

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TRASLLAT DE PERTINENCES DE LES DONES ACOLLIDES AL DISPOSITIU D'ACOLLIMENT PER VIOLÈNCIA MASCLISTA, DERIVADES DES DEL SERVEI D'ATENCIÓ, RECUPERACIÓ I ACOLLIDA (SARA), MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.**

**EXPEDIENT NÚM. 015\_P2500146**

## ÍNDEX

|                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>1. Objecte del contracte .....</b>                                | <b>3</b>    |
| <b>2. Lots .....</b>                                                 | <b>3</b>    |
| <b>3. Termini del contracte i pròrrogues .....</b>                   | <b>3</b>    |
| <b>4. Característiques tècniques del servei.....</b>                 | <b>3-9</b>  |
| 4.1 Descripció del servei .....                                      | 3-4         |
| 4.2 Àmbit territorial de la prestació del servei .....               | 4-5         |
| 4.3 Calendari i horari de la prestació del servei .....              | 5           |
| 4.4 Operativa del servei.....                                        | 5-7         |
| 4.5 Recursos necessaris per la correcta execució del contracte ..... | 8-9         |
| <b>5. Obligacions de l'adjudicatària .....</b>                       | <b>9-10</b> |
| <b>6. Control de qualitat del servei .....</b>                       | <b>10</b>   |
| <b>7. Confidencialitat i protecció de dades.....</b>                 | <b>10</b>   |
| <b>8. Persona o persones interlocutores amb l'IMSS .....</b>         | <b>10</b>   |

## **1. Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és garantir la prestació del servei de trasllat de pertinences de les dones acollides al dispositiu d'acollida per violència masclista, derivades des del Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA), amb mesures de contractació pública sostenible.

**La licitació serà mitjançant procediment obert simplificat abreujat (art. 159.6 de la LCSP) i tramitació ordinària** (art. 131.2 i 116 en relació amb l'art. 132 de la LCSP - principis d'igualtat, transparència i lliure competència), tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació, i per tant, l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.

## **2. Lots**

Aquest contracte no està dividit per lots, ja que l'objecte contractual no ho fa possible. La divisió d'aquest no seria convenient per fer-la excessivament difícil i onerosa des del punt de vista tècnic, i que aquest fet dificultaria la correcta execució del contracte i l'eficiència en la prestació del servei.

## **3. Termini del contracte i pròrroques**

La durada d'aquest contracte és de 12 mesos, a partir de l'1 de març de 2026, o si fos posterior, des de la data de la formalització del document contractual.

Es preveu la possibilitat de prorrogar aquest contracte durant un període addicional de 12 mesos. La pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'adjudicatària quan el seu preavis es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte.

## **4. Característiques tècniques del servei**

### **4.1.- Descripció del servei**

El SARA és un servei d'àmbit de ciutat de titularitat municipal que presta atenció bàsica, específica i especialitzada, a dones víctimes de situacions de violència masclista (dones, infants, adolescents i altres persones majors d'edat del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència), i proporciona assessorament a professionals i a persones de l'entorn de les víctimes.

El SARA és la porta d'entrada als recursos públics i privats d'acolliment d'urgències, de llarga estada i de mitja i alta autonomia per a persones que viuen situacions de violència masclista i per als seus fills i filles. Durant l'estada als referits recursos el SARA esdevé el centre social de referència i satisfà les prestacions per fer front a necessitats peremptòries immediates de les persones acollides i activa els recursos necessaris per sortir de la situació de violència. La majoria

de les usuàries no tenen capacitat econòmica per suplir les seves necessitats més bàsiques i el SARA els hi proporciona.

Les dones acollides en el dispositiu d'acolliment, i els seus fills i filles, han de realitzar canvis d'ubicació sobtats o planificats, per motius de seguretat, evolució del seu procés personal o situació familiar. En aquest context, esdevé necessari garantir el trasllat segur, àgil i digne de les seves pertinences personals.

Tot i que es fomenta l'autonomia en la gestió dels trasllats, moltes vegades les dones acollides no disposen de xarxa de suport, recursos econòmics o capacitat logística per fer-ho, especialment en moments de crisi, urgència o vulnerabilitat emocional.

Els supòsits més habituals en què es requereix el servei de trasllat de pertinences són els següents:

- Trasllat el mateix dia de l'atenció d'urgència al SARA, des del punt d'origen (domicili, comissaria, hospital, etc.) fins al recurs d'acollida d'urgència o allotjament temporal.
- Canvi entre recursos d'acollida, com ara d'un recurs d'urgència a un recurs de mitja o llarga estada, o d'un recurs general a un pis d'autonomia, segons l'evolució del procés d'atenció i recuperació.
- Finalització del procés d'acolliment i trasllat de pertinences des del recurs residencial a un nou habitatge o al domicili d'origen.
- Recollida de pertinences del domicili anterior quan la dona ha hagut de marxar de manera precipitada i, posteriorment, és viable i segur fer el trasllat.
- Quan es fa el retorn al domicili d'origen o un nou habitatge, un cop finalitzat l'acolliment, i la dona necessita recuperar les seves pertinences del recurs anterior o d'un lloc on s'hagin custodiat temporalment.
- Trasllats en coordinació amb altres serveis públics (socials, policials o judicials) quan es requereixi una intervenció segura i coordinada.

El servei haurà de ser flexible, ràpid i adaptat a cada situació, i podrà ser requerit en qualsevol punt del terme municipal de Barcelona i, eventualment, en municipis propers si la situació ho justifica. El personal que dugui a terme el servei haurà d'actuar amb la màxima confidencialitat, respecte i sensibilitat envers les circumstàncies de les persones ateses.

Les persones acollides que requereixin el trasllat de les seves pertinences es desplaçaran mitjançant transport públic o taxi, si escau, entre el punt d'origen i el de destí. En cap cas acompanyaran la furgoneta destinada al transport de les pertinences. A més, durant tot el desplaçament, comptaran amb el seguiment d'una persona professional referent del seu cas.

Per aquests motius, el servei SARA assumeix la contractació d'un servei de suport logístic per al trasllat de les pertinences de les persones acollides.

#### **4.2.- Àmbit territorial de la prestació del servei**

L'àmbit territorial d'execució del contracte comprèn la ciutat de Barcelona, la seva àrea metropolitana i, puntualment, altres municipis de la demarcació de Barcelona.

El dispositiu d'acolliment per violència masclista gestionat pel Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) es configura com un circuit de protecció que inclou diferents recursos residencials —tant cases com pisos— distribuïts entre la ciutat de Barcelona, l'àrea metropolitana i, de manera excepcional, localitzats en municipis de la tercera corona metropolitana.

El servei objecte del contracte haurà de donar cobertura a tots aquests àmbits territorials, i preveure la capacitat operativa per dur a terme trasllats entre recursos, així com entre altres punts d'origen o destinació (domicilis, centres sanitaris, comissaries, seus judicials, etc.) dins dels límits geogràfics esmentats.

#### **4.3.- Calendari i horari de la prestació del servei**

El servei de trasllat de pertinences únicament es prestaran de conformitat amb el calendari i l'horari que disposa el servei SARA, que és el següent:

- Calendari: tots els dies laborables, de dilluns a divendres.
- Horari de referència del servei:
  - o Dilluns a dijous: de 9:00h a 19.00 hores.
  - o Divendres: de 9.00h a 16.00 hores.

#### **4.4.- Operativa del servei**

##### **a) Sol·licitud del servei**

El servei de trasllat de pertinences s'activarà a petició del personal tècnic del SARA, mitjançant l'emplenament d'una fitxa de sol·licitud que s'adjunta com a Annex 1 del present plec.

Aquesta fitxa inclourà com a mínim la següent informació:

- Nom (sense cognoms) i número del cas SARA.
- Adreça de càrrega i descàrrega.
- Dia i hora proposats del servei.
- Descripció orientativa del volum i tipologia de pertinences a traslladar.
- Requeriments específics de manipulació o accés (ascensor, escales, etc.).
- Persona de contacte en origen i destinació.

Les sol·licituds s'enviaran per correu electrònic o mitjà telemàtic acordat entre el SARA i l'empresa adjudicatària, amb una antelació mínima de 48 hores laborables, sempre que no es tracti d'una situació d'urgència per localització per part de l'agressor. En aquests casos, l'empresa haurà de poder oferir resposta en un termini màxim de 24 hores laborables des de la recepció de la sol·licitud.

##### **b) Funcionament del servei**

###### **1. Termini màxim de recollida**

Un cop rebuda la sol·licitud formal del servei de trasllat de pertinences per part del SARA mitjançant la fitxa corresponent, l'empresa adjudicatària haurà de confirmar-

ne la recepció i fixar la data i hora d'execució del trasllat dins dels següents terminis màxims:

- En serveis ordinaris: el trasllat s'haurà de dur a terme en un termini màxim de 48 hores laborables des de la sol·licitud.
- En serveis urgents o d'emergència (com ara trasllats derivats d'una situació de violència masclista imminent o canvi sobtat de recurs): el trasllat s'haurà de dur a terme en un termini màxim de 24 hores laborables des de la sol·licitud.

En tots els casos, un cop establerta la franja horària acordada pel servei, l'empresa haurà de presentar-se puntualment al punt d'origen dins del marge acordat. En cas de no accés al punt de recollida, es contactarà immediatament amb la persona tècnica referent del SARA per rebre instruccions.

El personal assignat pel servei haurà de prestar-lo amb discreció, diligència, respecte i confidencialitat, atenent especialment a:

- La manipulació acurada de les pertinences, assegurant-ne la integritat.
- L'organització ordenada del carregament i la correcta distribució al punt de destinació.

L'empresa haurà de disposar d'un sistema de seguiment de serveis (manual o digital) que permeti comprovar en tot moment la traçabilitat del trasllat.

## **2. Condicions d'ús i limitacions del servei de trasllat**

- Amb la finalitat de garantir un servei àgil, segur i ajustat a les necessitats bàsiques de les usuàries, i d'acord amb el principi d'eficiència en la utilització dels recursos públics, s'estableix que la valoració econòmica total dels béns personals a traslladar no podrà superar els 4.000 €, atès que aquest límit permet acotar el risc assegurador i patrimonial associat al servei, assegurar que l'objecte del trasllat es circumscriu a pertinences d'ús essencial i immediat i homogeneïtzar la prestació del servei evitant desviacions en la planificació logística i garantint una atenció equitativa a totes les usuàries que ho puguin requerir.
- Cal declarar per escrit tots aquells objectes que es considerin de gran valor, volum o preu, en particular aquells que siguin fràgils.
- Aquells objectes considerats de gran valor, volum o preu, en particular aquells que siguin fràgils, seran embalats/protegits per la pròpia usuària. L'adjudicatària quedarà eximida de tota responsabilitat per a qualsevol desperfecte en els referits objectes.
- Tots aquells objectes de gran valor (joies, ordinadors i tauletes, tecnologia, diners efectiu...) hauran d'anar amb la usuària i no seran traslladats per l'adjudicatària.
- No s'admet menjar, plantes ni material inflamable (bombones de butà, etc.).

- Durant les primeres 48 hores, la usuària haurà d'haver comprovat la correcta recepció i estat de les pertinences traslladades, per tal de permetre una adequada gestió i resolució de possibles incidències dins el marc de responsabilitat del servei. Un cop transcorregudes 48 hores des de la finalització del servei, no s'admetran reclamacions ni queixes relacionades amb l'estat, integritat o existència de les pertinences traslladades. El termini es fixa per garantir que qualsevol incidència que pogués haver-se produït durant el trasllat es comuniqui de manera immediata i verificable, evitant reclamacions tardanes que no es puguin atribuir objectivament al servei. Per tant, no es podran reclamar, un cop superat aquest termini, possibles pèrdues, desperfectes, omissions, deterioraments, manipulacions o discrepàncies en la quantitat o valor dels béns transportats.

c) **Articulació amb el SARA**

El SARA serà l'únic interlocutor amb l'empresa adjudicatària per a la gestió i seguiment del servei. Assignarà una persona referent que centralitzarà les sol·licituds i mantindrà la coordinació amb el contractista.

El personal tècnic del SARA:

- Activarà el servei, mitjançant l'emplenament de la fitxa de sol·licitud (Annex 1).
- Establirà les prioritats en funció de la situació de protecció i urgència.
- Acompanyarà, si s'escau, el trasllat, o facilitarà una persona de contacte a l'origen i/o destí.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, entre el dia 1 i 5 del mes següent al de facturació, un informe de serveis realitzats, amb el detall mínim de data, origen, destinació, nom (sense cognoms) i cas SARA, i volum estimat de pertinences traslladades. Des del Departament d'Atenció i Acol·lida per Violència Masclista es contrastarà amb la informació dels serveis SARA de tots els serveis realitzats en aquell mes. Una vegada contrastada la informació, es donarà l'informe per validat o es demanaran esmenes.

d) **Incidències durant el servei**

En el cas d'avaria del vehicle durant la prestació del servei, l'adjudicatària comunicarà la incidència al responsable del centre emissor de la sol·licitud i posarà a disposició de la usuària un altre vehicle per continuar el trasllats fins a arribar al seu destí.

El termini màxim de resolució de la incidència serà d'una hora des del moment en que s'informi d'aquesta al responsable del centre.

e) **Danys ocasionats durant la realització del servei**

En aquells casos en els quals es produeixin danys a les pertinences traslladades, o a tercers, degut al funcionament del servei, siguin ocasionats pels vehicles o per actes del personal adscrit, l'adjudicatària serà la responsable i restarà obligada a indemnitzar als

perjudicats per si mateixa o a través de les assegurances que tingui concertades a aquest efecte, sempre d'acord amb la legislació vigent que li sigui d'aplicació en cada cas.

#### **4.5.- Recursos necessaris per la correcta execució del contracte**

##### **a) Mitjans personals**

L'adjudicatària haurà de disposar, durant tota l'execució del contracte, del personal necessari per a la correcta prestació del servei de trasllat de pertinences.

El personal haurà de disposar de les capacitats i habilitats adients per a la realització de tasques de càrrega, descàrrega i manipulació de béns personals, i dependrà única i exclusivament de l'adjudicatària, que assumirà l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continuada el poder de direcció inherent a tota empresa.

El personal adscrit al servei hauran de complir els següents requisits mínims:

- Permís de conduir vigent i adequat per a la conducció de vehicles de fins a 3,5 tones.
- Formació bàsica en manipulació segura de càrregues.
- Capacitat física per desenvolupar tasques de càrrega i descàrrega.
- Compromís de confidencialitat i respecte a la intimitat de les persones ateses.

El personal del servei haurà de mostrar un tracte respectuós, amable, discret i professional en tot moment, evitant qualsevol comportament que pugui generar incomoditat o inseguretat a les persones usuàries. Tal i com s'ha dit anteriorment, el servei de furgoneta no trasllada a les usuàries ni als seus fills i filles, les quals es desplacen amb transport públic o taxi, si escau. A més, durant tot el desplaçament, comptaran amb el seguiment d'una persona professional referent del seu cas. És per aquest motiu, que no aplica demanar el certificat negatiu del "*Registro central de delinquentes sexuales y trata de seres humanos*" que es desprèn de la llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència.

##### **b) Mitjans materials**

La prestació del servei objecte del present contracte comporta necessàriament la utilització de vehicles de transport lleuger de mercaderies, concretament furgonetes de fins a 3,5 tones de massa màxima autoritzada (MMA).

Aquests vehicles hauran de complir els següents requisits:

- Dependran única i exclusivament de l'adjudicatària i del seu personal.
- Hauran de complir amb tota la normativa vigent en matèria de seguretat viària, emissions i transport de mercaderies.
- Estaran en bon estat de manteniment i higiene, i disposaran de la ITV en vigor, així com de les assegurances obligatòries establertes per la legislació aplicable.
- Estaran equipats amb elements de protecció i subjecció de càrrega (com mantes, corretges, ancoratges, etc.) per garantir la seguretat dels béns traslladats.

- Comptaran amb compartiment de càrrega tancat i no visible des de l'exterior, per garantir la confidencialitat del contingut transportat.
- No podran incorporar cap tipus de logotip, identificació o inscripció visible que permeti relacionar el vehicle amb serveis socials o amb situacions de violència masclista.
- L'empresa es compromet a utilitzar preferentment vehicles de baixes emissions i a minimitzar l'impacte ambiental del servei mitjançant bones pràctiques de gestió i transport.

L'adjudicatària haurà d'informar a l'IMSS dels vehicles que es vagin incorporant al servei i que no estiguin inclosos en la relació de vehicles presentada en la licitació del contracte.

Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatària haurà de garantir el manteniment preventiu i correctiu dels vehicles, així com el compliment de totes les condicions tècniques i legals exigibles per a aquest tipus de servei.

## **5. Obligacions de l'adjudicatària**

L'adjudicatària i el seu personal, per a l'execució del present contracte s'obliguen a:

### **1. Obligacions generals del contractista**

- Complir amb les condicions tècniques i terminis establerts al contracte de servei.
- Assegurar que tot el personal que participi en el trasllat estigui degudament identificat i habilitat legalment per fer tasques de transport. Aquest requisit inclou, com a mínim: alta en el règim laboral corresponent, formació en prevenció de riscos laborals, carnet de conduir adequat al vehicle utilitzat, així com coneixements bàsics de manipulació i trasllat de càrregues d'acord amb la normativa de seguretat vigent. Igualment, el personal ha de respectar protocols de confidencialitat i protecció de dades, atesa la naturalesa sensible del servei, i actuar en tot moment amb discreció, professionalitat i respecte als drets de les usuàries.
- Mantenir una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi danys a tercers i desperfectes en els béns transportats.
- Garantir la traçabilitat i custòdia dels objectes, sense pèrdues ni substitucions.

### **2. Confidencialitat i protecció de dades**

- Guardar confidencialitat absoluta sobre qualsevol informació personal, ubicació, identitat o situació de les dones acollides.
- No revelar ni comentar amb tercers cap dada ni circumstància relacionada amb el servei.
- No registrar ni difondre imatges o informació (ni per ús intern, ni a xarxes socials, ni a webs).
- Si el servei requereix trasllats a adreces protegides o de seguretat, mantenir en tot moment la discreció sobre el destí i les persones implicades.

### **3. Tracte respectuós i sensibilitat**

- Garantir un tracte digne, respectuós i no discriminatori cap a les dones beneficiàries del servei.

- Abstenir-se de qualsevol comentari, actitud o conducta que pugui resultar ofensiva, intimidant o invasiva.
- 4. Condicions operatives del trasllat
  - Presentar-se puntualment a l'hora i lloc acordats.
  - Manipular els objectes amb cura i professionalitat.
  - Respectar les instruccions del dispositiu sobre què es pot i què no es pot traslladar (sense aliments, materials inflamables, etc.).
- 5. Responsabilitats i incidències
  - Respondre pels desperfectes ocasionats als béns transportats per una manipulació negligent.
  - Comunicar immediatament qualsevol incidència o dany detectat abans, durant o després del servei.
  - Complir el termini de 48 hores per atendre reclamacions.

## **6. Control de qualitat del servei**

La prestació del servei restarà sotmesa permanentment a la control i vigilància de l'IMSS, així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'adjudicatària.

Es portarà a terme un control mensual dels trasllats realitzats, a través de les relacions de serveis facilitats per l'adjudicatària, per tal de conèixer el percentatge dels quals ha estat realitzat amb vehicles poc contaminants. Aquest percentatge s'haurà de correspondre sempre amb l'ofert per l'adjudicatària.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà de subministrar tota la informació necessària relacionada amb el servei i les seves incidències, modificacions, alteracions del servei programat, ampliacions, etc. En funció de l'impacte i gravetat de la incidència, caldrà subministrar la informació a l'IMSS en temps real o en el temps que aquests determinin.

Tanmateix, l'adjudicatària haurà de mantenir totes les dades relatives a la realització dels trasllats durant la vigència del contracte i fins a un període mínim d'un any (12 mesos) després de la finalització del mateix.

## **7. Confidencialitat i protecció de dades**

L'adjudicatària i el seu personal es sotmeten al compliment dels deures de confidencialitat de la informació i la protecció de les dades personals respecte de les quals pugui tenir accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte, amb subjecció al Reglament (UE 2016/679) del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals i a la seva normativa de desenvolupament.

#### **8. Persona o persones interlocutores amb l'IMSS**

L'adjudicatària haurà de designar a una persona responsable per facilitar la interlocució amb l'IMSS.

Les relacions entre l'adjudicatària i la persona responsable del dispositiu d'acollida per violència masclista es regulen per tal d'obtenir una efectivitat adient en els treballs del present contracte.

L'adjudicatària facilitarà adreça electrònica i telèfon amb accés directe de la seva persona referent, per a tot el que fa al present contracte.

El SARA serà l'únic servei autoritzat per poder demanar els serveis objecte del present contracte.

Barcelona, en la data de signatura electrònica.

**Glòria Matas Montmany**

Cap del Departament d'Atenció i Acollida per Violència Masclista  
Institut Municipal de Serveis Socials