

*PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA LICITACIÓ PER A L'ADJUDICACIÓ
DEL CONTRACTE DE GESTIÓ DELS CENTRES MUNICIPALS D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIES PER
VIOLÈNCIA MASCLISTA*

CLÀUSULA PRIMERA.- L'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA:	
CONTEXTUALITZACIÓ	4
1.1. La violència masclista.....	4
1.3. Quan cal un acolliment d'urgència en situacions de violència masclista.....	8
1.4. Persones destinatàries que s'han d'atendre al CMAU-VM.....	9
1.5. Impacte de l'acolliment d'urgència en les persones acollides.....	9
CLÀUSULA SEGONA.- OBJECTE DEL CONTRACTE	10
CLÀUSULA TERCERA.- DIVISIÓ EN LOTS	10
CLÀUSULA QUARTA.- MODEL D'ATENCIÓ I CRITERIS D'ATENCIÓ	11
4.1. Model d'atenció	11
4.2. Criteris d'atenció	12
CLÀUSULA CINQUENA.- ELS CMAU-VM. DEFINICIÓ, OBJECTIUS, FUNCIONS DEL SERVEI I EQUIPAMENT	16
5.1 LOT 1: DESCRIPCIÓ DEL CENTRE MUNICIPAL D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA I (CMAU-VM I)	17
5.1.1. Definició del servei.....	17
5.1.2. Duració màxima de l'acolliment d'urgència en situacions de violència masclista.....	17
5.1.3. Equipament.....	17
5.2 LOT 2: DESCRIPCIÓ DEL CENTRE MUNICIPAL D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA II (CMAU-VM II)	18
5.2.1. Definició del servei.....	18
5.2.2. Duració màxima de l'acolliment d'urgència i mitja estada en situacions de violència masclista	18
5.2.3. Equipament.....	19
5.3. Objectius dels Centres Municipals d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM I i CMAU-VM II)	19
5.4. Funcions dels Centres Municipals d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM I i CMAU-VM II).....	21
5.4.1. Proporcionar atenció integral i interdisciplinària, protecció i acolliment.....	21
5.4.2. Garantir la implementació dels models d'atenció, criteris, protocols i procediments que determini el Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista.....	23
5.4.3 Assegurar la qualitat tècnica.....	24
5.4.4. Vetllar per una correcta relació amb el veïnatge de les finques on estan ubicats els CMAU-VM.....	24
5.5. Pla d'intervenció interna en situacions de crisi.....	24
5.6. Estabilitat i cohesió del servei.....	25
CLÀUSULA SISENA.- EL FUNCIONAMENT DELS CMAU-VM	25
6.1. L'accés al servei	25
6.1.1. Requisits d'accés.....	25
6.1.2. Factor d'exclusió	26

6.1.3. Procediment a seguir per accedir als CMAU-VM.....	26
6.2. La sortida dels CMAU-VM.....	27
6.3. Escenaris possibles que es poden donar en funció de la duració de l'estada als CMAU-VM	28
6.4. Pla Funcional.....	29
6.5. La documentació dels CMAU-VM	31
CLÀUSULA SETENA.- RECURSOS HUMANS I ORGANITZACIÓ	32
7.1. Funcions dels perfils professionals.....	32
7.2. Professionals necessaris i formació específica.....	34
7.2. Supervisió tècnica externa Lot 1 i Lot 2.....	37
7.3. Formació contínua Lot 1 i Lot 2	38
CLÀUSULA VUITENA.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ	39
CLÀUSULA NOVENA.- RESPONSABILITAT	39
CLÀUSULA DESENA. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....	40
CLÀUSULA ONZENA. PROPIETAT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ I DE LA BASE DE DADES	41
CLÀUSULA DOTZENA.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	41
a) Pel que fa a la gestió del servei.....	41
b) Respecte a la infraestructura	44
c) Pel que fa a la pròpia adjudicatària	46
CLÀUSULA TRETZENA.- DRETS I FUNCIONS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA / IMSS.....	46
CLÀUSULA CATORZENA.- MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL	47
CLÀUSULA QUINZENA.- FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS	48

CLÀUSULA PRIMERA.- L'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA EN SITUACIONS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA: CONTEXTUALITZACIÓ

1.1. La violència masclista

La Llei Catalana 5/2008 del dret de les dones a l'eradicació de la violència masclista¹ utilitza aquesta expressió perquè el masclisme és el concepte que de forma més general defineix les conductes de domini, control i abús de poder dels homes sobre les dones i que, alhora, ha imposat un model de masculinitat que encara és valorat per una part de la societat com a superior. La violència contra les dones és l'expressió més greu i devastadora d'aquesta cultura, que no només destrueix vides, sinó que impedeix el desenvolupament dels drets, la igualtat d'oportunitats i les llibertats de les dones.

I defineix (Art. 3 punt a) la violència masclista com *la violència que s'exerceix contra les dones com a manifestació de la discriminació i de la situació de desigualtat en el marc d'un sistema de relacions de poder dels homes sobre les dones i que, produïda per mitjans físics, econòmics o psicològics, incloses les amenaces, les intimidacions i les coaccions, tingui com a resultat un dany o un patiment físic, sexual o psicològic, tant si es produeix en l'àmbit públic com en el privat.*

La Llei Catalana 17/2020², modifica l'article 4, de la Llei 5/2008, que resta redactat de la manera següent:

Article 4. Formes de violència masclista:

1. La violència masclista es configura per una continuïtat de situacions en què interactuen cadascuna de les formes de violència masclista amb els diferents àmbits en què es produeixen.
2. La violència masclista es pot exercir de manera puntual o de manera reiterada d'alguna de les formes següents:
 - 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'amenaces, 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 corporal, la mutilació genital o el risc de patir-ne, els matrimonis forçats,

¹ Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a l'eradicació de la violència masclista

² La Llei catalana 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista

el tràfic de dones amb finalitat d'explotació 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 supervivents 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.

3. S'entén que les diverses formes de violència masclista són també violència contra la dona quan s'exerceixin amb l'amenaça o la causació de violència física o psicològica contra el seu entorn afectiu, especialment contra els fills i filles o altres familiars, amb la voluntat d'afligir la dona.

Es modifica l'article 5 de la Llei 5/2008, que resta redactat de la manera següent:

Article 5. Àmbits de la violència masclista:

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. Pot adoptar els tipus següents:

- a) Assetjament per raó de sexe: consisteix en qualsevol comportament no desitjat, verbal o físic, relacionat amb el sexe o gènere de la dona, realitzat amb el propòsit o efecte d'atemptar contra la dignitat, la indemnitat o les condicions de treball de les dones pel fet d'ésser-ho, creant un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest que dificulti llur promoció, ocupació de funcions, accés a càrrecs directius, remuneració i reconeixement professional, en equitat amb els homes.
- b) Assetjament sexual: consisteix en qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat i la llibertat d'una dona o de crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.
- c) Discriminació per embaràs o maternitat: consisteix en tot tracte desfavorable a les dones relacionat amb l'embaràs o la maternitat, existent o potencial, que comporti una discriminació directa i una vulneració dels drets fonamentals a la salut, a la integritat física i moral i al treball.

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.

El desenvolupament de la Llei 17/2020, inclou el Protocol Marc per una Intervenció amb Diligència Deguda en Situacions de Violència Masclista, aprovat pel Govern de la Generalitat de Catalunya el 22.11.2022, que fixa els estàndards que han de complir protocols, instruments, circuits i serveis vinculats a l'abordatge de les violències masclistes. El Protocol Marc per a una Intervenció amb Diligència Deguda aprofundeix en l'àmbit de la violència institucional per evitar la revictimització i assegurar la prevenció i reparació integral de la violència masclista viscuda per dones, infants i adolescents.

1.2. EL SISTEMA D'ACOLLIMENTS A CATALUNYA

Fent referència a l' ORDRE TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, es regulen els serveis, requisits i la provisió de cada tipologia de servei.

Els serveis d'acolliment i recuperació (SAR) són un servei que ofereix acolliment i atenció especialitzada, amb acompanyament professional de 24h i amb una capacitat de 7 a 9 unitats familiars. Compta amb un equip professional multidisciplinar integrat per persones titulades en psicologia, treball social i educació social.

Els serveis substitutoris de la llar (SSLL) són un servei que ofereix acolliment i atenció especialitzada, entès com a pis d'autonomia, amb acompanyament professional de matí i tarda de dilluns a divendres i amb una capacitat de 4 unitats familiars. Són un servei gratuït on queda cobert el manteniment bàsic de la unitat familiar però es sol·licita un mínim d'ingressos per a les despeses personals de la vida diària de la dona i els seus fills/es a càrrec. Compta amb un equip integrat per dues persones titulades en educació social.

1.3. EL SERVEI SARA COM A SERVEI REFERENT DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

El Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (d'ara endavant, SARA) té com a objectiu oferir l'accés als espais de protecció i de contenció a les persones, i llurs fills/es si en tenen, que han viscut violència i es troben en una situació de risc i/o han patit un dany que fa necessari un context d'acolliment amb seguiment i contenció professional des de la quotidianitat per poder iniciar un procés de recuperació, facilitant l'accés als serveis d'acolliment d'urgència, mitja estada i d'autonomia sempre que calgui.

A Barcelona, el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) és la porta d'entrada als serveis d'acolliment municipals per violència masclista, i és el servei referent en tots els casos mentre dura l'acolliment al Dispositiu.

1.3. Quan cal un acolliment d'urgència en situacions de violència masclista:

Segons els criteris definits per l'IMSS, els criteris tècnics per accedir al Dispositiu d'acolliment per violències masclistes són:

- Que la persona resideixi a la ciutat de Barcelona.
- S'acolliran els casos en que hi ha un RISC ALT que es produeixi una agressió, intimidació o amenaça, sempre que la xarxa social i/o familiar de la persona no puguin proporcionar-li un espai de seguretat i protecció.
- S'acolliran els casos de RISC MODERAT si la persona no disposa de recursos d'allotjament o bé s'ha vist desproveïda dels seus com a conseqüència de la violència viscuda, sempre que la xarxa social i/o familiar de la dona no puguin proporcionar-li un espai segur per a recuperar-se de la violència.
- Que vulgui fer un procés de recuperació de la violència viscuda. Els recursos del dispositiu municipal d'acolliment i allotjament per violència masclista no es poden utilitzar com a recursos residencials exclusivament.
- Que existeixin situacions de violències masclistes en el moment d'accedir al dispositiu d'acolliment i que hagi trencat amb la persona maltractadora fugint de la violència o que perseveri l'impacte de la violència patida.

1.4. Persones destinatàries que s'han d'atendre al CMAU-VM.

S'orientaran al CMAU-VM les persones que reuneixin simultàniament els següents requisits:

- Que siguin derivades pel SARA.
- Dones (cis o trans) majors d'edat, soles o amb fills/es i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona que viuen violència masclista i han hagut de sortir del seu domicili fugint d'aquesta violència. Generalment 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/es.

S'atenen totes les dones:

- Hagin interposat o no denúncia per la situació de violència viscuda.
- Independentment de la seva situació administrativa, d'acord el que estableix la Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Sigui quina sigui l'edat dels seus fills/es, sempre i quan convisquin o siguin dependents de la mare.

1.5. Impacte de l'acolliment d'urgència en les persones acollides.

L'acolliment d'urgència sempre és dur. Per aquesta raó, cal activar-lo exclusivament quan la situació ho requereixi d'acord als criteris establerts (veure apartat 1.3 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques).

Pel que fa als infants i adolescents l'acolliment d'urgència és un moment delicat que cal cuidar especialment:

- Per explicar-los què passa, per què i on van: els infants i adolescents tenen dret a ser informats de manera entenedora en funció de la seva edat respecte al que està succeint i sobre la decisió presa per la mare, quins són els motius i quines les conseqüències per a tot el nucli familiar i per a ell o ella en particular.

Sovint la mare té dificultats per explicar a l'infant o adolescent per què ha pres aquesta decisió i què comporta. En aquests casos cal garantir l'ajuda de professional del CMAU-VM.

- Per motivar els infants i, sobretot, els i les adolescents perquè acceptin l'acolliment com una necessitat i també una oportunitat, explicant les coses amb claredat i de manera entenedora segons l'edat.
- La separació del pare pot ser viscuda per l'infant o adolescent de manera molt diferent segons el posicionament que sostingui i caldrà parar molta atenció a quin és l'impacte en cada un dels fills/es (alleujament, ambivalència, dol i sentiment de pèrdua, etc.). I caldrà actuar en conseqüència intervenint directament amb cada infant o adolescent i amb la mare, per separat i conjuntament, per tal que el fill/a es senti escoltat, comprés, rebi les explicacions que necessiti i tingui més elements per elaborar el què està passant i els seus sentiments. Quan la mare tingui diversos fills/es caldrà també abordar-ho de manera conjunta com a unitat familiar.

D Quan hi ha risc de localització per part de la persona agressora:

L'existència de risc comporta que la dona, o persona de què es tracti, i els infants o adolescents acollits d'urgència hagin de deixar d'anar a tots aquells llocs on la persona maltractadora la pugui localitzar: feina, escola o institut, visites a familiars i amistats, activitats extraescolars, etc.

Les persones acollides (de qualsevol edat) no poden facilitar a ningú l'adreça dels CMAU-VM ni cap dada de localització d'on estan acollides i, per suposat, tampoc poden rebre visites mentre duri l'acolliment d'urgència.

D Quan no hi ha risc de localització per part de la persona agressora.

En aquest cas el règim d'acolliment pot ser més obert, però la dona (o persona de què es tracti) i els infants o adolescents igualment s'hauran de comprometre a no facilitar a ningú l'adreça dels CMAU-VM ni cap dada de localització d'on estan acollits/acollides i, per suposat, tampoc poden rebre visites mentre duri l'acolliment d'urgència.

El règim de sortides caldrà concretar-ho en cada cas i situació, tot tenint en compte que l'acolliment d'urgència ha de garantir un procés de reflexió de la dona (o persona de què es tracti) sobre la seva situació i facilitar la presa de decisions sobre el seu futur. Un acolliment d'urgència no és només un allotjament alternatiu al propi domicili. Durant la seva estada la dona (o persona de què es tracti) haurà d'enfrontar-se a la seva situació i seguir un procés d'entrevistes amb professionals, activitats i convivència amb les altres persones acollides que requereix estar als CMAU-VM una part important del seu temps.

CLÀUSULA SEGONA.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la gestió dels Centres Municipal d'Acolliment d'Urgència de Barcelona (CMAU-VM I i CMAU-VM II) per a persones que viuen situacions de violència masclista i requereixen ser acollides d'urgència.

S'entén com a recurs d'acolliment per situacions de violència masclista el servei residencial de caràcter confidencial per a persones que viuen violència masclista, en el qual s'intervé amb un equip multidisciplinari, aportant un espai de protecció, reflexió, acompanyament i recuperació de la violència viscuda.

Aquest servei es desenvolupa actualment a la ciutat de Barcelona. L'IMSS es reserva la potestat de canviar la ubicació del mateix si en algun moment es considera convenient.

L'IMSS cedirà els equipaments i els béns inventariables (especificats en l'annex 3 i 4 del PPTP) necessaris per l'execució d'aquest contracte.

CLÀUSULA TERCERA.- DIVISIÓ EN LOTS

El servei d'acolliment es divideix en 2 lots. Cadascun dels lots és independent i d'utilització separada de l'altre, i constitueix dues unitats funcionals.

Els 2 lots tenen característiques diferents en quant a l'equipament i presenten la següent distribució:

- LOT 1: Servei de gestió del Centre Municipal d'Acolliment d'urgència per violència masclista (CMAU-VM I).

Aquest servei proporciona protecció i recuperació de la violència masclista viscuda en un recurs residencial confidencial amb atenció continuada, durant la fase d'exploració. Les 10 habitacions de les que disposa el recurs permeten donar acollida a un màxim de 27 persones entre persones adultes i fills/es.

- LOT 2: Serveis de gestió del Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència i mitja estada per violència masclista (CMAU-VM II).

Aquest servei proporciona protecció i recuperació de la violència masclista viscuda en un recurs residencial confidencial amb atenció continuada, durant la fase d'exploració i el tractament que se'n derivi a mig termini. Les 8 habitacions de les que disposa el recurs permeten donar acollida a un màxim de 20 persones entre persones adultes i fills/es.

CLÀUSULA QUARTA.- MODEL D'ATENCIÓ I CRITERIS D'ATENCIÓ

4.1. Model d'atenció

L'Ajuntament de Barcelona va iniciar l'any 2005 una tasca de protocol·lització de la intervenció amb les dones i amb els infants i adolescents dins un procés de millora contínua. El servei d'acolliment per a dones supervivents de violència masclista i llurs fills/es forma part d'aquest procés i haurà d'implementar en tot moment el model d'atenció que se'n derivi. A data d'avui han estat editats els següents documents de protocol·lització que es troben en els enllaços de la web municipal www.bcn.cat/dones i actualment estan en revisió per a la seva actualització i/o modificació:

- ✓ Protocol de la intervenció individualitzada amb dones que viuen o han viscut violència de gènere (2007, actualització 2014).(document en castellà)
<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/sites/default/files/documentacio/protocolitzacio-intervencioin-dividualitzada-versiocolleccio-ssap-6juliol07.196.pdf>
- ✓ Protocol de la intervenció grupal amb dones que pateixen o han patit violència de gènere.(2007)
<https://ajuntament.barcelona.cat/dones/sites/default/files/documentacio/protocolitzacio-intervencio-grupal-juliol-07.532.pdf>
- ✓ RVD-BCN. Protocol de valoració del risc de la violència contra la dona per part de la seva parella o ex-parella.(2012)
https://ajuntament.barcelona.cat/dones/sites/default/files/documentacio/rvd-bcn_protocol_de_valoracio_del_risc_de_violencia_contra_la_dona_per_part_de_la_seva_parella_o_exparella.pdf

Tota derivació per ingressar al servei d'acolliment d'urgència va precedida d'una valoració actualitzada del risc per violència masclista realitzada pel SARA.

El servei d'acolliment d'urgència ha de garantir que es passa l'RVD-BCN a la dona que viu violència masclista de parella al llarg de l'acollida sempre que es modifiquin les circumstàncies de la situació en que es troba la dona i que puguin fer variar el risc de violència.

Es traspasarà sempre la informació al SARA i es disposarà d'una còpia en l'arxiu del cas en suport paper.

Sempre que es faci una proposta de derivació per ingrés de la dona que viu violència masclista de parella en un servei d'acollida del dispositiu de violència masclista, el servei d'acolliment d'urgència i SARA asseguraran que s'annexa l'RVD-BCN actualitzat.

Per a altres tipologies de violències masclistes, que no siguin la violència masclista en l'àmbit de la parella, la valoració del risc es realitzarà per part de les professionals tècniques del servei SARA.

- ✓ Mòdul IAR Infància i Adolescència en Risc de SIRIUS
Proporciona al/a la professional del SARA que està atenent el cas una estimació del possible risc detectat per a l'infant o adolescent. Permet fer una primera valoració sobre la base de les observacions fetes pel/per la professional bo i considerant: la gravetat estimada de les observacions, la imminència o urgència de la necessitat d'intervenció i l'acció que s'aconsella per a l'usuari en benefici de l'infant/adolescent.
- ✓ 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).
https://ajuntament.barcelona.cat/dones/sites/default/files/documentacio/intervencio_infants_2012.pdf

Tal i com defineix la Llei Catalana dels drets i oportunitats de la infància i l'adolescència, 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/a; relació entre germans/Es; i dinàmica col·lectiva de la unitat familiar.

En aquests àmbits d'actuació el servei d'acolliment d'urgència ha d'aplicar l'establert al Model d'intervenció amb infants i adolescents en situacions de violència masclista des del sistema públic de serveis socials de la ciutat de Barcelona (Mesura de Govern de 26 d'abril de 2013) en allò que correspongui en un context residencial d'acolliment d'urgència.

- ✓ Recuperació de les dones en situació de violència masclista de parella. Descripció i instrumentació. (2013).
https://ajuntament.barcelona.cat/dones/sites/default/files/documentacio/recuperacio_donesviolenciamasclista2016cat.pdf
- ✓ Intervenció amb adolescents que viuen o que exerceixen relacions afectives-sexuals 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).
https://ajuntament.barcelona.cat/dones/sites/default/files/documentacio/intervencio_adolescencia-vm_20_abril_2015.pdf
- ✓ L'impacte de la violència masclista i processos de recuperació en la infància i l'adolescència, en les mares i en les relacions maternofilials. (2017)
http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/impacte_violencia_masclista_ca.pdf

4.2. Criteris d'atenció

- S'ha de tenir en consideració en tot moment que les supervivents, 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 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 tant en els principis de la seva intervenció com en la diversificació de les seves estratègies d'exploració i d'intervenció.
- **Flexibilitat i adequació al procés personal de cada persona acollida de qualsevol edat:**
En situacions de violència masclista sempre és important respectar el ritme i el temps que cada persona necessita en el seu procés de sortida i recuperació de la situació de violència. Però encara ho és més en el període d'acolliment d'urgència en que la dona (o persona major d'edat de què es tracti) sovint se sent molt fràgil i plena de dubtes sobre si ha fet el correcte, sobre les decisions a prendre que afectaran el seu futur i el dels seus fills/es, o si tindrà forces i mitjans necessaris per sortir de la situació de violència, etc.

Per això és important que durant l'acolliment d'urgència en cada cas es busqui l'equilibri entre els moments en els què tant la dona (o persona major d'edat de què es tracti) com els seus fills/es necessiten estar sols/es o en família, i els d'atenció professional personalitzada, familiar o grupal.

Per aquesta raó, i pel que fa als espais d'atenció grupal, el centre d'acolliment haurà d'oferir activitats col·lectives facilitadores de tots aquests processos mentre que la participació per part de les persones acollides tindrà caràcter voluntari. Aquestes activitats adoptaran formats i metodologies diverses per tal d'adaptar-les en cada moment a una realitat no solament molt heterogènia sinó de canvis freqüents pel que fa a l'univers de persones acollides.

- **Ha de proporcionar una atenció integral de manera complementària i conjunta amb el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA):**
Els CMAU-VM disposen d'un equip multidisciplinari integrat com a mínim per professionals de l'educació social, psicologia i treball familiar, a més de la direcció del centre. Conjuntament amb els i les professionals del SARA proporcionen una atenció integral a totes les persones de qualsevol edat i unitats familiars mentre dura l'acolliment d'urgències i es fa l'exploració, valoració i orientació inicials. És des de l'articulació i complementació de totes les mirades que es garanteix a la dona (o persona major d'edat de què es tracti) i als infants o adolescents i/o altres membres de la unitat familiar una atenció integral i interdisciplinària.

Proporcionar una atenció integral significa també:

- ✓ Explorar i treballar els aspectes preservats i no solament els danyats (impacte de la violència), identificant i potenciant els factors de protecció i de resiliència de les persones afectades.
 - ✓ Proporcionar a les dones (o altres persones majors d'edat de què es tracti) i als infants i adolescents acollits, dins els límits que suposa un acolliment d'urgència (curta estada), eines que ajudin no solament a identificar la violència viscuda sinó també a construir un projecte de vida exempt de violència.
 - ✓ Proporcionar una atenció tant a nivell individualitzat i familiar, com grupal.
- 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 d'urgència (curta durada).
 - Identificant les capacitats i habilitats danyades, treballant per tal que en sigui conscient i motivant-la a fer un treball d'apoderament com a mare.
 - ✓ Amb l'infant o adolescent (i també amb llurs fills/es majors d'edat).
 - Ajudant-lo a posar paraules al què ha viscut, com l'afecta i com se sent.
 - Ajudant-lo a connectar les paraules amb les seves emocions i el seu comportament.
 - Ajudant-lo 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 un acolliment d'urgència (curta durada), 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 entre fill/a i pare existeix, actua i hi està present no solament quan es manté la convivència, sinó també en cas de ruptura i separació, hi hagi o no règim de visites, o quan el pare és absent.

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.

➤ **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"³.

➤ **Perspectiva interseccional i intercultural:**

Es tindran en compte tota la resta de factors que interseccionen amb la dimensió com a dona, posant especial consideració a 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, 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.

³ Nacions Unides, Declaració i Programa d'Acció de Viena, 1993. Títol I

➤ 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...), cometre delictes, per haver normalitzat la seva situació de violència. Ni per cap altre motiu.

➤ Garantir 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 llurs fills/es, i/o membres de la unitat familiar.

➤ Garantir la coherència i complementarietat entre les i els diferents professionals del propi centre que intervenen amb la mateixa dona o unitat familiar evitant en tot moment la victimització secundària.

En aplicació de la normativa vigent, i per tal de garantir que totes les i els professionals dels CMAU-VM que intervenen en cada cas estan efectivament treballant des de la lògica d'un únic Pla d'Exploració i amb unes mateixes pautes d'intervenció, caldrà designar les següents figures per tal de garantir que en tots els casos hi hagi designat/da una/un:

✓ Professional referent del cas: És qui té la responsabilitat de garantir la coordinació del conjunt d'actuacions professionals que es portin a terme des del propi servei en aquell cas, el que comporta:

- Vetllar per l'articulació de les diferents intervencions existents respecte la unitat familiar com un tot i respecte cada un dels seus membres.
- Vetllar pel compliment dels acords decidits per l'equip del cas.
- Coordinar-se amb la persona professional referent del cas al SARA

✓ Professional referent de la persona atesa: Cada persona ha de tenir un professional de referència, sigui major o menor d'edat. I assumirà la funció de:

- Vetllar perquè la resta de l'equip compregui les necessitats i característiques de cada persona atesa i el seu posicionament en les dinàmiques familiars, de manera que la/el professional referent del cas per part dels CMAU-VM ho pugui incorporar en les coordinacions amb la/el professional referent del SARA.
- Vetllar perquè la valoració diagnòstica i orientació a donar al cas conjuntament amb el SARA contemplin i responguin, en la mesura del que sigui possible, a les diferents necessitats particulars de cada persona atesa d'aquella unitat familiar.

Un mateix/a professional podrà ser referent de més d'una persona atesa o ser també referent del cas.

CLÀUSULA CINQUENA.- ELS CMAU-VM. DEFINICIÓ, OBJECTIUS, FUNCIONS DEL SERVEI I EQUIPAMENT.

5.1 LOT 1: DESCRIPCIÓ DEL CENTRE MUNICIPAL D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA I (CMAU-VM I)

5.1.1. Definició del servei

El CMAU-VM I de Barcelona per a persones que viuen situacions de violència masclista és un servei residencial d'urgència que proporciona atenció les 24 hores els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs) a través d'un equip multidisciplinari integrat per professionals de l'educació social, la psicologia i el treball familiar, a més de la direcció del centre.

Ofereix els següents serveis bàsics:

- ▶ Acollida, espai de seguretat i acompanyament en el procés de reflexió i presa de decisions.
- ▶ Allotjament i manteniment de totes les persones acollides.
- ▶ Atenció educativa permanent durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
- ▶ Suport Psicològic tant a les dones, i altres persones majors d'edat, com als infants o adolescents.
- ▶ Accés i acompanyament, si s'escau, a la xarxa de salut i de Justícia.

5.1.2. Duració màxima de l'acolliment d'urgència en situacions de violència masclista

El temps de l'acolliment d'urgència és d'entre un i dos mesos. El primer mes està centrat en l'exploració, valoració i orientació inicials de la dona, llurs fills/es si en té i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona, així com per tenir una reunió devolutiva amb la dona, i amb els fills/es si és el cas, per plantejar les diferents opcions possibles i que la dona prengui decisions al respecte.

Finalitzat el període d'urgències (entre un i dos mesos d'estada) el recurs d'acollida haurà d'enviar l'informe d'exploració finalitzat al SARA (veure Annex 1).

Un cop finalitza l'acolliment d'urgència, si l'opció proposada per les persones professionals i acceptada per la dona, o persona de què es tracti, és passar a un recurs de mitja estada, el temps d'acolliment al CMAU-VM I podria allargar-se entre dues i quatre setmanes més ja que s'ha de seguir el següent procés:

- ✓ El SARA consulta la disponibilitat de places dels serveis d'acolliment de mitja estada.
- ✓ Si hi ha places disponibles s'envia un informe del SARA, incloent la informació del CMAU-VM I, que és valorat per la direcció del servei d'acolliment al qual es proposa la derivació.
- ✓ En cas d'acceptar es concreta una data d'entrevista amb la dona, o persona de què es tracti, per part del servei d'acollida, que normalment s'efectua al SARA.
- ✓ Un cop realitzada l'entrevista, la direcció del servei d'acollida comunica la seva decisió sobre si s'accepta o no la derivació.
- ✓ En cas afirmatiu, en concreta la data d'ingrés.

5.1.3. Equipament

El centre del lot 1 disposa de 10 habitacions i té una capacitat màxima per acollir fins a 27 persones (10 dones i 17 fills/es). A més disposa d'una habitació per a l'educador/a social del torn de nit.

L'equipament està inclòs en un edifici d'habitatges privats, tanmateix l'espai compta amb una entrada diferenciada, ascensor i escala interna pròpia. L'equipament està repartit en tres plantes i una terrassa amb la següent superfície:

- ✓ Planta soterrani: 128 m² (servei bugaderia, rober, guarda pertinences de les persones acollides, sala polivalent d'activitats, etc.)
- ✓ Planta baixa: 168 m² (despatxos, sala estar, menjador, cuina, etc.).
- ✓ Planta primera: 215 m² (habitacions persones acollides i educadora de nit).
- ✓ Terrassa: 104 m²; disposa de parc infantil i zona d'horts urbans.

A l'Annex 3 es facilita l'inventari de mobiliari, electrodomèstics, parament de la llar i aixovar actualitzat amb data setembre de 2024 i que, en la finalització del contracte, l'adjudicatària haurà de garantir.

5.2 LOT 2: DESCRIPCIÓ DEL CENTRE MUNICIPAL D'ACOLLIMENT D'URGÈNCIA II (CMAU-VM II)

5.2.1. Definició del servei

El CMAU-VM II de Barcelona per a persones que viuen situacions de violència masclista és un servei residencial d'urgència i mitja estada que proporciona atenció les 24 hores els 365 dies de l'any (366 els anys de traspàs) a través d'un equip multidisciplinar integrat per professionals de l'educació social, la psicologia i el treball familiar, a més de la direcció del centre.

Ofereix els següents serveis bàsics:

- ✓ Acollida, espai de seguretat i acompanyament en el procés de reflexió i presa de decisions, en base espais de treball i/o tutories amb les persones acollides.
- ✓ Allotjament i mantenció de totes les persones acollides.
- ✓ Atenció educativa permanent durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
- ✓ Suport Psicològic tant a les dones, i altres persones majors d'edat, com als infants o adolescents, així com acompanyament en situacions de crisi.
- ✓ Accés i acompanyament, si s'escau, a la xarxa de salut i de Justícia.

5.2.2. Duració màxima de l'acolliment d'urgència i mitja estada en situacions de violència masclista

El temps de l'acolliment d'urgència és d'entre un i dos mesos. El primer mes està centrat en l'exploració, valoració i orientació inicials de la dona, els fills/es si en té i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona, així com per tenir una reunió devolutiva amb la dona, i amb llurs fills/es si és el cas, per plantejar les diferents opcions possibles i que la dona prengui decisions al respecte.

Finalitzat el període d'urgències, el recurs d'acollida haurà d'enviar l'informe d'exploració finalitzat al SARA (veure Annex 1).

Dins del període de mitja estada, es portarà a terme un Pla de Millora (veure Annex 2) conjuntament amb el SARA amb l'acompanyament social i educatiu necessari per tal que la dona i llurs fills/es, si en té, puguin assolir els objectius marcats aconseguint la seva recuperació integral.

La duració òptima de l'acolliment de mitja estada és de sis mesos, encara que s'ha de tenir en compte que la temporització dependrà dels objectius establerts al pla de millora amb cada dona i fills/es, si en té.

Durant l'estada és imprescindible l'articulació entre el SARA i el recurs d'acollida. Es parla d'articulació i no solament de coordinació, perquè tots dos serveis han d'actuar des de la lògica d'un únic pla de millora amb objectius, estratègies globals i pronòstic unificats, i amb responsabilitats diferenciades.

Un cop finalitza l'acolliment de mitja estada, si l'opció proposada per les persones professionals i acceptada per la dona, o persona de què es tracti, és passar a un recurs de pis d'autonomia, el temps d'acolliment al CMAU-VM II podria allargar-se entre dues i quatre setmanes més ja que, tant si el pis és públic com privat, s'ha de seguir el següent procés:

- ✓ El SARA consulta la disponibilitat de places dels serveis d'acolliment.
- ✓ Si hi ha places disponibles s'envia un informe del SARA, incloent la informació del CMAU-VM II, que és valorat per la direcció del servei d'acolliment al qual es proposa la derivació.
- ✓ En cas d'acceptar es concreta una data d'entrevista amb la dona, o persona de què es tracti, per part del servei d'acollida, que normalment s'efectua al SARA.
- ✓ Un cop realitzada l'entrevista, la direcció del servei d'acollida comunica la seva decisió sobre si s'accepta o no la derivació.
- ✓ En cas afirmatiu, en concreta la data d'ingrés.

5.2.3. Equipament

El centre del lot 2, que és de nova construcció, disposa de 8 habitacions i té una capacitat màxima per acollir fins a 20 persones (8 dones i 12 fills/es). Cada habitació té el seu propi lavabo, es comparteix cuina-menjador.

L'espai, que compte amb ascensor i escala interna pròpia, està repartit en sis plantes i una terrassa amb la següent superfície:

- Planta baixa: 116,45 m². Accés i espais per l'equip de professionals (vestíbul, despatx administració, office i cambra higiènica).
- Planta altell: 86,48 m². Espai professionals i magatzems (sala polivalent, despatx entrevistes, magatzems i cambra higiènica).
- Planta pis (1a, 2a, 3a i 4a): 102,90 m² per planta, un total de 411,60 m². Cada planta disposa d'Habitació 1 (3 llits + bany), sala d'estar, cuina-menjador, Habitació 2 (2 llits + bany).
- Planta terrat: 20,07 m². Sala d'instal·lacions i bugaderia. Disposa d'espai exterior per ús de les famílies d'uns 70 m² aprox.

A l'Annex 4 es facilita l'inventari de mobiliari, electrodomèstics, parament de la llar i aixovar actualitzat amb data d'octubre de 2024 i que, a la finalització del contracte, l'adjudicatària haurà de garantir.

5.3. Objectius dels Centres Municipals d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM I i CMAU-VM II)

- ✓ Proporcionar un espai de seguretat, respir, contenció emocional i suport educatiu i psicològic, a nivell individual i familiar i grupal quan s'escaigui, on la dona (o persona de què es tracti) pugui reflexionar sobre la seva situació i sobre les diferents alternatives possibles, i pugui prendre les decisions que li calguin sobre el seu futur. En un context d'acolliment d'urgència no correspon fer una intervenció psicoterapèutica de tractament. Proporcionar aquesta atenció és competència del SARA.
- ✓ Proporcionar a les persones acollides de totes les edats atenció educativa i psicològica mentre duri l'acolliment d'urgència en complementació amb l'atenció social i jurídica proporcionada en aquest període pel SARA.
- ✓ Complementar l'exploració portada a terme des del SARA, per tal de fer una valoració inicial conjunta de la situació que permeti als i a les professionals prendre les decisions oportunes respecte les propostes a fer a la persona de referència del cas, i altres membres de la unitat familiar quan calgui, i de la intervenció a realitzar en funció de la voluntat expressada per ella.
- ✓ Realitzar activitats lúdiques, educatives i de cura del cos que estiguin adreçades específicament, o també, a infants o adolescents.
- ✓ Assegurar la cobertura de les necessitats bàsiques d'allotjament, manutenció, salut, descans i lleure i atenció de la dona i dels infants o adolescents (o persona/es acollida/es de què es tracti).
- ✓ Cobrir en situacions d'urgència, les necessitats bàsiques de les persones ateses com a provisió (a tall d'exemple medicació, productes per prescripció mèdica, taxes de documents administratius/legals, entre d'altres). Cal que els recursos d'acolliment d'urgències coneguin els Criteris tècnics de concessió d'ajuts per a fer front a necessitats peremptòries de les persones acollides per violència masclista (veure Annex 5).
- ✓ Oferir l'oportunitat de desenvolupar la vida quotidiana a la casa en un marc grupal, solidari i d'ajuda mútua.
- ✓ Promoure l'autonomia, la responsabilitat i l'empoderament de la dona de manera que sigui artífex dels seus canvis i presa de decisions:
 - Acompanyar a la dona en el seu procés personal per a que millori a tots els nivells.
 - Facilitar la recuperació i la reflexió de les dones, ajudant a clarificar sentiments, creences i actituds, tenint en compte el model de Recuperació de les dones en situació de violència masclista fruit de la recerca aplicada que va realitzar l'Ajuntament de Barcelona.
 - Potenciar la seguretat en sí mateixes, l'autoestima i les creences d'autoeficàcia.
 - Reforçar el protagonisme de la dona en el seu procés de millora fent-la partícip en l'elaboració i seguiment del mateix.
- ✓ Elaborar propostes que tendeixin a oferir un servei millor i adequat a les necessitats de les persones ateses.
- ✓ Adoptar mesures que facilitin el procés de canvi de la persona atesa: en els aspectes de salut, relacionals, d'habilitats socials i d'integració al servei.
- ✓ Enfortir les relacions entre les mares i llurs fills/es en el nou context familiar.
 - Ajudar la dona perquè pugui explicar adequadament llurs fills/es perquè estan allà i com els afecta aquesta decisió.
 - Donar suport a la mare, quan calgui, per informar al centre educatiu que, temporalment, l'infant o adolescent no assistirà presencialment a les classes per l'acolliment per violència masclista.
 - Ajudar-la, quan calgui, a prendre consciència que la situació de violència també té un impacte en els infants o adolescents que cal valorar i actuar en

- conseqüència i, si li cal, motivar-la a treballar amb el suport del SARA per tal d'acompanyar el procés de recuperació de la violència de cada un dels seus fills i filles.
- Acompanyar i afavorir pautes educatives a les dones vers llurs fills/es segons el moment educatiu.
- Donar suport a la mare en la nova estructura i dinàmica familiar enfortint el rol matern i adaptant-se a la nova situació.
- Promoure hàbits diaris adients, en relació a l'alimentació, la higiene, el descans, el lleure i el joc, així com els hàbits escolars i d'estudi, aconseguint el benestar i el desenvolupament adequat del nen, nena o adolescent.
- Donar a conèixer nous models igualitaris, i no sexistes, davant el tracte dels fills/es.
- Aconseguir l'estabilitat emocional en els fills/es mitjançant la capacitat empàtica de la mare.
- Facilitar mitjançant la confiança i l'afecte la comunicació en el nucli familiar.
- ✓ Facilitar la coordinació i el treball en xarxa amb els serveis implicats en l'atenció i seguiment de les dones i els seus fills/es, si en té.
 - Fomentar les intervencions en xarxa.
 - Coordinar-se amb el SARA, així com amb d'altres serveis (p.e. serveis de salut) per aconseguir una atenció integral.
 - Coordinar-se amb els centres escolars per tal de garantir la continuïtat dels estudis.
 - Impulsar la col·laboració amb programes i projectes d'altres entitats per tal de sumar esforços.
- ✓ Facilitar l'accés a classes de coneixement de l'idioma català i castellà (fora del recurs d'acollida).
- ✓ En relació a la inserció laboral (coordinat i consensuat amb SARA) un cop estiguin en recerca activa de feina:
 - Donar suport amb l'adaptació i actualitzar el currículum vitae.
 - Acompanyar a la persona acollida a donar-se d'alta a borses de feina.
 - Fer seguiment sobre la cerca de feina i sobre la formació que està fent la persona acollida.

5.4. Funcions dels Centres Municipals d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM I i CMAU-VM II)

5.4.1. Proporcionar atenció integral i interdisciplinària, protecció i acolliment.

- ✓ Prestar serveis d'acolliment i convivència, allotjament i manutenció, descans i lleure i atenció, en un espai segur, així com establir conjuntament amb el SARA el procés d'exploració, valoració diagnòstica i orientació inicials amb cada dona i els seus fills/es, o persona acollida de què es tracti.
- ✓ Assumir la compra, la gestió i la despesa dels articles d'alimentació necessaris per a tots els àpats de totes les persones acollides tot respectant criteris mèdics i culturals. Es garanteixen al centre els quatre àpats diaris: esmorzar, dinar, berenar i sopar dins de les més estrictes normes de neteja i higiene. També es garantirà que els fills/es puguin portar a l'escola esmorzar i berenar.

- ✓ En cas del CMAU-VM I, assumir la gestió i despesa de l'alimentació adequada de com a mínim els dos àpats principals (dinar i sopar) mitjançant càtering a totes les persones acollides.
- ✓ Proporcionar contenció i suport educatiu i psicològic, a nivell individual i familiar i grupal quan s'escaigui, a cada dona, o persona major d'edat de què es tracti, per a la presa de decisions respecte el seu futur tant immediat com a llarg termini.
- ✓ Proporcionar a cada infant o adolescent acollit/da contenció i suport educatiu i psicològic, a nivell individual i familiar i grupal.
- ✓ Garantir una atenció personalitzada tant a la dona, o persona major d'edat de qui es tracti, com a cada infant, en funció de la seva edat i moment evolutiu, o adolescent acollit/da.
- ✓ Proporcionar una intervenció educativa en les dinàmiques col·lectives fruit de la convivència entre el conjunt de persones acollides de totes les edats.
- ✓ Donar suport a les mares per abordar amb els fills/es el motiu de l'estada al centre, de la situació de violència viscuda, i de les decisions preses o a prendre respecte del futur un cop finalitzat l'acolliment d'urgència.
- ✓ Proporcionar als infants i adolescents un espai d'educació i de continuïtat, en allò que sigui possible, del seu aprenentatge curricular amb una metodologia activa i participativa amb un mínim de quatre hores diàries. En aquest espai aula es mantindran els hàbits escolars, es donarà suport i es farà seguiment dels processos d'aprenentatge vinculats als currículums i als ensenyaments definits pels centres educatius on està escolaritzat cada infant o adolescent. Es proporcionarà reforç escolar i suport emocional sempre que calgui. Pels infants més petits de 3 anys és un espai d'estimulació i d'aprenentatge a través d'activitats lúdiques i educatives, amb els materials adequats.
- ✓ Supervisar l'administració de la medicació de les dones i els seus fills/es, o persones acollides de què es tracti.
- ✓ Garantir les condicions higièniques de totes les dependències de l'establiment, de les persones acollides i del personal.
- ✓ Quan una dona hagi de fer sortida del servei per un ingrés hospitalari o per un motiu justificat, sempre i quan no superi les 72 hores, els fills/es, si en té, quedaran al recurs d'acollida a càrrec de l'equip de professionals, qui es farà càrrec fins que la mare retorni. Això serà sempre i quan la mare com a custodiadora hi estigui d'acord i signi un document de conformitat.
- ✓ Disposar d'un rober per quan la dona, o persona major d'edat de què es tracti, els infants o adolescents, hagin hagut de marxar precipitadament del domicili a causa de la violència viscuda, i mentre no pugui adquirir-la per ella mateixa en cas de disposar de recursos propis per fer-ho (excepte roba interior i sabates).

- ✓ Proporcionar els productes necessaris per a la higiene personal de cada persona acollida als CMAU-VM, i per a la neteja de la roba personal de cada unitat familiar. Entenem per higiene personal de les dones acollides la íntima vinculada al cicle menstrual i la higiene personal (compreses, tampons, gel i xampú, crema hidratant, desodorant i pasta de dents) i a tot allò que fa referència a la cura dels i les menors a càrrec (bolquers, tovalloletes, sabó de nadó, crema hidratant i crema de bolquer).
- ✓ Oferir tant a les dones, i altres persones majors d'edat acollides, com als infants o adolescents dues hores diàries d'activitats col·lectives destinades a la cura de cos i de presa de consciència sobre l'impacte físic de les tensions acumulades.
- ✓ Utilitzar l'hort i les plantes del terrat com un mitjà terapèutic en l'atenció a les dones i altres persones majors d'edat acollides, i als infants i adolescents acollits. I, en qualsevol cas, garantir la cura del manteniment diari i renovació, sempre que calgui, d'aquests espais.

5.4.2. Garantir la implementació dels models d'atenció, criteris, protocols i procediments que determini el Departament d'Atenció i Acollida per violència masclista.

- ✓ Seguir el Protocol de coordinació acordat amb els serveis de salut del territori quan la dona, o persona major d'edat de què es tracti, i/o els seus fills/es requereixin d'atenció mèdica ambulatoria i no puguin anar al seu centre de referència per motius de seguretat. Aquest Protocol defineix els criteris d'articulació i el procediment a seguir amb els centres de salut acordats en funció del problema de salut de què es tracti. Per raó del caràcter confidencial dels CMAU-VM no es pot fer públic el contingut d'aquest Protocol que es lliurarà a l'adjudicatària.
- ✓ Implementar el Protocol de Seguretat acordat amb la centraleta conjunta d'emergències de Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana, i amb les empreses responsables dels dispositius d'alarma instal·lats als CMAU-VM. Aquest Protocol defineix el procediment a seguir en casos d'agressions al centre des de l'exterior, d'incidents greus dins el centre, i de seguiment o agressions fora del centre a les persones acollides. Per raó del caràcter confidencial dels CMAU-VM no es pot fer públic el contingut d'aquest Protocol que es lliurarà a l'adjudicatària.
- ✓ Implementar el *Protocol que defineix el treball conjunt entre el SARA, els serveis d'acolliment per violència masclista i els SEAIA en el context del circuit tècnic i organitzatiu dels Serveis Socials per a l'atenció a la Infància i Adolescència en risc en situacions de violència masclista.*
- ✓ Implementar, en el CMAU-VM I, el "*Pla de transició a serveis d'acolliment de mitja estada*" que figura a l'Annex 6 d'aquest Plec.
- ✓ Participar en la definició de nous models d'atenció, criteris, protocols i procediments que determini el Departament d'Atenció i Acollida per VM, i implementar allò que li correspongui un cop aprovats institucionalment.

- ✓ Comunicar a la persona tècnica referent del Departament d'Atenció i Acollida per VM (en endavant DAAVM) les disfuncions que puguin haver en l'aplicació d'aquests protocols per qualsevol de les parts implicades.

5.4.3 Assegurar la qualitat tècnica.

- ✓ Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei i un funcionament diligent que permeti assolir els criteris de qualitat definits pel DAAVM, gestionant adequadament les incidències i circumstàncies que ho dificultin.

5.4.4. Vetllar per una correcta relació amb el veïnatge de les finques on estan ubicats els CMAU-VM.

- ✓ Assistir a les reunions de la Comunitat de Propietaris i Propietàries del CMAU-VM I, quan es convoquin i facilitar una bona convivència amb el conjunt de veïnes i veïns (propietaris/es i llogaters/eres) amb els i les quals es comparteix l'edifici.
- ✓ Registrar les incidències derivades de la convivència amb els veïns i veïnes i comunicar-les el més ràpidament que sigui possible a la persona tècnica referent del Departament d'Atenció i Acollida per VM.
- ✓ Garantir que dins els CMAU-VM I hi hagi sempre una o un professional responsable d'atendre el número de telèfon informat als veïns i veïnes a efecte de comunicar les incidències que considerin pertinents. Aquesta o aquest professional haurà de verificar la incidència i actuar en conseqüència.

5.5. Pla d'intervenció interna en situacions de crisi.

La naturalesa de l'encàrrec dels CMAU-VM comporta que puntualment les persones que integren l'equip atenguin determinades situacions singulars que poden tenir un impacte emocional especialment estressant. Entenem com a tals:

- ✓ Situacions de crisi que viuen les persones acollides als CMAU-VM i que tenen un impacte especialment estressant en professionals i/o l'equip dels CMAU-VM (intens d'autòlisi, feminicidis o situacions similars).
- ✓ Violència exercida directament contra personal dels CMAU-VM per part de les persones ateses o altres.

Per tal de donar suport i abordar adequadament aquest tipus de situacions, és preceptiu que l'adjudicatària disposi d'un Pla d'intervenció interna en situacions de crisi que contempli, com a mínim, les dues línies d'acció següents:

- Mesures de xoc per la cura i suport del personal dels CMAU-VM (individuals i/o col·lectives).
- Mesures organitzatives necessàries per assegurar les anteriors, tot garantint al mateix temps la deguda atenció a les persones ateses i la resposta als requeriments

institucionals d'informes, dades o d'altres establerts als protocols municipals per aquestes situacions, i/o qualsevol altre que estimi convenient el DAAVM en funció de les característiques de cada situació.

En la memòria anual del servei es detallaran les mesures d'aquest Pla que hagi calgut activar en el període considerat, si fos el cas.

5.6. Estabilitat i cohesió del servei

Sempre que s'atén persones en situació de vulnerabilitat caldria que tots els i les professionals participin d'una cultura tècnica comuna que garanteixi la coherència en la intervenció de tots i cadascú d'ells i elles tant en l'atenció particular a cada persona o família atesa, com en el funcionament general del servei i en la manera d'aplicar les normes.

Quan es tracta de Centres d'Acolliment d'Urgències per violència masclista aquesta és una condició necessària per tal d'evitar una victimització secundària de la dona i/o llurs fills/es, i resta de persones acollides.

En conseqüència, caldria definir una sèrie de mesures orientades al foment d'una cultura tècnica comuna entre tot el personal. Aquestes mesures haurien de contemplar, almenys, els següents objectius:

- ✓ Fomentar l'estabilitat entre el personal que treballi al centre, es considera fonamental per la qualitat i el bon servei que no hagi una rotació excessiva entre el personal. Per això l'empresa adjudicatària ha de dotar-se de les mesures que consideri convenientes per aconseguir aquesta estabilitat laboral.
- ✓ Disposar d'espais d'intercanvi d'informació útil i de definició de criteris de funcionament i d'intervenció. Cada espai tindrà clarament definit quins són els seus objectius, quin personal ha d'assistir-hi i quin serà el seu format.
- ✓ Disposar de mesures per facilitar al nou personal (suplent i fix) la seva incorporació a l'equip i a la cultura tècnica comuna existent.

CLÀUSULA SISENA.- EL FUNCIONAMENT DELS CMAU-VM

6.1. L'accés al servei

6.1.1. Requisits d'accés

- ✓ Que la persona o persones a acollir vingui/n derivada/es pel SARA.
- ✓ Que la dona, o persona a acollir de què es tracti, compleixi els criteris d'acolliment d'urgència per violència masclista establerts per l'IMSS i que es detallen a l'apartat 1.3 d'aquest Plec.
- ✓ Que la persona de referència del cas o unitat familiar sigui major d'edat.

- ✓ Poden accedir altres persones que convisquin o siguin dependents de la dona sense establiment de cap límit d'edat. En qualsevol cas, si són majors d'edat, és criteri d'exclusió que maltractin la dona i/o altres persones de l'entorn.
- ✓ 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.
- ✓ En cas de consum, és requisit que estigui en tractament per part dels serveis de salut corresponents. En la resta de situacions caldrà valorar cada cas concret.

Documentació d'entrada als recursos d'urgències:

Per a poder fer entrada a un recurs d'urgències, cal que la persona acollida hagi signat una documentació que quedarà al SARA, registrada a l'aplicació informàtica de l'IMSS:

- ✓ Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- ✓ Contracte d'estada
- ✓ Persona de referència
- ✓ Acords i compromisos
- ✓ Normativa del centre

6.1.2. Factor d'exclusió.

No es podrà derivar als CMAU-VM 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 alternatius d'acolliment d'urgència que es financen des del DAAVM.

6.1.3. Procediment a seguir per accedir als CMAU-VM.

El procediment a seguir és el següent:

1. Cada cop que es modifiqui l'estat d'una habitació (lliure, ocupada o fora de servei) les licitadores que gestionen els CMAU-VM han d'informar a la coordinadora del SARA i a la tècnica del departament d'atenció i acollida per VM per tal que puguin disposar de manera actualitzada d'aquesta informació.
2. El servei SARA, fa la valoració conforme si la dona, o persona de qui es tracti, necessita un acolliment d'urgència per violència masclista i s'assegura que aquesta disposa de la informació necessària sobre les característiques i funcionament dels CMAU-VM per tal de ratificar o no la seva voluntat d'ingrés al centre.
3. En cas de disponibilitat de places:
 - a) Des del SARA es proporciona una primera informació sobre els aspectes més rellevants de la situació i s'acordaran els detalls operatius de l'ingrés que s'efectuarà d'immediat.
 - b) En aquest primer contacte també s'informarà als CMAU-VM sobre si:

- ✓ La dona, o persona de qui es tracti, ha posat o no denúncia per violència masclista.
- ✓ Si la dona ha enviat o no un burofax al pare dels infants i/o adolescents explicant que estan amb ella en un centre d'acolliment.
- ✓ Si s'hi ha proporcionat alguna informació als infants o adolescents sobre on van i per què i, en cas afirmatiu, quina ha estat la seva reacció i posicionament.
- I si se sap que algun membre de la unitat familiar està prenent alguna medicació.

Tot seguit el/la professional referent del SARA enviarà per correu electrònic *l'Informe de demanda d'acolliment* amb la informació disponible en aquells moments. Aquest Informe té la doble finalitat de traspàs d'informació i de formalització de la petició d'acolliment. Si no fos possible enviar d'immediat l'Informe, es farà en un termini màxim de 24 hores. Amb l'Informe de demanda de petició d'acolliment, la referent annexarà l'Informe de cas de l'aplicació informàtica, per tal d'assegurar-ne el registre a l'aplicació informàtica interna de l'Institut Municipal de Serveis Socials. Aquest informe s'extreu directament de l'aplicació informàtica.

- c) La direcció del centre signarà amb la dona l'acord d'estada i l'informarà de la normativa, fent arribar còpia al referent del SARA que l'introduirà a l'aplicació informàtica.
4. El servei referent de la dona, o persona de què es tracti, i els infants o adolescents acollits, serà el SARA, i la coordinació amb els CMAU-VM es farà mitjançant reunions periòdiques que es realitzaran alternativament al SARA i al Centre d'Acollida. Les incidències significatives o noves informacions que l'altre servei ha de conèixer per intervenir correctament es comunicaran en el mateix dia, o a la major brevetat possible.
 5. L'exploració i la intervenció a realitzar mentre duri l'acolliment d'urgència serà consensuada entre els/les professionals referents de tots dos serveis (CMAU-VM i SARA), de manera que l'exploració serà complementària, i la valoració i orientació a donar a cada cas es farà de manera conjunta seguint el protocol corresponent que signaran tots dos/dues professionals. Les discrepàncies de criteri s'elevaran a les direccions respectives dels serveis i, en cas de persistir, serà la Coordinació i/o la referent Tècnica del Dispositiu d'acollida per violències masclistes, i responsables dels CMAU-VM, qui prendrà la decisió corresponent.
 6. Un cop enllestida l'exploració d'urgència, les/els professionals referents de tots dos serveis comunicaran a la dona, o persona de què es tracti, mitjançant entrevista conjunta la seva valoració i propostes.
Quan hi hagi infants o adolescents caldrà que rebin una devolutiva en funció de la seva edat i que es reculli la seva opinió / reacció i/o posicionament, a més d'ajudar la mare, si cal, a explicar a llurs fills/es les decisions preses en allò que els afecti.

6.2. La sortida dels CMAU-VM.

Sempre que es produeixi la sortida del centre d'acolliment caldrà complementar *l'Informe de Sortida* que proposarà al DAAVM abans de l'inici de prestació del servei.

Els motius de sortida poden ser:

- ✓ Sortida pactada amb la persona acollida referent del cas un cop completada l'exploració, valoració i orientació inicials per part de les professionals i preses les decisions pertinents per part de la dona, o persona de què es tracti, respecte el seu futur immediat. En aquest cas, tant la persona acollida com les professionals dels CMAU-VM i del SARA signaran l'*Informe de sortida* del centre en el qual es detallaran els acords als quals hagin arribat.
- ✓ Per decisió unilateral de la persona acollida referent del cas o altre membre de la unitat familiar. En aquesta situació 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.
- ✓ Per incompliment greu de la normativa de funcionament i convivència (reglament) dels CMAU-VM. En cas d'incompliment greu de la normativa, la decisió de sortida s'haurà de prendre de comú acord amb el SARA, no poden ser decisions unilaterals. En aquest cas seran les direccions dels CMAU-VM qui signaran l'*Informe de sortida* en el qual es detallaran els motius dels quals la dona, o persona de què es tracti, haurà estat prèviament informada. Es facilitarà còpia al SARA.

Els incompliments greus fan referència a les agressions dins el recurs d'acollida, tant a professionals com a persones acollides, trencament de la confidencialitat del recurs, consum d'alcohol o drogues a dins l'equipament, brot de salut mental greu. Tots aquests incompliments seran motiu d'una sortida immediata o no, en funció de l'impacte que hagin tingut amb la resta de persones acollides i la resta de professionals i en funció de si es poden treballar amb seguiment educatiu en espai conjunt entre SARA i recurs d'acollida.

La sortida del servei d'acolliment, independentment de quin hagi estat el motiu, no suposa la sortida de la dona i els seus fills/es 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 d'acolliment se li oferirà la possibilitat d'emplenar un full de valoració de la seva estada i del servei rebut per part del servei d'acolliment que podrà emplenar voluntàriament i que serà anònim. Les valoracions i les propostes de millora en relació a aquestes valoracions s'inclouran a la memòria anual del servei.

Una vegada s'acordi la sortida de la dona i/o unitat familiar del recurs d'acollida, caldrà que els CMAU-VM enviïn l'informe de sortida al SARA en un termini màxim d'una setmana des de la data en que s'acorda la sortida.

6.3. Escenaris possibles que es poden donar en funció de la duració de l'estada als CMAU-VM.

El CMAU-VM I (lot 1) treballa bàsicament en dos escenaris en funció de la durada de l'estada de la persona o unitat familiar al servei:

- ✓ Estada ordinària per acolliment d'urgència: màxim dos mesos.

- ✓ Estada superior a dos mesos. El motiu més freqüent d'allargament de l'estada al CMAU-VM I és esperar a disposar de plaça en servei d'acolliment de mitja estada per violència masclista quan aquesta és l'orientació donada al cas de manera conjunta pel CMAU-VM I i el SARA; o l'espera per poder accedir a places d'altres dispositius (Salut mental, serveis del dispositiu d'atenció a persones amb discapacitat, serveis materno-infantils, etc.). Si l'allargament de l'estada és per altres motius es considerarà una disfunció que caldrà justificar.

En un percentatge significatiu de casos es fa necessari allargar l'estada al CMAU-VM I raó per la qual s'aplica un *Pla de Transició* pel qual en posen en marxa determinades accions pròpies de la fase de tractament del cas, tot evitant no perjudicar el vincle que la persona o unitat familiar haurà d'establir amb les persones professionals del servei de mitja estada al qual està esperant accedir. Aquest "*Pla de Transició*" que implica tant al CMAU-VM I com al SARA està detallat a l'Annex 6 d'aquest Plec.

El CMAU-VM II (lot 2) treballa bàsicament en dos escenaris en funció de la durada de l'estada de la persona o unitat familiar al servei:

- ✓ Estada ordinària per acolliment d'urgència i mitja estada: dos mesos en urgència, i sis mesos en mitja estada.
- ✓ Estada superior a vuit mesos. El motiu més freqüent d'allargament de l'estada al CMAU-VM II pot tenir diversos factors estructurals, que dificulten que la persona pugui fer sortida de l'equipament en condicions òptimes. Per exemple, esperar a disposar de plaça en els pisos d'autonomia per violència masclista, o l'espera per poder accedir a places d'altres dispositius (Salut mental, serveis del dispositiu d'atenció a persones amb discapacitat, serveis materno-infantils, etc.), o la tramitació de papers, etc. Si l'allargament de l'estada és per altres motius es considerarà una disfunció que caldrà justificar.

6.4. Pla Funcional.

El Pla Funcional del centre ha de definir el funcionament, al menys, 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'acollida 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.

- S'haurà de disposar de fitxes identificatives del personal i de les suplències amb els protocols de confidencialitat signats en tots els casos, així com registre sobre horaris, vacances, permisos, formació sol·licitada i realitzada, i altra informació pertinent.
- S'haurà de disposar d'un dossier d'informació bàsica per a noves incorporacions professionals de personal fixe i de suplències.
- Organització logística de:
 - Menjador: torns per cada àpat (esmorzar, dinar, berenar i sopar) i criteris d'assignació de torns a les unitats familiars (dona sola o amb fills/es). 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 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; i neteja de la roba del centre (llençols, tovalloles, estovalles, cortines).
 - Espais d'accés exclusiu del personal del centre: rober; magatzem de les pertinences personals de les persones ateses (maletes, etc.); magatzem de material de neteja; magatzem d'aliments; magatzem de lliteres i matalassos desmuntables i d'estoc d'articles de parament i aixovar del centre.

✓ Atenció professional a les persones acollides. S'haurà de disposar de:

- Un protocol d'acollida a les persones acollides.
- El projecte d'atenció personalitzada a persones acollides.
- Un programa d'activitats que s'oferiran amb caràcter col·lectiu però de manera diferenciada a les dones, o altres persones majors d'edat acollides, i als infants o adolescents:
 - com s'organitzarà l'espai educatiu/formatiu adreçat als infants o adolescents
 - activitats a realitzar amb objectius de cura del cos i de presa de consciència sobre l'impacte físic de les tensions acumulades per la situació de violència viscuda.

L'adjudicatària pot plantejar un altre tipus d'activitat sempre i quan sigui coherent amb els objectius del servei, amb el model d'atenció i amb la infraestructura de l'equipament.

- Un protocol de sortida del centre que ha d'incloure:
 - una entrevista conjunta dels/de les professionals referents del SARA i del Centre d'acollida amb la dona, o persona referent del cas de què es tracti, per analitzar les alternatives possibles de futur immediat un cop feta l'exploració i valoració inicials

- la sortida del centre en funció de si és pactada entre professionals i la dona, o persona referent del cas de què es tracti, per decisió unilateral d'ella, o si es tracta d'una expulsió per incompliment greu de la normativa de funcionament i de convivència (reglament).

6.5. La documentació dels CMAU-VM.

Els Centres d'Acolliment d'Urgències han 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 d'atenció social urgent o informe de demanda d'acolliment elaborats pel SARA.
 - ✓ Full de consentiment informat en compliment del que estableix la LOPDGDD.
 - ✓ 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 dona (o persona/es major/s d'edat de què es tracti) i de cada infant o adolescent.
 - ✓ Contracte d'estada signada per la persona referent acollida i d'aquelles persones membres de la unitat familiar que es consideri pertinent.
 - ✓ Normativa de funcionament del centre signat per la dona, o persona referent del cas de què es tracti, 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 d'urgència de les persones acollides.
 - ✓ Informe de sortida.
3. Protocol d'Acollida.
4. Normativa de funcionament (Reglament Intern).
5. Registre mensual d'altres i baixes.
6. Programa d'activitats.
7. Projecte de cada activitat estable.
8. Registre d'incidències.
9. Fulls de reclamacions.
10. Fulls de valoració del servei (amb un model adaptat per a infants de curta edat)
11. Bústia de queixes i de suggeriments.
12. Llibre d'actes de reunions.

13. Instruccions en casos d'emergència.

CLÀUSULA SETENA.- RECURSOS HUMANS I ORGANITZACIÓ

Els CMAU-VM son serveis multidisciplinars que integren les disciplines de l'educació social, la psicologia i el treball familiar.

Els CMAU-VM ofereixen una atenció integral de forma continuada les 24 hores del dia per tal de poder oferir contenció, atenció i seguretat a les persones acollides en un moment d'especial vulnerabilitat.

El nombre d'hores dels perfils professionals està calculat tenint en compte tant el nombre total de places de cada centre com la tipologia dels mateixos: centre d'urgències (CMAU-VM I) i centre d'urgències i mitja estada (CMAU-VM II).

Es produeix una reducció de personal respecte del contracte actualment vigent del CMAU-VM I, de 1,58 persones estimades efectives en funció de les seves jornades de treball, per homogeneïtzar les hores professionals de tots els recursos d'acollida que formen part del dispositiu per violència masclista i concretament, les indicades a l'Acord Marc per a l'homologació / designació dels contractistes i de fixació de les condicions dels successius contractes basats per als serveis d'acolliment d'urgència, mitja estada i fase d'autonomia per a dones supervivents de violència masclista i llurs fills i filles, dividit en 3 lots, número de contracte 24000118.

7.1. Funcions dels perfils professionals:

Funcions de la professional de l'educació social:

- ✓ És la disciplina troncal del servei. Ofereix acompanyament en tot el procés d'identificació de la violència viscuda i del seu impacte, motiva la persona acollida a fer un procés de recuperació de la violència, activa i potencia el propis recursos personals i familiars, i activa els recursos complementaris que calguin i siguin pertinents des del context dels CMAU-VM, de manera coordinada i complementària a l'actuació realitzada des del SARA.
- ✓ També proporciona acompanyament educatiu presencial fora dels CMAU-VM sempre que calgui proporcionar un suport directe a les dones, o persones majors d'edat de què es tracti, els infants i/o adolescents en la realització de determinades gestions sigui amb la finalitat d'enfortir la seva autonomia, de proporcionar contenció i major seguretat, o per altres motius equivalents.
- ✓ En cas que sigui professional referent d'un cas, farà una valoració i diagnòstic de la situació que pugui complementar la que es fa des del SARA.

Funcions de la professional de treball familiar:

- ✓ Acompanyar la dona, o persona major d'edat de què es tracti, els infants o adolescents a la seva habitació quan es produeix un nou ingrés, lliura els productes d'higiene, roba d'habitació i bany, i és la professional de referència pel que fa als temes d'intendència quotidians. És també la figura professional que davant de necessitats de roba o calçat per part de persones acollides administra el rober del centre tenint en compte les preferències de cada persona.
- ✓ Portar el control de la intendència del centre: realitza, controla i endreça les compres dels productes alimentaris, de neteja, de farmaciola o d'altres que siguin necessaris per al bon

funcionament del centre; organitza i administra el rober; controla que el menjar subministrat pel càtering s'ajusta a la comanda realitzada (en CMAU-VM I), controla el rebost i la seva reposició, controla la compra de productes de neteja, coordina amb les empreses externes amb les que el recurs treballa (control plagues, manteniment calefacció/aire condicionat...), controla el funcionament intern de bugaderia, etc.

- ✓ Assumir, quan cal, un manteniment bàsic del servei, quan s'escaigui: fa la neteja en profunditat de les habitacions quan sigui fora de l'horari del personal de neteja sempre que marxa una dona o unitat familiar i ha d'efectuar-se un nou ingrés; organitza el menjador, etc.
- ✓ Donar suport, quan cal, en les tasques de la vida diària a les persones acollides amb discapacitat o amb limitacions per raó d'edat: ajuda per aixecar-se, en la dutxa, etc.; i fa funcions auxiliars de caràcter sanitari quan no cal la intervenció dels serveis de salut (petites cures, etc.).
- ✓ Donar suport a les persones acollides per organitzar els quadres setmanals de tasques a la casa i ofereix suport en hàbits relacionats amb la higiene, medicació o alimentació.
- ✓ Assistir a les reunions d'equip i a les supervisions.
- ✓ Per la seva proximitat en la relació amb les persones acollides, observa i detecta molts aspectes que són importants i cal tenir en compte en la valoració i orientació a donar a cada situació. D'altra banda, la seva intervenció contribueix a estimular l'autoestima i l'autonomia de les persones ateses tot reforçant determinades competències i habilitats; al temps que contribueix a proporcionar contenció, establir límits o el que correspongui a cada cas i moment en coherència amb la línia d'intervenció acordada entre l'equip dels CMAU-VM i del SARA.

Funcions de la professional de la psicologia:

- ✓ Orientar i acompanyar la dona i llurs fills/es (si en té) en el procés d'acollida per tal de situar-los en el servei i en la situació en què es troben.
- ✓ Treballar l'empoderament, l'autonomia, l'autoestima i la presa de decisió de les dones acollides en coordinació amb la intervenció que es faci des del SARA en aquest sentit.
- ✓ Escolta, contenció i suport emocional en moments puntuals de crisi, d'extrema fragilitat i/o de conflicte, aportant la mirada pròpia de la seva disciplina. Reconduir situacions de crisi puntual, derivades dels canvis en el procés personal de cada unitat familiar.
- ✓ Crear espais materno-filials per reforçar el vincle entre la mare i els fills/es en coordinació amb la intervenció que es faci des del SARA en aquest sentit.
- ✓ Promocionar estratègies en la resolució de conflictes que contribueixin a mantenir i generar un bon clima de convivència en el recurs d'acollida.
- ✓ Treballar per al manteniment de la cohesió de grup dels nuclis familiars acollits al servei.
- ✓ Programació, dinamització i valoració d'espais socio-terapèutics i educatius per a dones, per a infants i adolescents i per a nuclis familiars per tal de desxifrar les claus de la violència masclista des de la sensibilització i prevenció.
- ✓ Suport per crear consciència de drets i promoure activitats positives de protecció/cura d'una mateixa i de confrontació/superació de la situació.
- ✓ Acompanyar la dona i als i a les adolescents en el seu procés de presa de decisions i ajudar-los emocionalment a reprendre el control de la seva vida, respectant els seus ritmes i condicionants.
- ✓ Acompanyar a la dona a la preparació de l'abordatge de moments concrets: acollida, processos judicials, inici de visites dels infants/ adolescents amb el pare o la família extensa, sortida del servei, derivació a una altra tipologia de servei, etc.

- ✓ En cas que sigui professional referent d'un cas, farà una valoració i diagnòstic de la situació que pugui complementar la que es fa des del SARA. Tant de la dona com dels fills i filles si n'hi ha, o altres persones dependents.

Funcions de la professional auxiliar de neteja:

- ✓ Fer la neteja dels espais comuns del recurs d'acollida.
- ✓ Fer la neteja de les habitacions cada vegada que fa sortida una unitat familiar i prèvia entrada a la nova unitat familiar a acollir.

Es recomana que, sempre que sigui possible, un dels professionals de perfil tècnic (educació social, psicologia i treball familiar) sigui una persona que pugui esdevenir una referència masculina positiva o referència de gènere no binària, contribuint a una educació inclusiva.

7.2. Professionals necessaris i formació específica

Tot el personal es regeix pel Conveni de Catalunya Col·lectiu de treball d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres situacions de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007), publicat en el DOGC el 7 de desembre de 2017 i també s'haurà de tenir en compte l'Acord parcial en classificació professional i actualització de taules salarials de l'esmentat Conveni de data 4 de maig de 2023 (publicat en el DOGC de 16 de juny de 2023 com a Resolució EMT/2054/2023 de 8 de juny, per la qual es disposa la inscripció i publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni Col·lectiu.

S'aplica el "Cicle continuat" per tots els perfils professionals.

- ✓ Tot el personal destinat al servei haurà de:
 - Gaudir, a l'inici de la gestió, de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions. A l'inici del contracte, l'adjudicatària haurà de presentar la justificació de la titulació del personal i còpia del contracte laboral de cada professional adscrit/a al servei.
 - Acreditar no tenir antecedents penals en relació a abusos sexuals cap infants i adolescents amb el certificat negatiu de delictes sexuals.
 - Tots els i les professionals de l'equip han de parlar català i castellà. A més, es valorarà el coneixement d'altres llengües com l'anglès, el francès, l'àrab, el xinès, el romanès i l'urdú que facilitin la interlocució directa de les persones usuàries amb el Servei.
- ✓ Tots els i les professionals destinats/des als serveis d'educació social i la psicologia, hauran de:
 - Tenir com a mínim 50 hores de formació en violència masclista. La formació caldrà demostrar-la mitjançant acreditació oficial de l'entitat formadora.
 - Almenys la meitat de l'equip de professionals de l'educació social i el/la professional de la psicologia han tenir formació específica en la infància i adolescència.

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.

Degut a les característiques de l'equipament i a la població que s'atén, és convenient que hi hagi la mínima rotació en plantilla de tots els perfils professionals, inclòs el personal de neteja.

Requisits específics per servei:

- ✓ **Direcció Grup 1.1:** Tindrà titulació de Diplomatura de Treball Social, 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.
Ha de disposar d'un telèfon mòbil directe que s'haurà de facilitar al SARA.
Una de les persones professionals de les disciplines de l'educació social o la psicologia efectuaran les tasques de suplència del director/a en cas d'absència o vacances.

- ✓ **Educació Social Grup II:** 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.

En els torns on només hi ha una professional (nit) aquest haurà de ser una dona per assegurar que les dones que han desenvolupat un rebuig i/o manca de confiança cap als homes per la situació viscuda, es puguin adreçar a la professional sentint-se còmodes i segures.

Ha d'haver presència d'aquesta figura professional en els torns de dia. Es permet la figura d'integració social en els torns nocturns.

Almenys un/a educadora social 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 Post-grau, o acreditar un curs de formació específica en petita infància no inferior a 100 hores.

Es garantirà el servei de professionals d'educació social les 24 hores dels set dies de la setmana.

- ✓ **Psicologia Grup II:** Caldrà acreditar Llicenciatura o Grau en Psicologia. La/es persona/es proposada/es haurà/n de disposar d'un mínim de 1 any d'experiència en l'abordatge de la violència masclista.
- ✓ **Treball familiar Grup III 3.2:** Caldrà acreditar Cicle formatiu de grau mig definit com a Tècnic/a en atenció sociosanitària (o titulació anterior de Treball Familiar).

L'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 vacacionals, 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.

Quadre de distribució dels perfils professionals pels Lots 1

TORN/PERFIL	DIRECCIÓ	EDUCACIÓ SOCIAL	TREBALL FAMILIAR	PSICOLOGIA	SERVEI DE NETEJA
MATÍ I TARDA	1 direcció	1 ed. Social torn de matí i 2 ed. Socials en torn de tarda	1 treball familiar	1 psicologia persona adulta i mitja psicologia infància i adolescència.	1 persona neteja
NIT		1 ed. Social			
CAP DE SETMANA		1 ed. Social	1 treball familiar		

Entre els diferents torns d'educació social, cal que coincideixin almenys trenta minuts per a poder fer traspàs d'informació.

Nombre total hores anuals de cada perfil professional pel Lot 1

Serveis	Servei fix Hores efectives any	Serveis complementaris Màxim hores anuals
Servei de Direcció	1.677,00	-----
Servei d'Educació Social.....	13.416,48	-----
Servei de Psicologia.....	2.853,85	-----
Servei de Treball Familiar...	5.110,00	-----
Servei de neteja	741,00	-----
Servei sanitari de suport	-----	350
Servei psiquiàtric	-----	20

Serveis complementaris Lot 1:

Cal contemplar un reforç puntual amb hores d'altres professionals, de l'àmbit d'auxiliars sanitaris grup III 3.2, per atendre situacions excepcionals de persones amb discapacitat que necessitin del suport de terceres persones per a la realització de les activitats de la vida quotidiana. La realitat ha demostrat que davant determinades situacions de dependència, la dotació ordinària de personal que es defineix en aquest Plec de Condicions Tècniques resulta insuficient i cal reforçar-lo. Amb aquesta finalitat es preveu un màxim de 350 hores anuals.

També es contempla un reforç puntual amb hores de professionals de l'àmbit de la psiquiatria, per atendre situacions excepcionals de persones amb trastorns de salut mental que no tenen l'atenció necessària des de la xarxa pública de salut. Amb aquesta finalitat es preveu un màxim de 20 hores anuals.

La provisió de serveis complementaris de professional de suport (auxiliar de geriatria o sanitari i psiquiatria) és d'un total de 370 hores/any.

Quadre de distribució dels perfils professionals pels Lots 2

TORN/PERFIL	DIRECCIÓ	EDUCACIÓ SOCIAL	TREBALL FAMILIAR	PSICOLOGIA	SERVEI DE NETEJA
MATÍ I TARDA	1 direcció	1 ed. Social torn de matí i 2 ed. Socials en torn de tarda	1 treball familiar	1 psicologia	1 persona neteja
NIT		1 ed. Social			
CAP DE SETMANA		1 ed. Social	1 treball familiar		

Nombre total hores anuals de cada perfil professional pel Lot 2

Serveis	Servei fix Hores efectives any	Serveis complementaris Màxim hores anuals
Servei de Direcció	1.677,00	-----
Servei d'Educació Social.....	11.739,42	-----
Servei de Psicologia.....	1.677,00	-----
Servei de Treball Familiar...	5.110,00	-----
Servei de neteja	741,00	-----
Servei sanitari de suport	-----	350

Serveis complementaris Lot 2:

Es contempla un reforç puntual amb hores d'altres professionals, de l'àmbit d'auxiliars sanitaris grup III 3.2 per atendre situacions excepcionals de persones amb discapacitat que necessitin del suport de terceres persones per a la realització de les activitats de la vida quotidiana. La realitat ha demostrat que davant determinades situacions de dependència, la dotació ordinària de personal que es defineix en aquest Plec de Condicions Tècniques resulta insuficient i cal reforçar-lo. Amb aquesta finalitat es preveu un màxim de 350 hores anuals.

7.3. Supervisió tècnica externa Lot 1 i Lot 2.

Els CMAU-VM atenen única i exclusivament persones que viuen situacions de violència masclista, una realitat dura per les i els professionals que proporcionen atenció i per la direcció

del servei que sovint ha de prendre decisions delicades. A més, en tant forma part del sistema de serveis socials, intervé sovint en situacions complexes i casos amb cronicitat, patiment, maltractaments, multiintervenció, etc.

Aquesta realitat fa imprescindible la incorporació d'espais de co-aprenentatge i de reflexió compartida, de mecanismes de reflexió conjunta per tal d'assegurar l'eficiència tècnica doncs qualsevol professional, independentment de la seva veterania, està exposat/ada a la subjectivitat, a l'afectació, a l'excessiva implicació, al desgast i impacte personal, o a d'altres dificultats tècniques.

L'adjudicatària garantirà la supervisió externa:

- ✓ Es garantiran un mínim de 10 sessions anuals de supervisió externa de casos amb una duració per sessió de 2 hores. En cas que l'adjudicatària hagi ofert, en la seva proposta, un nombre de sessions addicionals haurà de garantir i complir el nombre ofert, fins a un màxim de 6 sessions anuals, que en tot cas tindrà la mateixa durada i característiques les que les 10 previstes en aquest plec.
- ✓ La persona que assumeixi la supervisió externa ha de respondre als següents requisits i perfil: ha de tenir perspectiva de gènere, experiència en supervisió d'equips, tenir experiència en intervenció directa amb persones i famílies, ha de ser una persona coneixedora i tenir experiència en el camp social (descartant supervisors/es que vinguin solament del camp clínic) i de les violències masclistes, essent professionals reconegudes dins l'àmbit social.
- ✓ La persona supervisora externa presentarà un informe anual que serà lliurat a l'entitat gestora i a la persona tècnica referent del Departament d'Atenció i Acollida per VM.

A banda la licitadora podrà ampliar el nombre de sessions d'acord amb la seva oferta fins a un màxim de 6 sessions addicionals.

7.4. Formació contínua Lot 1 i Lot 2.

L'adjudicatària proporcionarà al personal destinat a la prestació del servei objecte del contracte un mínim de trenta hores anuals de formació contínua que contemplades a l'article 37 del Conveni Col·lectiu de treball d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres situacions de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007).

En cas que l'adjudicatària hagi ofert, en la seva proposta, un nombre d'hores addicionals de formació (que poden arribar a ser fins a 15 hores addicionals/any/treballador), haurà de garantir, complir i acreditar l'execució i recepció, per part del personal treballador, de la totalitat d'hores anuals de formació compromeses (les 30 previstes al conveni més les addicionals compromesos a la seva oferta).

De la formació proporcionada al personal tècnic caldrà que, com a mínim, 15 hores hagi abordat temes relacionats amb alguna o varies de les següents temàtiques:

- Violències masclistes i drogodependències.
- Violències masclistes i Salut mental.
- Eines per evitar el risc d'afavorir una relació de dependència cap al servei d'acolliment.
- Eines d'exploració i d'intervenció en la infància i l'adolescència (infants/adolescents i mares) i en les relacions materno-filials i entre germans/es.
- Intervenció amb persones LGTBQIA+ que, per aquest motiu, viuen violència masclista.

- Intervenció amb persones amb discapacitat que viuen violència masclista.
- El procés de recuperació de les dones que viuen violència masclista de parella: model de fases i instrumentació.
- Autocura professional.

En la memòria anual del servei s'especificarà per a cada membre del personal la formació realitzada especificant temàtica i duració. També caldrà annexar els certificats de les formacions signats per les persones que han rebut la formació.

CLÀUSULA VUITENA.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

L'adjudicatària presentarà, en la forma que l'IMSS determini, informes periòdics d'indicadors de l'activitat per garantir el seguiment de la prestació del servei i que es reflectirà en:

- ✓ Anualment presentarà una memòria-avaluació del desenvolupament global del seu treball i dels resultats qualitatius i quantitatius del servei prestat, que es lliurarà abans del mes de març posterior a la finalització de cada any.
- ✓ Mensualment presentarà un document en format Excel amb les estades de les persones acollides, on ha de constar els noms i cognoms de cada persona, el número de cas SARA (facilitat per la referent del cas) i el període d'estades als CMAU-VM. En el lot 2, cal que s'especifiqui de manera diferenciada les dades del període d'urgències i les del període de mitja estada.

L'adjudicatària haurà d'aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei a l'IMSS en el calendari que aquest determini.

L'adjudicatària haurà de garantir la coordinació amb les persones responsables municipals que estipuli l'IMSS.

L'adjudicatària haurà d'avaluar el grau de satisfacció i la valoració respecte l'atenció rebuda en el recurs d'acollida per part de les dones, fills/es si en té, i/o altres membres de la unitat familiar dependents de la dona. Recollirà les dades respecte:

- ✓ Grau de satisfacció expressat per les persones acollides 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 (0 a 11 anys) i els adolescents (12 a 17 anys).

Les enquestes de satisfacció es passaran des del recurs d'acollida als 3 mesos des de l'ingrés de la unitat familiar al recurs i quan la unitat familiar fa sortida. El buidatge de les enquestes de satisfacció es realitzarà dues vegades a l'any, i s'entregaran els resultats a la persona referent del contracte de l'IMSS.

CLÀUSULA NOVENA.- RESPONSABILITAT

L'adjudicatària 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 els CMAU-VM, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals de les usuàries, i hauran de procedir, quan s'escaigui, a la corresponent indemnització.

Cada adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels/les seus/ves 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.

- ✓ L'adjudicatària, atès que es tracta de prestar un servei d'atenció específica en VM, haurà de vetllar per la permanència de l'expertesa en el recurs posant els recursos que calgui per tal d'aconseguir l'objectiu de qualitat de la prestació.
- ✓ L'adjudicatària haurà de complir en tots els seus contractes laborals, com a mínim, les condicions establertes en el Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc aplicant l'estipulat pel "Cicle continuat" en tant es tracta d'un centre d'acolliment que funciona les 24 hores tots els dies l'any.

CLÀUSULA DESENA. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'adjudicatària de cada LOT es considerarà, a efectes d'aquest contracte, encarregada del tractament en els termes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.

Cada adjudicatària 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 per l'IMSS.

L'adjudicatària 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 tractades s'integren dins la tipologia següent:

Dades especialment protegides (nivell molt crític/crític)

- Especialment protegides: ideologia, afiliació sindical, religió, creences, origen racial o ètnic, salut (malalties, discapacitats...), vida sexual, violència de gènere, dades genètiques, dades biomètriques identificatives.

Dades d'infraccions i perfilat (nivell sensible)

- Infraccions: penals, administratives.
- Perfil: conjunt de dades que configuren un perfil, és a dir que permeten tractar de forma diferenciada els afectats en funció de les seves característiques.

Altres dades (nivell baix)

- Identificatives: DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social/mútua, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, imatge/veu, marques físiques, núm. reg. personal, signatura electrònica.
- Personals: estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat,

llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.

- **Socials:** allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions, aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.
- **Professionals:** formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.
- **Treball:** cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.
- **Comercial:** activitats i negocis, llicències comercials, subscripcions (revistes, webs, etc.), creacions artístiques, científiques o tècniques.
- **Econòmico-financeres:** ingressos, rendes, inversions/patrimoni, crèdits/avals, dades bancàries, plans de pensió o jubilació, dades econòmiques de la nòmina, impostos/deduccions, assegurances, hipoteques, subsidis/beneficis, historial de crèdits, targes de crèdit.
- **Transaccions:** bens i serveis subministrats, id. rebuts, transaccions financeres, compensacions/indemnitzacions.
- **Infraccions:** administratives.

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

La informació relativa als casos atesos pel servei, així com el suport informàtic utilitzat per al seu registre seran propietat de l'IMSS.

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

El Departament d'Atenció i Acol·lida per violència masclista és la instància municipal que té la competència per decidir l'explotació i ús d'aquesta informació d'acord sempre amb allò que determini la normativa legal vigent.

CLÀUSULA DOTZENA.- 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) Pel que fa 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. Justificar la prestació dels serveis contractats, amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini el Departament d'Atenció i Acolida per VM de l'IMSS i facilitar tota la informació que se li sol·liciti en relació a aquesta contractació, per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei.
4. Designar un/a persona que assumeixi la supervisió tècnica per part de l'adjudicatària respecte de la gestió del servei 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. Aquesta persona actuarà com a representant de l'adjudicatària en la seva interlocució amb el DAAVM.
5. Mantenir les reunions de coordinació amb les responsables municipals, que s'estipulin pel DAAVM de l'IMSS.
6. Desplegar programes, recursos i activitats socioeducatives per a la millora de l'autonomia de les persones ateses al servei.
7. 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.
8. Assegurar el compliment de totes les funcions, objectius, criteris tècnics, criteris de qualitat i procediments detallats en aquest Plec i els Annexos corresponents.
9. L'adjudicatària aportarà tot el personal per 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.
10. L'adjudicatària es compromet al compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral i de Seguretat Social que siguin d'aplicació.
11. Justificar de manera formal i material davant el DAAVM, les obligacions del contractista del PCAP i del present Plec.
12. 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'adjudicatària facilitarà còpies de la RLC i RNT acreditant el seu pagament i assenyalant a les mateixes el personal que correspongui a la prestació dels serveis contractats.
13. L'adjudicatària ha de complir en tots els contractes, com a mínim, les condicions anàlogues a les establertes al Conveni Col·lectiu de treball d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres situacions de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007) aplicant l'estipulat pel "Cicle continuat" per a tots els perfils professionals.
14. L'adjudicatària garantirà la qualificació tècnica de les persones professionals. És condició especial d'execució que la licitadora 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.

15. Proporcionar informació sobre el nivell d'ocupació d'habitacions i places al SARA, de manera periòdica setmanal i mensual.
16. 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 60 hores quan es tracti del perfil d'educació social, psicologia i treballador/a familiar.
17. 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 amb un mínim de quatre hores diàries. 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 d'acord a l'establert a la Clàusula 4 Punt 4.3. d'aquest Plec, 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.
18. Elaborar i custodiar la documentació pròpia del centre assegurant la protecció i confidencialitat de les dades i informació relativa a les persones ateses.
19. 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 de l'IMSS abans de formalitzar o el dia de la signatura de la formalització.
20. Disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual, com a mínim s'exposi:
 - a. Autorització de l'establiment o servei.
 - b. Normativa de funcionament intern (Reglament de règim interior).
 - c. Avís sobre la disponibilitat de fulls de queixa i de suggeriments.
 - d. Programa d'activitats.
 - e. Instruccions per a situacions d'emergència.
21. 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 Departament d'Atenció i Acol·lida per VM de l'Institut Municipal de Serveis Socials.
22. Cobrir en situacions d'urgència, les necessitats bàsiques de les persones ateses com a provisió.
23. Garantir la qualitat de l'alimentació subministrada i l'acompliment de tota la normativa vigent respecte l'ús i manipulació dels aliments.
24. Garantir un correcte funcionament del servei de cuina afavorint l'adquisició d'hàbits saludables i normalitzats.
25. Proporcionar als treballadors/es i residents els equips protecció individuals sanitària (EPIS) necessaris, segons la normativa sanitària del moment.

26. Incorporar les indicacions i directrius del DAAVM tant les que es comuniquin a l'inici del contracte com al llarg de la seva execució i pròrroga si fos es cas.
27. Lliurar una memòria anual durant el mes de febrer de l'any següent a la Tècnica referent del DAAVM de l'IMSS.
28. Sol·licitar totes les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies de la gestió a realitzar.
29. Comunicar per escrit al DAAVM de l'IMSS qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament del servei.
30. Mantenir la confidencialitat sobre l'adreça del servei tant per l'adjudicatària com per les subcontractistes. No estarà permès que es facin fotografies de l'espai interior ni exterior dels equipaments, ni tampoc pujar cap informació a les xarxes socials on apareguin referències de l'equipament o d'altres persones acollides.
31. Garantir el manteniment i renovació, quan calgui, de la terra i de les plantes del terrat i de l'interior de l'equipament.
32. Informar la titularitat municipal dels CMAU-VM en totes les activitats de visualització i divulgació del servei, tant en la producció escrita, com parlada o en qualsevol altra mitjà que s'utilitzi.
33. Consultar al DAAVM en rebre demandes per participar en grups de treball de qualsevol entitat o institució.
34. Informar i demanar autorització al DAAVM per aparicions als mitjans de comunicació o programes de formació en que es requereixi la presència de l'adjudicatària i/o de la direcció o el personal dels CMAU-VM en relació a la prestació d'aquest servei.
35. Notificar a la persona responsable del contracte, quan s'activa el control de plagues i presentar l'informe detallat de les actuacions realitzades per l'empresa de control de plagues dins el centre.

b) Respecte a la infraestructura

1. L'adjudicatària assumirà les despeses de la neteja dels centres, la qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.

L'adjudicatària assumirà igualment la neteja mensual de:

- En lot 1 (CMAU-VM I):
 - o Vidres (part interior i exterior) que conformen les parets de la planta baixa.
 - o El sostre de vidre del pati interior del CMAU-VM (enlluernat).
 - o La part exterior dels vidres i balconeres de les habitacions 1 i 2 que donen al pati interior i que són inaccessibles des de l'interior de les habitacions.

Aquest criteri s'aplicarà amb l'excepció dels vidres de la coberta del pati interior comú a tots els habitatges de l'immoble i que és responsabilitat de la Comunitat de Propietaris i Propietàries de l'edifici.

- En lot 2 (CMAU-VM II):
 - o Vidres (part interior i exterior).

2. La neteja de la roba personal de cada unitat familiar serà responsabilitat de les persones acollides i s'efectuarà al propi centre. L'adjudicatària assumirà la responsabilitat pel que fa a la roba del centre.
3. L'adjudicatària assumirà la despesa de consum elèctric, aigua, de gas, de telefonia mòbil per a les professionals i de l'accés a internet per les usuàries.
4. L'adjudicatària assumirà el cost i subministrament del material no inventariable (d'oficina, informàtic, etc.) llevat d'aquell que hagi d'identificar la titularitat municipal d'aquest servei.
5. L'adjudicatària assumirà la despesa de pintura de tot el recurs d'acollida, la renovació de matalassos i parament de la llar, tèxtil inclòs (fundes matalassos, llençols, tovalloles, etc.). Cal renovar matalassos, parament i realitzar la pintura del recurs d'acollida a l'inici del contracte. En el cas que s'hagi realitzat en el darrer any, cal presentar factura justificativa i caldrà fer-ho de nou abans que finalitzin els quatre anys del contracte.
6. L'adjudicatària haurà d'encarregar el Pla d'Evacuació i realitzar simulacres amb les persones acollides, comunicar els temps assolits i generar els informes corresponents. Tot realitzat per una empresa homologada.
7. 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.
8. És responsabilitat de l'adjudicatària, l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions del lloc de treball.
9. L'adjudicatària, assumirà les despeses de manteniment, el qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada, aquesta empresa, serà notificada als serveis tècnics municipals 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.
10. 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'adjudicatària o el seu personal.
11. L'adjudicatària haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc en el servei i equipament, incloent-hi els causats per les persones professionals del servei, personal vinculat a ell, i per les persones acollides durant l'execució del contracte.
12. L'adjudicatària, des del moment de la cessió, designarà i notificarà als referents de l'IMSS i a la Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut i Cooperació de l'Ajuntament de Barcelona un "Referent de Manteniment" i un suplent per la comunicació de temes relacionats al manteniment i resta de tasques encomanades o relacionades.

13. L'adjudicatària realitzarà les comunicacions de les incidències relacionades amb la part del manteniment responsabilitat de l'IMSS o l'Ajuntament de Barcelona a través del/de la Referent de Manteniment i del/la Referent del Departament d'Atenció i Acollida per VM del contracte.
14. L'adjudicatària, des del moment de la cessió, comunicarà semestralment als/a les referents designats/des del DAAVM i al Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona, tant els imports econòmics com els conceptes en que s'han destinat pel Manteniment del Centre i ho faran omplint les Fitxes de Seguiment de Manteniment que el Departament d'Infraestructures i Equipaments lliurarà a l'adjudicatària en el moment de l'inici de l'activitat. A més, l'Ajuntament podrà realitzar les visites que consideri oportunes a l'equipament i demanar la informació complementària necessària pel correcte seguiment del Manteniment i Gestió del centre i l'activitat. Anualment els/les Responsables municipals realitzaran una auditoria de l'estat del centre.
15. L'adjudicatària haurà de permetre i facilitar a l'Ajuntament de Barcelona la realització de les tasques relatives al Gran Manteniment i al Manteniment de les instal·lacions d'alarmes antiintrusió i contraincendis, dels mitjans contraincendis i dels aparells elevadors (si s'escau).
16. En quan al material d'oficina i altres materials per al desenvolupament de les activitats hauran de ser de caire sostenible sempre que sigui possible, en concret, el paper d'impressió i fotocopiadores i tot el material compostat per cartró i paper seran reciclats.

C) Pel que fa a la pròpia adjudicatària:

1. L'adjudicatària haurà de presentar un Pla d'Igualtat entre homes i dones, previst a la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març i en la Llei 17/2015 d'Igualtat efectiva de Dones i Homes (Art. 36.1), independentment del nombre de treballadors i treballadores de què disposi. Dins aquest Pla haurà d'evidenciar l'existència d'un protocol de prevenció o actuació davant casos d'assetjament sexual i/o per raó de sexe i explicitar les actuacions que es porten a terme. En cas de no disposar del Pla d'Igualtat, haurà de presentar la documentació acreditativa del mateix en un període de 9 mesos a partir de l'adjudicació del servei.
2. Tractant-se d'una empresa o entitat amb 50 o més treballadors i treballadores caldrà que acrediti que, al menys, un 2% de la seva plantilla estigui ocupat per persones amb discapacitat i, en qualsevol cas, que garanteixi el compliment de l'establert a l'article 42 del Real Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General de Dret de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

CLÀUSULA TRETZENA.- DRETS I FUNCIONS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA / IMSS.

L'Ajuntament de Barcelona / IMSS es compromet a:

1. Proporcionar el local i les instal·lacions en els quals s'hagi de prestar el servei, infraestructura i material inventariable.

2. Aportar i reposar quan calgui els electrodomèstics, sistema de calefacció i d'aire condicionat, ordinadors, impressora, fotocopiadora, fax i escàner de l'equipament. Igualment reposarà la maquinària de les instal·lacions de cuina, bugaderia, aire condicionat i calefacció, sense incloure la xarxa de distribució. També proporcionarà el mobiliari i el parament i l'aixovar necessari per a la posta en marxa del servei. Veure inventaris als Annexos 3 i 4 d'aquest Plec.
3. Assumir les despeses del consum de la telefonia fixa i internet de l'equipament, del manteniment de les alarmes i control d'incendis.
4. Assumir les despeses del manteniment de l'ascensor. En cas del CMAU-VM I, serà la part proporcional que correspongui com a part de la comunitat de propietaris i propietàries.
5. Obres de reparació i manteniment del centre de gran envergadura.
6. Realitzarà, a petició de l'adjudicatària, les actuacions de desinfecció, desratització i desinsectació, per tal de garantir la idoneïtat de l'empresa que ho realitza i dels productes utilitzats.
7. Mantenir la confidencialitat de les dades personals de les persones usuàries i de l'adreça del servei.

L'Ajuntament de Barcelona / IMSS tindrà la facultat de:

1. Fer el seguiment i controlar de forma permanent la correcta gestió del servei.
2. Dictar les ordres i les instruccions pertinents per al correcte acompliment del present contracte.
3. Sol·licitar a l'empresa gestora la documentació que es determini per tal de poder planificar i realitzar el control d'activitat (producció), de funcionament i de resultats dels Centres Municipals d'Acolliment d'Urgències per Violència Masclista.
4. Inspeccionar, seguir i avaluar els resultats del servei i de l'equipament i posar en coneixement de l'adjudicatària qualsevol deficiència que observi per a la seva subsanació.
5. Requerir a l'adjudicatària perquè acrediti documentalment el compliment de les obligacions d'aquest plec de condicions.

CLÀUSULA CATORTZENA.- MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'entitat adjudicatària haurà de:

1. Mantenir informat de forma permanent al DAAVM, de les incidències i desenvolupament de la vaga acomplint els serveis mínim vigents pel sector.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe en el que s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar.

Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el Departament d'Atenció i Acol·lida per VM procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en que s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'entitat adjudicatària, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

2. Garantir els següents serveis mínims mentre duri la vaga amb independència que es tracti de dies laborals o festius:
 - Torn de matí: 2 professionals (com a mínim 1 d'ells/elles haurà de ser educador/a social).
 - Torn de tarda: 2 professionals (com a mínim 1 d'ells/elles haurà de ser educador/a social).
 - Torn de nit: 1 educadora social

CLÀUSULA QUINZENA.- FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del present contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació del servei a la mateixa empresa o entitat que havia estat adjudicatària, l'adjudicatària que finalitzi el contracte i la nova adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament i organització del Centre d'Acol·liment en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

Amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament en les persones acollides, el DAAVM supervisarà i ordenarà el traspàs.