



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES —SIAD— DE MARTORELL

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'atenció especialitzada en el marc del Servei d'Informació i Atenció a les Dones —SIAD— de Martorell, mitjançant l'atenció psicològica especialitzada a les dones usuàries del servei, l'assessorament jurídic especialitzat i la reserva o disponibilitat d'un recurs residencial d'urgència per a situacions excepcionals degudament valorades.

La prestació principal del contracte és l'atenció psicològica especialitzada, orientada a l'acompanyament, el suport i el seguiment psicològic de les dones ateses pel SIAD. Complementàriament, el contracte incorpora un servei d'assessorament jurídic especialitzat, amb una dedicació mínima de 10 hores mensuals, així com la reserva o disponibilitat de plaça en un recurs residencial d'urgència.

El servei s'haurà de prestar amb perspectiva de gènere, enfocament integral i interseccional, garantint la confidencialitat, la continuïtat assistencial, la coordinació amb el SIAD i l'adequació de les intervencions a les necessitats de les dones ateses.

La reserva o disponibilitat del recurs residencial no inclou l'import derivat d'una eventual ocupació efectiva de la plaça, atès que aquesta ocupació té caràcter excepcional, no ordinari ni previsible, i no forma part del pressupost base de licitació del contracte. En cas que sigui necessària l'ocupació efectiva d'una plaça, aquesta requerirà autorització prèvia i expressa del PMSAPM i es tramitarà de manera diferenciada, d'acord amb el procediment administratiu i pressupostari que correspongui.

2. PRESTACIONS INCLOSES EN EL CONTRACTE

El contracte comprèn la prestació d'un servei d'atenció especialitzada en el marc del Servei d'Informació i Atenció a les Dones —SIAD— de Martorell, integrat per les prestacions següents:

- a) Servei d'atenció psicològica especialitzada.
- b) Servei d'assessorament jurídic especialitzat.
- c) Reserva o disponibilitat d'un recurs residencial d'urgència per a situacions excepcionals degudament valorades.





Les tres prestacions formen part d'una resposta integral, coordinada i especialitzada adreçada a les dones usuàries del SIAD, especialment en situacions de vulnerabilitat, risc o violències masclistes.

2.1. Atenció psicològica especialitzada

La prestació principal del contracte és el servei d'atenció psicològica especialitzada a les dones usuàries del SIAD de Martorell.

Aquesta prestació té per objecte oferir suport, acompanyament i seguiment psicològic a les dones ateses pel servei, incorporant la perspectiva de gènere, l'enfocament integral i interseccional, i l'atenció específica a situacions vinculades a les violències masclistes, als processos vitals, a les situacions de crisi i a altres circumstàncies personals, familiars o socials que afectin el benestar emocional de les dones.

Les funcions de la persona professional de la psicologia adscrita al SIAD estaran en consonància amb les definides a la Guia d'estandardització de criteris de definició i gestió dels Serveis d'Informació i Atenció a les Dones de Catalunya, elaborada per l'Institut Català de les Dones, i inclouran, com a mínim, les actuacions següents:

a) Atenció individual

- Donar suport tècnic a la coordinació del SIAD.
- Realitzar l'atenció psicològica individual a les dones usuàries del SIAD que requereixin una intervenció especialitzada amb perspectiva de gènere.
- Atendre situacions de crisi en l'àmbit de la parella, processos de ruptura, cicles vitals, desenvolupament personal o professional, o altres situacions que afectin el benestar emocional de les dones.
- Detectar possibles situacions de violències masclistes, en els seus diferents àmbits i formes.
- Col·laborar amb la coordinació del SIAD i amb els Serveis Bàsics d'Atenció Social en l'atenció a situacions d'urgència vinculades a violències masclistes.
- Realitzar actuacions de contenció emocional, orientació i derivació als serveis especialitzats, quan sigui necessari.
- Acompanyar els processos de recuperació de dones que han patit o pateixen violències masclistes.
- Registrar les dades i actuacions realitzades en els aplicatius o sistemes d'informació que determini el PMSAPM.

b) Atenció grupal





- Dissenyar, desenvolupar o participar en grups de suport, acompanyament o promoció dels drets de les dones.
- Desenvolupar grups com a eina de recuperació i reparació davant situacions de violències masclistes.
- Participar en espais grupals orientats a la millora del benestar emocional, l'autonomia personal, l'apoderament i la xarxa de suport de les dones usuàries.
- Coordinar-se amb els recursos de la xarxa relacionats amb l'activitat del SIAD.
- Col·laborar i participar en els protocols municipals o supramunicipals vinculats a l'abordatge de les violències masclistes.
- Participar en la Comissió tècnica del Circuit municipal per a l'abordatge integral de les violències masclistes.
- Assessorar altres departaments, serveis o equips professionals en relació amb l'abordatge psicològic de les violències masclistes, sempre en el marc de les funcions pròpies del SIAD.

c) Intervenció comunitària

- Col·laborar en el disseny, organització i dinamització d'accions de sensibilització relacionades amb la promoció dels drets de les dones i la igualtat de gènere.
- Col·laborar en el disseny, organització i dinamització d'accions de sensibilització, prevenció i detecció de les violències masclistes.
- Participar, quan sigui requerit pel PMSAPM, en actuacions comunitàries vinculades al SIAD i als circuits municipals d'igualtat i abordatge de les violències masclistes.

2.2. Horari i dedicació del servei d'atenció psicològica

La dedicació del servei d'atenció psicològica especialitzada serà de **35 hores setmanals**.

L'horari es distribuirà en jornades de matí i tarda, amb atenció de dilluns a divendres en horari de matí i dues tardes setmanals, preferentment dilluns i dimecres, sens perjudici dels ajustos que puguin acordar-se amb el PMSAPM per raons d'organització del servei.

L'horari de la professional adscrita al servei haurà d'incloure tant l'atenció directa a les dones usuàries com la resta d'actuacions necessàries per al correcte desenvolupament de la prestació, incloent-hi reunions, coordinacions, preparació d'intervencions, registres, seguiment de casos, participació en circuits i espais de supervisió.

2.3. Servei d'assessorament jurídic especialitzat





El contracte incorpora, com a prestació complementària, un servei d'assessorament jurídic especialitzat adreçat a les dones usuàries del SIAD.

Aquesta prestació s'iniciarà l'**1 de gener de 2027**, d'acord amb el calendari d'inici escalonat de les prestacions previst a l'informe justificatiu i al present plec.

La dedicació mínima del servei d'assessorament jurídic serà de 10 hores mensuals.

L'assessorament jurídic tindrà per objecte oferir una primera orientació jurídica especialitzada a les dones ateses pel SIAD, especialment en qüestions vinculades a:

- Drets de les dones.
- Situacions de violències masclistes.
- Separacions, divorcis o ruptures de parella.
- Custòdia, règim de visites i responsabilitats parentals.
- Ordres de protecció, denúncies o procediments vinculats a situacions de violència.
- Dret de família.
- Drets socials, laborals o altres àmbits jurídics que puguin afectar la situació de les dones ateses.
- Orientació sobre recursos, procediments i derivacions als serveis jurídics o especialitzats que corresponguin.

El servei d'assessorament jurídic no inclourà la representació processal ni la defensa lletrada en procediments judicials, llevat que així s'estableixi expressament en altres instruments administratius o jurídics. La seva finalitat és prestar orientació, informació i assessorament jurídic inicial en el marc de l'atenció integral del SIAD.

La persona professional encarregada de l'assessorament jurídic haurà de coordinar-se amb la persona responsable del SIAD, amb la professional de psicologia i amb els serveis municipals que corresponguin, respectant en tot moment la confidencialitat de la informació i la normativa de protecció de dades personals.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el registre de les actuacions d'assessorament jurídic realitzades, d'acord amb els criteris i instruments que estableixi el PMSAPM, sense perjudici del deure de confidencialitat professional.

2.4. Reserva o disponibilitat del recurs residencial d'urgència

El contracte incorpora, com a prestació complementària, la reserva o disponibilitat de plaça en un recurs residencial d'urgència per a situacions excepcionals degudament valorades.





Aquesta prestació s'iniciarà l'**1 de gener de 2027**, d'acord amb el calendari d'inici escalonat de les prestacions previst a l'informe justificatiu i al present plec.

La reserva o disponibilitat del recurs residencial té per finalitat garantir que el PMSAPM pugui disposar d'una resposta immediata en aquelles situacions excepcionals en què sigui necessari activar un allotjament temporal de protecció per a una dona usuària del SIAD, especialment davant situacions de risc greu o violències masclistes que requereixin una resposta urgent.

La prestació inclosa en aquest contracte es limita a la reserva o disponibilitat del recurs residencial d'urgència. No s'inclou dins del contracte ni dins del pressupost base de licitació l'import derivat d'una eventual ocupació efectiva de la plaça.

L'ocupació efectiva de la plaça tindrà caràcter excepcional, no ordinari ni previsible, i requerirà sempre autorització prèvia i expressa del PMSAPM. En cas que sigui necessària l'ocupació efectiva d'una plaça, aquesta despesa es tramitarà i abonarà de manera diferenciada, d'acord amb el procediment administratiu i pressupostari que correspongui.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la disponibilitat del recurs residencial, directament o mitjançant acord amb una entitat o recurs especialitzat, i haurà de garantir que el recurs reuneix les condicions adequades de seguretat, confidencialitat, dignitat, accessibilitat i adequació a la situació de les dones ateses.

La disponibilitat del recurs residencial haurà de permetre la confirmació de plaça en els terminis establerts en el plec i, si escau, d'acord amb les millores que hagi ofert l'empresa adjudicatària en el procediment de licitació.

2.5. Coordinació entre prestacions

Les diferents prestacions incloses en el contracte hauran de funcionar de manera coordinada, sota una lògica d'atenció integral i continuïtat assistencial.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la coordinació entre la professional de psicologia, la persona professional encarregada de l'assessorament jurídic, el recurs residencial d'urgència i la persona responsable del contracte o del SIAD designada pel PMSAPM.

Aquesta coordinació haurà de permetre:

- Garantir una resposta integral a les dones usuàries del SIAD.
- Evitar duplicitats o buits d'atenció.
- Facilitar la derivació interna entre prestacions.
- Assegurar la confidencialitat i la traçabilitat de les actuacions.
- Activar, si escau, els circuits d'urgència previstos.





- Mantenir una comunicació fluïda amb el PMSAPM.
- Elaborar registres, informes o memòries de seguiment quan siguin requerits.

3. SEGUIMENT DEL CONTRACTE, COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona referent de coordinació del contracte, que actuarà com a interlocutora única davant del PMSAPM per a totes les qüestions vinculades a l'execució del servei.

Aquesta persona serà responsable de garantir la correcta coordinació de les prestacions incloses en el contracte: atenció psicològica especialitzada, assessorament jurídic especialitzat i reserva o disponibilitat del recurs residencial d'urgència.

La coordinació del servei haurà de garantir una prestació integrada, coherent i continuada, d'acord amb les directrius tècniques del SIAD i amb els criteris establerts per la persona responsable del contracte designada pel PMSAPM.

3.1. Funcions de la persona referent de coordinació de l'empresa adjudicatària

La persona referent de coordinació de l'empresa adjudicatària tindrà, com a mínim, les funcions següents:

- a) Actuar com a interlocutora de l'empresa adjudicatària davant del PMSAPM, canalitzant la comunicació entre l'empresa, les persones professionals adscrites al contracte i la persona responsable del contracte.
- b) Garantir la correcta organització i execució de les diferents prestacions incloses en el contracte.
- c) Coordinar la intervenció de la professional de psicologia, la persona professional encarregada de l'assessorament jurídic i, si escau, el recurs residencial d'urgència.
- d) Vetllar perquè les persones professionals adscrites al servei coneguin i compleixin les funcions, circuits, protocols i criteris tècnics establerts pel SIAD.
- e) Organitzar el règim de presència, vacances, permisos, substitucions i incidències del personal adscrit al contracte, garantint que no s'alteri el correcte funcionament del servei.
- f) Informar de manera immediata el PMSAPM de qualsevol incidència que pugui afectar la continuïtat, qualitat, confidencialitat o correcta execució del servei.





- g) Supervisar el compliment de la dedicació horària prevista per a cada prestació, especialment les 35 hores setmanals d'atenció psicològica i les 10 hores mensuals d'assessorament jurídic.
- h) Garantir que les actuacions realitzades quedin degudament registrades en els sistemes, formularis o instruments de seguiment que determini el PMSAPM.
- i) Facilitar la informació necessària per al seguiment, avaluació i justificació del contracte.
- j) Coordinar-se amb la persona responsable del SIAD i amb la persona responsable del contracte per tal d'ajustar l'organització del servei a les necessitats detectades.

3.2. Coordinació amb el SIAD i amb els serveis municipals

Les persones professionals adscrites al contracte hauran de coordinar-se amb el SIAD i amb els serveis municipals que corresponguin, especialment en aquells casos en què sigui necessari garantir una intervenció integral, coordinada i segura.

Aquesta coordinació podrà incloure, entre d'altres:

- a) Reunions periòdiques de seguiment amb la persona responsable del SIAD.
- b) Coordinació amb els Serveis Bàsics d'Atenció Social, quan la situació de la dona usuària ho requereixi.
- c) Coordinació amb altres serveis municipals o supramunicipals vinculats a l'abordatge de les violències masclistes.
- d) Participació en el Circuit municipal per a l'abordatge integral de les violències masclistes, quan sigui requerida.
- e) Coordinació entre la prestació psicològica i l'assessorament jurídic, quan sigui necessari per donar una resposta integral a la situació atesa.
- f) Coordinació per a l'activació del recurs residencial d'urgència, en els supòsits excepcionals en què sigui requerit pel PMSAPM.

En tot cas, qualsevol coordinació s'haurà de fer respectant la normativa de protecció de dades personals, el deure de confidencialitat i els criteris tècnics establerts pel SIAD.

3.3. Reunions de seguiment del contracte

S'establiran reunions periòdiques de seguiment entre l'empresa adjudicatària i el PMSAPM per valorar el funcionament del servei, revisar incidències, analitzar necessitats i garantir la correcta execució del contracte.

Amb caràcter general, es preveuran:

- a) Reunions ordinàries de seguiment tècnic amb la periodicitat que determini el PMSAPM.
- b) Reunions extraordinàries quan es produeixin incidències rellevants o situacions que requereixin una resposta urgent.
- c) Reunions específiques de coordinació en relació amb l'assessorament jurídic o amb la reserva/disponibilitat del recurs residencial, quan sigui necessari.





L'empresa adjudicatària haurà d'assistir a les reunions que siguin convocades pel PMSAPM, ja sigui mitjançant la persona referent de coordinació o mitjançant les persones professionals adscrites al servei, segons la naturalesa dels temes a tractar.

3.4. Supervisió professional

L'espai de supervisió és un espai de cura professional i de revisió tècnica de la intervenció, especialment rellevant en serveis d'atenció a dones i en l'abordatge de situacions de violències masclistes.

La professional de psicologia adscrita al SIAD haurà de participar en els espais de supervisió en què participi el servei, quan així sigui requerit pel PMSAPM.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar un espai de supervisió professional propi a la professional de psicologia adscrita al SIAD, procurant que aquest espai interfereixi el mínim possible en el desenvolupament ordinari del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al PMSAPM la programació de les supervisions amb caràcter semestral, així com informar de qualsevol modificació que pugui afectar-ne la realització.

3.5. Registre i seguiment de l'activitat

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el registre adequat de l'activitat realitzada en el marc del contracte, d'acord amb els criteris i instruments que estableixi el PMSAPM.

Aquest registre haurà d'incloure, com a mínim:

- a) Activitat d'atenció psicològica realitzada.
- b) Activitat d'assessorament jurídic realitzada.
- c) Coordinacions internes i externes efectuades.
- d) Participació en reunions, circuits o espais tècnics.
- e) Incidències rellevants en l'execució del servei.
- f) Activacions o sol·licituds vinculades a la reserva/disponibilitat del recurs residencial d'urgència, si n'hi ha.

La informació registrada haurà de permetre el seguiment tècnic del servei, l'avaluació de la qualitat de la prestació i l'elaboració de les memòries o informes que siguin requerits pel PMSAPM.

4. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA





Seràn obligacions de l'empresa adjudicatària, sens perjudici de les que s'estableixin al Plec de Clàusules Administratives Particulars, les següents:

- a) Prestar el servei d'acord amb les condicions establertes en aquest Plec de Prescripcions Tècniques, en l'informe justificatiu i en la resta de documentació contractual.
- b) Garantir la correcta execució de les tres prestacions incloses en el contracte: atenció psicològica especialitzada, assessorament jurídic especialitzat i reserva o disponibilitat del recurs residencial d'urgència.
- c) Adscriure al contracte les persones professionals i els mitjans materials necessaris per a la correcta execució del servei, d'acord amb les titulacions, experiència i requisits establerts als plecs.
- d) Acreditar, abans de l'inici de la prestació corresponent, la titulació, habilitació professional, experiència i currículum de les persones professionals adscrites al contracte, que hauran de comptar amb el vistiplau del PMSAPM.
- e) Garantir que la professional de psicologia disposi de la titulació habilitant per a l'exercici professional i de l'experiència adequada en atenció psicològica a dones, violències masclistes o situacions de vulnerabilitat social.
- f) Garantir que la persona professional encarregada de l'assessorament jurídic disposi de titulació en Dret i experiència en dret de família, drets de les dones, violències masclistes o assessorament jurídic en serveis socials especialitzats.
- g) Acreditar la disponibilitat del recurs residencial d'urgència, directament o mitjançant acord amb una entitat o recurs especialitzat, en els termes previstos en aquest plec.
- h) Designar una persona referent de coordinació del contracte, que actuarà com a interlocutora davant del PMSAPM i garantirà la coordinació entre les diferents prestacions.
- i) Garantir el compliment de la dedicació horària prevista per a cada prestació, especialment les 35 hores setmanals del servei d'atenció psicològica especialitzada i les 10 hores mensuals del servei d'assessorament jurídic especialitzat.
- j) Organitzar el règim de presència, vacances, permisos, substitucions i incidències del personal adscrit al contracte, garantint la continuïtat del servei i evitant interrupcions en l'atenció.
- k) Comunicar al PMSAPM, amb una antelació mínima de 15 dies sempre que sigui possible, qualsevol modificació de les persones professionals adscrites al contracte, que requerirà el vistiplau municipal previ.
- l) Garantir que qualsevol substitució professional compleixi els mateixos requisits de titulació, experiència, formació i idoneïtat exigits a la persona inicialment adscrita.
- m) Vetllar perquè el personal adscrit al contracte desenvolupi la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions encomanades i d'acord amb els criteris tècnics del SIAD.





- n) Garantir que totes les persones professionals adscrites al servei coneguin i compleixin els circuits, protocols, criteris tècnics i instruccions establertes pel PMSAPM.
- o) Garantir el registre de les actuacions realitzades en els sistemes, aplicatius, formularis o instruments que determini el PMSAPM.
- p) Facilitar la informació necessària per al seguiment, avaluació, justificació i control de qualitat del servei.
- q) Participar en les reunions de coordinació, seguiment, supervisió o avaluació que convoqui el PMSAPM.
- r) Comunicar de manera immediata qualsevol incidència que pugui afectar la continuïtat, qualitat, confidencialitat, seguretat o correcta execució del servei.
- s) Complir estrictament la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, confidencialitat, secret professional i seguretat de la informació.
- t) No utilitzar la informació a què tingui accés en l'execució del contracte per a finalitats diferents de les pròpies del servei, ni amb finalitats privades, comercials o lucratives.
- u) Garantir que les persones professionals o entitats subcontractades, si n'hi ha, compleixen les mateixes obligacions de confidencialitat, protecció de dades, reserva professional i qualitat exigides a l'empresa adjudicatària.
- v) Assumir de manera real, efectiva i continuada el poder de direcció empresarial sobre el personal encarregat de l'execució del contracte, incloent-hi la negociació i pagament de salaris, permisos, llicències, vacances, substitucions, cotitzacions a la Seguretat Social, prevenció de riscos laborals, potestat disciplinària i totes les obligacions derivades de la relació laboral.
- w) Vetllar pel reciclatge, formació continuada i supervisió tècnica de les persones professionals adscrites al contracte.
- x) Establir mecanismes de millora contínua de la qualitat del servei i adaptar-se als possibles canvis normatius, organitzatius o funcionals que afectin el SIAD.
- y) Utilitzar correctament els espais, equipaments, materials i mitjans que el PMSAPM posi a disposició del servei.
- z) Complir qualsevol altra obligació derivada del present plec, del PCAP, de l'oferta presentada i de la normativa aplicable.

5. OBLIGACIONS DEL PMSAPM

Seran obligacions del PMSAPM de Martorell, en relació amb l'execució del contracte, les següents:

- a) Designar la persona responsable del contracte o del servei, que actuarà com a referent tècnic davant l'empresa adjudicatària.





- b) Facilitar les instruccions tècniques necessàries per al correcte desenvolupament del servei i per garantir-ne la coherència amb els criteris del SIAD.
- c) Posar a disposició del servei, directament o mitjançant els espais adscrits al servei, els espais necessaris per a la prestació de l'atenció psicològica i, si escau, de l'assessorament jurídic presencial.
- d) Facilitar, dins les disponibilitats municipals, el mobiliari, material d'oficina, suport tècnic i mitjans necessaris per al funcionament ordinari del servei.
- e) Assumir el pagament dels subministraments de les instal·lacions municipals on es desenvolupi el servei.
- f) Promoure els espais de coordinació necessaris amb la Regidoria d'Igualtat, el SIAD, els Serveis Bàsics d'Atenció Social i la resta de serveis municipals o supramunicipals implicats.
- g) Facilitar a l'empresa adjudicatària la informació i documentació necessària per a l'inici i desenvolupament correcte del servei, sempre d'acord amb la normativa de protecció de dades personals.
- h) Facilitar l'accés als sistemes, aplicatius, formularis o instruments de registre que es determinin per al seguiment de l'activitat del servei.
- i) Realitzar el seguiment continuat del funcionament del servei i avaluar de manera periòdica la qualitat de les prestacions.
- j) Comunicar a l'empresa adjudicatària qualsevol incidència, deficiència o necessitat de millora detectada en l'execució del contracte, perquè sigui corregida en el termini que s'estableixi.
- k) Requerir l'adopció de mesures concretes i eficaces per restablir el correcte funcionament del servei en cas d'incidències, incompliments o desviacions respecte de les condicions pactades.
- l) Autoritzar expressament, quan sigui necessari, l'activació de la reserva o disponibilitat del recurs residencial d'urgència, d'acord amb el procediment establert.
- m) Garantir que el tractament de dades personals que es faci en el marc del contracte s'ajusta a la normativa vigent en matèria de protecció de dades.
- n) Exercir les potestats de direcció, control, interpretació i modificació del contracte en els termes previstos a la normativa de contractació pública i a la documentació contractual.

6. DURADA DEL CONTRACTE

La durada inicial del contracte serà des de l'1 de setembre de 2026, o des de l'endemà de la formalització del contracte si aquesta fos posterior, fins al 31 d'agost de 2027.

La prestació d'atenció psicològica especialitzada s'iniciarà des de l'inici efectiu del contracte.





Les prestacions d'assessorament jurídic especialitzat i de reserva o disponibilitat del recurs residencial d'urgència s'iniciaran l'1 de gener de 2027.

En cas que l'inici efectiu del contracte sigui posterior a l'1 de setembre de 2026, la durada inicial es mantindrà fins al 31 d'agost de 2027, amb la corresponent reducció proporcional de la despesa vinculada al període no executat.

Si la formalització del contracte es produís amb posterioritat a l'1 de gener de 2027, les prestacions d'assessorament jurídic especialitzat i de reserva o disponibilitat del recurs residencial d'urgència s'iniciaran des de l'inici efectiu del contracte o en la data que s'estableixi en el document de formalització.

El contracte es podrà prorrogar fins a quatre anualitats addicionals, d'any en any, en els termes previstos al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

7. PROTECCIÓ DE DADES, CONFIDENCIALITAT I ACCÉS ALS SISTEMES D'INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària i totes les persones professionals adscrites a l'execució del contracte hauran de complir estrictament la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, especialment el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com qualsevol altra normativa que resulti aplicable.

La informació relativa a les dones usuàries del SIAD tindrà caràcter especialment sensible i haurà de ser tractada amb la màxima reserva, confidencialitat i seguretat, atesa la naturalesa de les situacions ateses i la possible existència de dades relatives a salut, situació social, violències masclistes, procediments judicials, situació familiar, residencial o altres circumstàncies personals.

L'empresa adjudicatària només podrà tractar les dades personals que siguin necessàries, adequades i pertinents per a la correcta prestació del servei, i exclusivament per a les finalitats vinculades a l'execució del contracte.

Les dades personals a què tingui accés l'empresa adjudicatària no podran ser utilitzades per a finalitats diferents de les pròpies del servei, ni comunicades a terceres persones o entitats sense autorització expressa del PMSAPM i sense la base jurídica que correspongui.

Les persones professionals adscrites al contracte hauran de mantenir el deure de confidencialitat i secret professional respecte de totes les dades, informacions, documents,





relats, situacions personals, familiars, socials, sanitàries, psicològiques, jurídiques o de qualsevol altra naturalesa que coneguin en l'exercici de les seves funcions. Aquest deure de confidencialitat es mantindrà fins i tot després de la finalització del contracte o de la desvinculació de qualsevol professional respecte del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les persones professionals o entitats subcontractades, si n'hi ha, compleixen les mateixes obligacions de protecció de dades, confidencialitat i secret professional exigides en aquest plec i en la resta de documentació contractual.

7.1. Accés a aplicatius, sistemes d'informació i eines municipals

El PMSAPM podrà facilitar a les persones professionals adscrites al contracte l'accés als aplicatius, sistemes d'informació, formularis, bases de dades, carpetes compartides o altres eines de registre i seguiment que siguin necessàries per a la correcta prestació del servei.

L'accés a aquests sistemes tindrà caràcter personal, limitat, temporal i vinculat exclusivament a les funcions assignades en el marc del contracte. Cada professional haurà d'utilitzar únicament les credencials que li siguin assignades, quedant prohibit compartir usuaris, contrasenyes o qualsevol altre mecanisme d'identificació o autenticació.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar al PMSAPM, abans de l'inici de la prestació, la relació nominal de les persones que requeriran accés als sistemes municipals, indicant-ne les funcions i el nivell d'accés necessari.

Qualsevol alta, baixa o modificació d'accessos haurà de ser comunicada de manera immediata al PMSAPM. En cas de substitució, baixa laboral, finalització de la relació professional o qualsevol altra circumstància que comporti que una persona deixi de prestar serveis vinculats al contracte, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho immediatament perquè es pugui procedir a la baixa o modificació dels permisos d'accés corresponents.

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar perquè l'ús dels aplicatius i sistemes d'informació es faci d'acord amb les instruccions del PMSAPM, respectant els principis de minimització de dades, limitació de la finalitat, integritat, confidencialitat i seguretat.

7.2. Registre, custòdia i tractament de la informació

Les actuacions realitzades en el marc del servei hauran de quedar registrades en els sistemes, aplicatius o instruments que determini el PMSAPM, d'acord amb els criteris tècnics establerts pel SIAD.





L'empresa adjudicatària no podrà crear fitxers, bases de dades, registres paral·lels o sistemes propis de tractament de dades personals vinculades al servei sense autorització expressa del PMSAPM.

En cas que, per raons tècniques o organitzatives, sigui necessari utilitzar documents de treball, registres interns o suports temporals, aquests hauran de limitar-se a la informació estrictament necessària, custodiar-se amb les mesures de seguretat adequades i eliminar-se o incorporar-se als sistemes municipals quan deixin de ser necessaris.

No es podran conservar còpies de documentació, informes, dades personals o informació relativa a les dones usuàries fora dels sistemes autoritzats pel PMSAPM, llevat que existeixi autorització expressa i causa justificada.

7.3. Ús de dispositius, correu electrònic i comunicacions

L'intercanvi d'informació relativa a les dones usuàries s'haurà de fer mitjançant els canals que determini el PMSAPM i amb les mesures de seguretat adequades.

No es podrà remetre informació sensible mitjançant canals no autoritzats, comptes de correu personals, aplicacions de missatgeria instantània no corporatives o altres mitjans que no garanteixin la seguretat i confidencialitat de la informació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que els dispositius utilitzats per les persones professionals adscrites al servei disposen de les mesures mínimes de seguretat necessàries, especialment pel que fa a control d'accés, bloqueig de pantalla, actualització de sistemes, protecció davant accessos no autoritzats i custòdia de la informació.

7.4. Finalització del contracte i retorn de la informació

En finalitzar el contracte, o quan qualsevol professional deixi d'estar adscrit al servei, l'empresa adjudicatària haurà de garantir el retorn o la posada a disposició del PMSAPM de tota la informació, documentació, registres o dades vinculades a l'execució del contracte, en el format que es determini.

Així mateix, haurà de cessar qualsevol accés als aplicatius, sistemes d'informació, carpetes, documents compartits o altres eines utilitzades en el marc del servei.

L'empresa adjudicatària no podrà conservar còpies de dades personals, expedients, registres, documents o informació relativa a les dones usuàries, llevat que existeixi una obligació legal de conservació o autorització expressa del PMSAPM. En aquest cas, la conservació s'haurà de limitar al termini estrictament necessari i amb les mesures de seguretat corresponents.

7.5. Incidències de seguretat





L'empresa adjudicatària haurà de comunicar de manera immediata al PMSAPM qualsevol incidència, accés indegut, pèrdua, revelació no autoritzada, ús incorrecte, sospita de vulneració de seguretat o qualsevol altre fet que pugui comprometre la confidencialitat, integritat o disponibilitat de les dades personals tractades en el marc del contracte.

Aquesta comunicació s'haurà de fer tan aviat com l'empresa en tingui coneixement, aportant tota la informació disponible sobre els fets, les dades afectades, les persones potencialment afectades, les mesures adoptades i les mesures proposades per evitar-ne la repetició.

8. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA I INFORMACIÓ DE SEGUIMENT

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al PMSAPM tota la documentació tècnica necessària per al correcte seguiment, supervisió i avaluació del servei, d'acord amb el que estableixin el Plec de Clàusules Administratives Particulars, el present Plec de Prescripcions Tècniques i les instruccions de la persona responsable del contracte.

Aquesta documentació podrà incloure, entre d'altres:

- a) Relació de professionals adscrits al contracte i acreditació de la titulació, experiència i formació requerida.
- b) Planificació horària de les prestacions.
- c) Registres mensuals d'activitat.
- d) Informes de seguiment del servei.
- e) Memòria anual d'activitat.
- f) Comunicació d'incidències.
- g) Documentació acreditativa de la reserva o disponibilitat del recurs residencial d'urgència.
- h) Qualsevol altra documentació necessària per verificar el correcte compliment del contracte.

La documentació de seguiment haurà de presentar-se en el format i periodicitat que estableixi el PMSAPM.

9. SISTEMA DE FACTURACIÓ I ACREDITACIÓ DE LA PRESTACIÓ REALITZADA

L'empresa adjudicatària expedirà mensualment la factura corresponent als serveis efectivament prestats durant el mes anterior, d'acord amb el règim de pagament establert al Plec de Clàusules Administratives Particulars i a la resta de documentació contractual.

La factura haurà de diferenciar, si escau, els conceptes següents:





- a) Import mensual corresponent al servei d'atenció psicològica especialitzada.
- b) Import mensual corresponent al servei d'assessorament jurídic especialitzat, amb indicació de les hores efectivament prestades.
- c) Import corresponent a la reserva o disponibilitat del recurs residencial d'urgència, facturat de manera prorratejada d'acord amb el període efectiu de prestació, llevat que el Plec de Clàusules Administratives Particulars estableixi un règim diferent.

Per tal de poder validar la factura, l'empresa adjudicatària haurà d'acompanyar-la, quan sigui requerit pel PMSAPM, de la documentació acreditativa de la prestació realitzada, que podrà incloure:

- a) Registre mensual d'activitat del servei d'atenció psicològica especialitzada.
- b) Registre mensual de les hores d'assessorament jurídic especialitzat prestades.
- c) Relació de coordinacions, reunions o actuacions tècniques realitzades.
- d) Comunicació d'incidències, si n'hi ha.
- e) Documentació acreditativa de la reserva o disponibilitat del recurs residencial d'urgència.

La validació de les factures correspondrà a la persona responsable del contracte o a la persona que designi el PMSAPM, sens perjudici de les funcions de fiscalització i control que corresponguin.

L'ocupació efectiva del recurs residencial d'urgència no forma part del pressupost base de licitació ni del règim ordinari de facturació d'aquest contracte. En cas que, de manera excepcional, sigui necessària l'ocupació efectiva d'una plaça, aquesta despesa requerirà autorització prèvia i expressa del PMSAPM i es tramitarà i abonarà de manera diferenciada, d'acord amb el procediment administratiu i pressupostari que correspongui.

En cas que l'inici efectiu del contracte sigui posterior a l'1 de setembre de 2026, la primera factura s'ajustarà proporcionalment al període efectivament prestat.

10. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE LA RESERVA O DISPONIBILITAT DEL RECURS RESIDENCIAL D'URGÈNCIA

La reserva o disponibilitat del recurs residencial d'urgència té per finalitat garantir que el PMSAPM disposi d'una resposta ràpida davant situacions excepcionals en què sigui necessari activar un allotjament temporal de protecció per a una dona usuària del SIAD.

Aquesta prestació no comporta una previsió ordinària d'ocupació efectiva de la plaça. La previsió tècnica inicial és que l'ocupació efectiva sigui igual a zero, sens perjudici que el recurs pugui ser activat excepcionalment davant situacions de risc greu, urgència o necessitat de protecció immediata.





L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar, abans de l'inici d'aquesta prestació, la disponibilitat del recurs residencial d'urgència, directament o mitjançant acord amb una entitat o recurs especialitzat.

La documentació acreditativa haurà de permetre verificar, com a mínim:

- a) L'existència i disponibilitat del recurs residencial.
- b) La capacitat de resposta davant una eventual activació urgent.
- c) Les condicions bàsiques de seguretat, confidencialitat, dignitat i adequació del recurs.
- d) El sistema de comunicació i coordinació amb el PMSAPM.
- e) El termini màxim de confirmació de disponibilitat de la plaça.
- f) Les dades de contacte operatiu per a possibles activacions.

L'activació del recurs residencial només es podrà produir mitjançant autorització prèvia i expressa del PMSAPM, d'acord amb el circuit que s'estableixi.

L'empresa adjudicatària no podrà activar l'ocupació efectiva de la plaça per decisió pròpia ni facturar cap import per aquest concepte sense l'autorització expressa corresponent. L'import derivat de l'ocupació efectiva, si excepcionalment es produeix, no forma part del preu del contracte ni del règim ordinari de facturació previst en aquest plec.

En cas d'activació excepcional, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la màxima confidencialitat de la ubicació, de la identitat de la dona usuària i de qualsevol altra informació vinculada a la situació atesa.

La disponibilitat del recurs residencial haurà de mantenir-se durant tota la vigència de la prestació, sens perjudici de les adaptacions o substitucions que puguin ser autoritzades pel PMSAPM, sempre que es garanteixi un recurs equivalent o superior en condicions de qualitat, seguretat i adequació.

11. INDICADORS, MEMÒRIA ANUAL I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al PMSAPM la informació necessària per al seguiment i l'avaluació del servei, d'acord amb els criteris, formats i periodicitat que s'estableixin.

El seguiment del servei podrà incloure, com a mínim, els indicadors següents:

- a) Nombre de dones ateses pel servei d'atenció psicològica especialitzada.
- b) Nombre de sessions d'atenció psicològica realitzades.





- c) Nombre de primeres visites i de visites de seguiment.
- d) Nombre de derivacions internes o externes realitzades.
- e) Nombre de situacions vinculades a violències masclistes detectades o ateses, d'acord amb els criteris tècnics del SIAD.
- f) Nombre d'actuacions grupals o comunitàries realitzades, si escau.
- g) Nombre d'hores d'assessorament jurídic especialitzat prestades.
- h) Nombre de dones ateses pel servei d'assessorament jurídic.
- i) Tipologia general de consultes jurídiques ateses, de forma agregada, anonimitzada i sense dades identificatives.
- j) Nombre de coordinacions internes i externes realitzades.
- k) Nombre d'activacions o sol·licituds vinculades a la reserva/disponibilitat del recurs residencial d'urgència, si n'hi ha.
- l) Incidències rellevants detectades en l'execució del servei.
- m) Propostes de millora del servei.

La informació de seguiment haurà de presentar-se sempre de forma agregada i, quan correspongui, anonimitzada, evitant la incorporació de dades personals identificatives que no siguin necessàries per a la finalitat de seguiment i avaluació.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria anual del servei, que inclourà, com a mínim:

- a) Descripció general de l'activitat realitzada.
- b) Dades quantitatives agregades de les prestacions executades.
- c) Valoració qualitativa del funcionament del servei.
- d) Incidències detectades i mesures adoptades.
- e) Coordinacions realitzades amb el SIAD i altres serveis.
- f) Valoració del funcionament de l'assessorament jurídic especialitzat.
- g) Valoració de la reserva o disponibilitat del recurs residencial d'urgència.
- h) Propostes de millora per a l'exercici següent.

El PMSAPM podrà requerir informes puntuals o dades complementàries quan siguin necessaris per al seguiment del contracte, la justificació de subvencions, l'avaluació del servei o el compliment d'obligacions legals o administratives.

