d'Educació Social, llicenciatura o Grau en Psicologia o Dret. Haurà de tenir una competència demostrada d'un mínim de 3 anys d'experiència en la gestió de serveis, recursos o equipaments de violència masclista.
- ✓ **Educació Social:** Caldrà acreditar 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. Haurà de tenir una competència demostrada 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.

6. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

L'adjudicatària presentarà, en la forma que el CSSBcn determini, informes periòdics d'indicadors de l'activitat. Per tal de reportar aquesta informació al CSSBcn l'entitat recollirà la informació en una aplicació informàtica dissenyat per garantir el seguiment de la prestació del servei i, anualment, presentarà una memòria-avaluació del desenvolupament global del seu treball i dels resultats qualitatius i quantitatius del servei prestat. L'esmentada memòria es lliurarà abans del 15 de febrer posterior a la finalització de cada any.

El sistema de recollida d'indicadors d'activitat i d'avaluació s'adaptaran, tant pel contingut com per la periodicitat, als que el CSSBcn estableixi amb caràcter mensual.

L'adjudicatària haurà d'aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei al CSSBcn 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 al 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 al respecte:

- Grau de satisfacció expressat per les persones acollides (majors i menors d'edat) per l'atenció rebuda: Diferenciar entre el grau de satisfacció expressat per les persones majors d'edat, pels infants i adolescents.

- Reclamacions i suggeriments: 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 o la sots-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 mitjà 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 subcontractista pot tenir o no accés.

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

El 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 rebí 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 omisió 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, visibilitzar 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. L'adjudicatària, atès que es tracta de prestar un servei d'atenció específica en violència masclista, haurà de 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. L'adjudicatària aportarà 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. A l'inici de la prestació l'adjudicatària notificarà 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. L'adjudicatària ha de complir en tots els contractes, com a mínim, les condicions establertes al Conveni d'Acció Social.

10. L'empresa garantirà 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 a la UTEH. 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). Quan l'absència sigui per causes imprevistes es garantirà la suplència en un màxim de 24 hores quan es tracti del perfil d'educació social, psicologia i treballador/a familiar.

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. L'adjudicatària haurà d'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. L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja de les instal·lacions, la qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.
2. L'adjudicatària assumirà 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. L'adjudicatària assumirà la despesa de consum elèctric, de gas, internet i de telefonia mòbil.
4. L'adjudicatària assumirà el cost i subministrament del material no inventariable (d'oficina, informàtic, etc.) llevat d'aquell que hagi d'identificar el CSSBcn.
5. L'adjudicatària haurà d'encarregar el Pla d'Evacuació i realitzar simulacres amb les persones acollides, comunicar els temps assolits i generar també els informes corresponents. Tot realitzat per una empresa homologada.
6. És atribució i responsabilitat de l'adjudicatària les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 865/2003 de 4 de juliol i la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi.
7. És responsabilitat de l'adjudicatària, l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions del lloc de treball.
8. L'adjudicatària, assumirà 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 des de l'entitat d'inspecció i control col·laboradora de la Generalitat de Catalunya, així com el manteniment de totes les instal·lacions i aparells contra incendis.

9. Caldrà 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. L'adjudicatària haurà d'assumir els riscos econòmics, 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. L'adjudicatària comunicarà i sol·licitarà una autorització d'investigació al CSSBcn per tal de realitzar activitats vinculades a la recerca en el marc del projecte de pisos de TEH.
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 de que sigui posterior 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 per plaça / dia.

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 379.494,76 €. L'import mòdul per dia / plaça és de **64,98 €** ($= 379.494,76 \text{ €} \div 365 \div 16 \text{ places} = 64,98 \text{ €}$).

S'entendrà per plaça ocupada aquella que estigui ocupada per una persona o unitat familiar víctima de tràfic d'éssers humans i s'abonarà el 100 % del preu mòdul.

En cas de tenir alguna plaça no ocupada per cap persona, s'abonarà el 80 % del preu del mòdul.

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

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

El CSSBcn no abonarà cap import en cas de sobreocupació de places.

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	Àmbit	Districte	Preu del mòdul (plaça/dia)
TEH – 1	2 places	Pis per a persones víctimes de TEH, els seus fills i filles i familiars a càrrec	Sant Andreu	64,98 €
TEH – 2	2 places		Sant Andreu	
TEH – 3	2 places		Sant Martí	
TEH – 4	2 places		Sant Martí	
TEH – 5	2 places		Horta	
TEH – 6	2 places		Horta	
TEH – 7	2 places		Horta	
TEH – 8	2 places		Horta	

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