



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I ACOLLIMENT D'URGÈNCIES A DONES EN SITUACIÓ DE VIOLENCIA MASCLISTA, I LLURS FILLES I FILLS, DEL CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS ORIENTAL

ÍNDEX

CAPÍTOL I. PRESTACIÓ DEL CONTRACTISTA	2
Clàusula 1. Entitat organitzadora	2
Clàusula 2. Objecte i objectiu del contracte	2
Clàusula 3. Obligacions del contractista	2
Clàusula 4. Persones destinatàries del servei	4
CAPÍTOL II. EQUIPAMENT, UBICACIÓ I HORARI DEL SERVEI	5
Clàusula 5. Equipament i ubicació del servei	5
Clàusula 6. Horari del servei	6
CAPÍTOL III. GESTIÓ DEL SERVEI	6
Clàusula 7. Gestió del servei	6
Clàusula 8. Organització del servei	6
Clàusula 9. Responsable de la gestió administrativa i econòmica del contracte	11
Clàusula 10. Coordinació tècnica del servei	12
Clàusula 11. Sistema de gestió informatitzada	12
Clàusula 12. Difusió del servei i drets d'imatge	12
Clàusula 13. Finalització del contracte i traspàs	13
CAPÍTOL IV . PERSONAL	13
Clàusula 14. Perfil professional	13
CAPÍTOL V. TASQUES DE COORDINACIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI	14
Clàusula 15. Tasques de coordinació del servei	14
Clàusula 16. Avaluació del servei	15

CAPÍTOL I. PRESTACIÓ DEL CONTRACTISTA

Clàusula 1. Entitat organitzadora

El Consell Comarcal del Vallès Oriental (d'ara endavant, Consell Comarcal) és l'entitat organitzadora del servei i assumeix l'obligació d'exigir al contractista el compliment de les obligacions descrites en aquest Plec, en el Plec de prescripcions administratives i en la normativa aplicable.

El servei s'ha de prestar d'acord amb aquest Plec i el Plec de prescripcions administratives.

Clàusula 2. Objecte i objectiu del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la posada a disposició dels ajuntaments del Vallès Oriental del servei d'atenció i aolliment d'urgències per a dones en situació de violència masclista, i per llurs filles i fills, del Consell Comarcal del Vallès Oriental.

El servei s'adreça als municipis de la comarca del Vallès Oriental que està composta per 4 àrees bàsiques de serveis socials: tres municipals i una supramunicipal, integrada per 36 municipis.

El servei té com a objectiu donar acollida immediata i temporal, de curta durada, fins que es pugui activar un altre recurs més estable, a dones i a llurs filles i fills, que pateixen qualsevol forma de violència masclista en els àmbits i manifestacions que recull la Llei 5/2008, de 24 d'abril, en la redacció vigent, per tal de garantir-ne la protecció i seguretat personal i fins que els Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) gestionin el recurs més adient d'acord amb les seves necessitats i les de les seves filles i fills.

Clàusula 3. Obligacions del contractista

El contractista ha de:

1. Garantir plaça per a totes les dones i llurs filles i fills que es trobin en situació de violència masclista, quan siguin derivades pels SBAS o pels professionals d'atenció d'urgència, en el cas que el municipi en disposi.

En el cas que els municipis disposin de protocol d'atenció a violències masclistes, fora de l'horari d'atenció dels serveis socials, la policia local o els professionals d'atenció d'urgència, podran fer-ne la derivació, si així ho recull el protocol municipal.

En el cas que el Consell Comarcal disposi d'un protocol d'atenció a violències masclistes, podran fer-ne la derivació els agents derivants que s'hi recullen, d'acord amb el circuit i les condicions establertes pel Consell Comarcal.

2. Garantir l'accessibilitat i oferir el servei les vint-i-quatre hores del dia, tots els dies de l'any.

3. Acollir les dones, i llurs filles i fills, que es troben acollides per l'empresa prestadora del servei abans de la nova empresa adjudicatària.
4. Informar i assessorar les dones sobre els recursos i prestacions als quals la dona i els seus fills i filles tenen dret a accedir.
5. Donar suport, contenció i recolzament emocional, tant a la dona com a llurs filles i fills, per part de professionals durant el període d'estada al servei d'acolliment d'urgències.
6. Acompanyar la dona en la formulació de la demanda, en el procés de reflexió i la presa de decisions per resoldre la situació d'emergència o urgència.
7. Oferir atenció i assessorament social.
8. Oferir un espai de contenció, seguretat i protecció, d'equilibri i estabilitat temporal per a la dona, i per a llurs filles i fills, que vetlli per la seva integritat.
9. Cobrir les necessitats bàsiques (d'allotjament, manutenció, higiene, salut, descans, etc.), tant per a la dona com per llurs filles i fills.
10. Disposar d'un menú d'alimentació setmanal avalat per una professional de la salut.

Aquest ha d'incloure un mínim d'esmorzar, dinar, berenar i sopar diaris saludables i variats, que respectin les necessitats de salut, edat, opcions personals i religioses, establertes pel seu estat de salut o per altres opcions personals (vegana, vegetariana, halal, sense gluten, entre d'altres).

11. Informar i assessorar sobre els diferents recursos de la xarxa especialitzada i els tràmits que necessiti fer la dona per a la resolució de la situació de crisi.
12. Realitzar les coordinacions necessàries amb les professionals de referència dels SBAS.
13. Encarregar-se de l'organització del servei i disposar d'un telèfon d'emergències que estigui operatiu 24 hores els 365 dies de l'any.
14. Treballar en coordinació amb els serveis i recursos de la xarxa d'atenció i recuperació integral per a dones en situació de violència masclista del territori per tal d'oferir a la dona una atenció i acompanyament integral.
15. Elaborar una valoració global de la família, que serà retornada als serveis socials referents.
16. Gestionar les actuacions tècniques que es deriven de l'atenció a la dona i llurs filles i fills. Aquesta gestió inclou els informes, les consultes tècniques i coordinacions, entre altres, que siguin necessàries per atendre les situacions de violència masclista.

17. Col·laborar amb els serveis socials en la tasca d'informar a la dona i els seus fills i filles sobre l'accés als serveis de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a dones en situació de violència masclista.
18. Gestionar i coordinar amb la professional referent del SBAS que correspongui la finalització de l'estada de la dona i llurs filles i fills per l'ingrés en un altre servei residencial de protecció i recuperació per dones i llurs filles i fills a càrrec que es troben en situació de violència masclista, per allotjament amb la xarxa familiar extensa o xarxa social, abandonament voluntari del servei, incompliment greu de les normes bàsiques d'estada al servei per part de les dones i que signifiqui una expulsió o derivació a altres recursos.
19. Realitzar la gestió administrativa derivada del propi contracte. Aquesta gestió inclou, entre d'altres, l'emissió de memòries i facturació.
20. Oferir a la dona la possibilitat de contestar una enquesta de satisfacció en el moment d'alta del servei i reportar els resultats al Consell Comarcal. El contingut de l'enquesta ha de contemplar entre d'altres l'avaluació de l'atenció rebuda i l'estat de la infraestructura de l'equipament, i ha de ser acordat entre el Consell Comarcal i el contractista.
21. Tenir a disposició de la dona i llurs filles i fills fulls de queixes i suggeriments.
22. Aportar l'espai i el material bàsic per al compliment del contracte: un dispositiu mòbil amb línia 24 hores i connexió de dades a internet, i un ordinador portàtil per a la professional destinada al contracte.
23. Oferir un espai grupal setmanal entre les dones acollides al servei.
24. Implementar les millores proposades pel contractista en les memòries anuals del servei que hagin estat acceptades pel Consell Comarcal.
25. Garantir que el servei es manté en unes condicions adequades d'higiene, salubritat, ordre i seguretat, d'acord amb la normativa aplicable i amb les característiques i l'ús previst de l'espai, garantint la realització de les tasques ordinàries de neteja i manteniment necessàries i realitzant com a mínim, dues neteges en profunditat a l'any.

Clàusula 4. Persones destinatàries del servei

Per a ser considerada persona usuària es tindrà en compte la demanda expressada pel servei sol·licitant i el relat de la dona sobre la situació viscuda, sense que es requereixi en cap cas que la situació de violència estigui confirmada per un òrgan pericial o judicial.

Concretament, les persones destinatàries seran:

- Dones del Vallès Oriental, majors d'edat, soles o amb filles i fills a càrrec, embarassades o no, que pateixen violència masclista i que no disposen d'un

allotjament alternatiu segur ni de recursos suficients per poder cobrir les seves necessitats bàsiques ni les de llurs filles i fills.

- Les persones destinatàries seran ateses tant si han interposat denúncia com si no per la situació de violència viscuda.
 - Independentment de la seva situació administrativa, d'acord amb el que estableix la Llei orgànica 4/2000 de l'11 de gener, de drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social i la Llei 1/2004 de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
 - Quan manifestin lliurement la voluntat d'ingressar al recurs i complir la seva normativa.

CAPÍTOL II. EQUIPAMENT, UBICACIÓ I HORARI DEL SERVEI

Clàusula 5. Equipament i ubicació del servei

El servei d'acolliment d'urgències ha de disposar, com a mínim, de les següents característiques:

- Estar ben comunicat per transport públic.
- Disposar d'una habitació per a cada dona o unitat familiar amb llit equipat amb la roba necessària per a la dona i els seus fills i bressol, en el cas que es requereixi.
- Disposar d'accés habilitat per a persones amb mobilitat reduïda.
- Disposar d'espais diferenciats de cuina equipada i menjador.
- Disposar com a mínim d'un bany.
- Disposar d'un espai que respecti la confidencialitat de la dona per a la realització d'entrevistes presencials i/o telemàtiques. Aquest espai podrà ser utilitzat pels serveis derivants en el cas de desplaçament al servei d'acolliment per la realització d'entrevistes amb la dona.
- Disposar d'un espai comú de confluència entre les famílies.
- Disposar d'un espai d'esbarjo, com una sala amb jocs, per a les filles i fills de les dones.
- Mantenir l'equipament en condicions d'higiene i seguretat

Les dades relatives a la ubicació del servei tindran caràcter reservat i només seran accessibles al personal professional referent del Consell Comarcal i, en tot cas, pel personal professional dels SBAS sol·licitants dels municipis de la comarca del Vallès Oriental.

No obstant això, el servei ha d'estar ubicat a Catalunya, fora de la comarca del Vallès Oriental i a la província de Barcelona o en ciutats d'altres províncies catalanes amb fàcil accés mitjançant transport públic. En tot cas, el contractista pot posar a disposició i de manera addicional serveis fora de Catalunya però sempre dins de l'Estat Espanyol.

Clàusula 6. Horari del servei

El servei estarà disponible les vint-i-quatre hores del dia, tots els dies de l'any. La prestació efectiva de l'atenció i l'acolliment s'activarà en funció de les demandes que es produeixin.

CAPÍTOL III. GESTIÓ DEL SERVEI

Clàusula 7. Gestió del servei

1. El contractista respon de la qualitat del servei prestat i de les faltes que puguin produir-se.
2. El contractista només està exempt de responsabilitat quan els vicis són conseqüència directa d'una ordre del Consell Comarcal o de les condicions que aquest ha imposat.
3. El contractista ha de prestar el servei amb la continuïtat convinguda i ha de garantir als serveis socials derivants el dret a utilitzar-lo en les condicions establertes.
4. Durant la prestació del servei el contractista ha de tenir cura del bon ordre del mateix.
5. El contractista haurà de comunicar al Consell Comarcal i als serveis derivants qualsevol incidència que afecti al servei que rep la usuària: ingrés, baixa, absències voluntàries o forçoses.

Clàusula 8. Organització del servei

L'organització del servei s'estableix a partir dels següents criteris:

1. Documentació

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

1. Llibre de Registre (amb les dates d'entrada i sortida corresponents) de les persones usuàries.
2. Expedient per a cada dona o unitat familiar que recollirà com a mínim:
 - a) Informe de derivació elaborat pels serveis socials derivants.
 - b) Full de protecció i consentiment informat de dades en compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).
 - c) Còpia de la documentació administrativa, judicial, mèdica i/o altres de la dona i de cada infant o adolescent que es consideri necessària.
 - d) Contracte i normativa de funcionament del servei signat per la dona i d'aquelles persones membres de la unitat familiar que es consideri pertinent.

- e) Informe de sortida i valoració global de la dona o unitat familiar.
- 3. Protocol d'Acollida.
- 4. Reglament de règim intern.
- 5. Registre d'incidències.
- 6. Fulls de valoració i satisfacció del servei.
- 7. Procediment de queixes i de suggeriments.
- 8. Instruccions en casos d'emergència.

El contractista haurà de presentar, abans de l'inici del servei, el protocol d'acollida, reglament de règim intern, procediment de queixes i suggeriments i instruccions en casos d'emergència.

El contractista haurà de facilitar l'accés i presentar qualsevol d'aquests documents a petició dels serveis derivants i/o l'entitat organitzadora en qualsevol moment en què se sol·liciti.

La documentació esmentada serà facilitada pel contractista i el Consell Comarcal disposarà de la possibilitat d'incorporar millores en els documents.

2. Informació

El Consell Comarcal informarà els serveis bàsics d'atenció social municipals del dret d'accés i el procediment per fer-ho.

3. Derivació

En els casos en què la dona i llurs filles i fills, han d'abandonar el domicili de manera urgent, la professional referent del SBAS que correspongui valora, en primer lloc, la possibilitat que la dona, i llurs filles i fills en cas de tenir-los, vagi a algun domicili de la seva xarxa familiar o social, sempre i quan no representi un perill per a la seva integritat física i/o psicològica. Si aquesta via no és possible, s'activarà el servei d'acolliment d'urgències.

Per aquest motiu, el contractista posarà a disposició un telèfon d'urgència 24 hores/365 dies on es podrà trucar les vint-i-quatre hores al dia, tots els dies de l'any. L'ingrés, si el professional de referència així ho valora, haurà de ser immediat.

Es distingeixen dos horaris d'atenció: l'ordinari, que esdevindrà entre les 9h i 17h els dies laborables i l'horari d'emergència, que serà de dilluns a divendres, no comprès entre la franja horària de les 9h a les 17h, els caps de setmana i els dies festius.

Les derivacions al servei es faran de la manera següent:

- a) Pels municipis que tenen establert, treballat i aprovat el circuit o protocol d'atenció, quan la situació es produeix en horari ordinari, serà el personal professional dels SBAS el que en farà la derivació (atenció d'urgències en horari ordinari).

Quan es produeixi fora d'aquest horari (d'emergències), la policia local o en el cas que el municipi disposi de professionals d'atenció d'urgència, faran la derivació, si el seu protocol municipal així ho contempla.

El servei que hagi fet la derivació ha d'informar posteriorment els SBAS de la intervenció realitzada. L'endemà o el primer dia laborable, els Serveis bàsics d'atenció social s'han de posar en contacte amb la dona, en cas que l'ingrés es produeixi en horari d'emergència.

- b) Pels municipis que no tenen establert el circuit o protocol d'atenció municipal la derivació sempre l'han de realitzar els Serveis bàsics d'atenció social.
- c) En el cas que el Consell Comarcal disposi d'un protocol d'atenció a violències masclistes, podran fer-ne la derivació els agents derivants que s'hi recullin, d'acord amb el circuit i les condicions establertes pel Consell Comarcal.

4. Ingress i acollida

Passos a seguir:

- a) Es trucarà al telèfon facilitat pel contractista per tal d'informar de la necessitat d'un ingrés en el servei, que pot ser immediat, proporcionar una primera informació sobre els aspectes més rellevants de la situació i acordar els detalls operatius de l'ingrés.
- b) En els casos en què sigui els SBAS els que facin la derivació, aquest farà arribar al servei d'atenció i acolliment d'urgències l'informe de derivació. Si és la policia local o professionals d'atenció d'urgència, en el cas que el municipi disposi, qui fa la derivació, el SBAS enviarà l'informe el primer dia laborable.

Aquest model d'informe serà el facilitat pel Consell Comarcal als SBAS.

El contractista podrà proposar millores al Consell Comarcal al model d'informe.

- c) Els SBAS derivants faran arribar al servei d'acolliment d'urgències la còpia de la denúncia si existeix o altra informació que consideri necessària per una bona acollida i acompanyament.
- d) El contractista prepararà la plaça en el servei que ha d'ocupar la dona, i llurs filles i fills a càrrec, establint el dia i hora per efectuar l'ingrés. No obstant, aquest ingrés pot ser immediat.
- e) El contractista pactarà el dia i l'hora de l'ingrés amb el servei derivant i acordaran el moment d'obertura del recurs i recepció de la dona i llurs filles i fills, en cas que n'hi hagi.

El contractista haurà de garantir que l'ingrés es produeixi tan aviat com sigui possible i, en tot cas, en un termini màxim de 8 hores des de l'activació del servei.

El dia de l'ingrés la dona, i llurs filles i fills, són rebudes per la persona d'acollida o seguiment del servei, depenent de l'horari que es realitzi l'arribada.

En cas d'arribar en horari ordinari, la professional del servei rebrà la dona i llurs filles i fills i mostrarà les dependències (dormitori, material d'higiene i menjar, espais comuns). Un cop instal·lades se'ls informarà dels seus drets i deures, se'ls llegirà el Reglament de Règim Intern, el contracte i el full de protecció i consentiment informat de dades i després de signar-los ambdues parts se'ls lliurarà una còpia.

En el cas d'arribar en horari d'emergències, es rebrà la dona i llurs filles i fills mostrant les dependències i se les informarà de la normativa bàsica per al bon funcionament del recurs. S'emplenarà la documentació bàsica del servei i s'informarà del procés d'acollida que es durà a terme amb la professional encarregada de fer el seguiment de la dona.

En tot moment es tindrà en compte l'estat emocional de la dona.

En visites posteriors es farà el procés propi d'acollida, on s'informarà, entre d'altres, del procediment per queixes i suggeriments i dels recursos i serveis, tant aquells que disposi el contractista, com dels comunitaris que tenen al seu abast, així com els passos a seguir, amb l'objectiu que la dona estigui assabentada en tot moment de la metodologia d'acollida i del treball i se'n senti part activa.

5. Estada i sortida

El temps estimat d'estada en el servei d'atenció i acolliment d'urgències és de quinze dies, no obstant, pot haver-hi casos que excepcionalment requereixin de major temps d'estada. El motiu més freqüent d'allargar l'estada en el servei és esperar a disposar d'una plaça en un servei d'acolliment de llarga estada per a dones, i llurs filles i fills, que pateixen

violència masclista o l'espera a d'altres recursos socials (serveis materno-filials, serveis d'atenció a persones amb diversitat funcional...).

També pot existir una sortida en casos d'incompliment greu de la normativa de funcionament i convivència (reglament) del servei d'atenció i acolliment d'urgències. En aquests casos caldrà informar prèviament als SBAS referents per tal de pactar i coordinar l'expulsió del servei. En aquestes situacions, caldrà comunicar a la dona els motius pels quals es pren aquesta decisió.

Quan una dona, i llurs filles i fills, siguin localitzats per el seu entorn i/o l'agressor o sigui revelada la ubicació del recurs, caldrà informar ràpidament als SBAS referents perquè aquests puguin gestionar la sortida del servei. La sortida s'haurà de produir en un termini màxim de 48 hores.

Independentment del motiu de sortida (pactada amb la dona, els SBAS referents i el servei d'atenció i acolliment d'urgències; per localització; per decisió unilateral de la dona o per expulsió), el contractista haurà d'elaborar un informe de sortida i valoració global de la dona o unitat familiar que facilitarà als SBAS referents.

Arribat al punt de sortida, s'oferirà a la dona, i llurs filles i fills, la possibilitat d'emplenar, de manera individual, voluntària i anònima, l'enquesta de valoració i satisfacció del servei.

Tanmateix, durant tot el temps d'estada, estaran a disposició de la dona els fulls de queixes i suggeriments.

A les reunions de coordinació el contractista haurà de presentar al Consell Comarcal del Vallès Oriental els fulls de queixes i suggeriments recollits amb la finalitat de valorar-los de manera conjunta.

6. Coordinació

La coordinació entre els SBAS derivants i el servei d'atenció i acolliment d'urgències és bàsica, no sols per a la derivació d'urgència sinó també pel seguiment de la dona o unitat familiar, la sortida i la seva destinació, doncs són els SBAS derivants els que s'encarreguen, junt amb la dona, de cercar el recurs més adient per a la posterior sortida del servei, així com també de la gestió dels recursos econòmics públics que li pertoquen donada la seva situació. Per aquest motiu, el contractista ha de garantir aquesta coordinació amb els SBAS derivants, ja que durant tot aquest procés són els referents de la dona i llurs filles i fills.

7. Seguiment i avaluació

La revisió del funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitza amb la persona designada pel Consell Comarcal,

mitjançant la celebració de reunions trimestrals o el moment en què el Consell Comarcal ho consideri. El contractista col·laborarà en les tasques de seguiment i avaluació periòdica del servei facilitant les dades, documentació que sigui necessària i participant a les reunions que es proposin.

El contractista ha de comunicar les incidències relatives a les estades de les dones i llurs filles i fills.

El contractista ha de garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei i l'atenció a les persones, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió.

El contractista haurà d'aportar la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei d'acolliment d'urgències en els terminis i format que el Consell Comarcal estableixi.

Clàusula 9. Responsable de la gestió administrativa i econòmica del contracte

1. La figura responsable de la gestió administrativa i econòmica del contracte és qui assumeix i realitza el seguiment del correcte funcionament del servei i ha de respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte.
2. El contractista ha d'assignar la persona responsable de la gestió administrativa i econòmica del servei, que li corresponen, entre d'altres, les funcions de:
 - a) Representar el contractista quan sigui necessària la seva actuació o presència i en els altres actes derivats del compliment de les obligacions contractuals.
 - b) Organitzar la prestació del contracte i interpretar i posar en pràctica les directrius rebudes del Consell Comarcal.
 - c) Proposar al Consell Comarcal la resolució dels problemes que es plantegin o col·laborar-hi, així com revisar el nivell de resposta aconseguït per l'organització de l'empresa durant el desenvolupament del servei.
 - d) Aprovar amb la seva signatura les despeses addicionals que siguin imputables al contractista per qualsevol raó.
 - e) Prendre les mesures adequades per evitar interrupcions o demores.
 - f) Assistir a totes les reunions de seguiment i control del servei prestat en què sigui convocat pel Consell Comarcal.
 - g) Compartir la informació sobre els resultats obtinguts.
 - h) Revisar l'actuació del personal.
 - i) Gestionar l'equip de persones treballadores, participar en l'organització de la seva formació i respondre a les seves consultes i incidències.
 - j) Revisar la qualitat del treball.
 - k) Assumir la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que les persones acollides puguin patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el servei d'acolliment d'urgències, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals de les persones usuàries, i haurà de procedir, quan s'escaigui, a la corresponent indemnització.
 - l) Garantir la defensa jurídica de les persones treballadores contra les denúncies que es produeixin, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

Clàusula 10. Coordinació tècnica del servei

1. El contractista ha de disposar d'una figura de coordinadora tècnica del servei amb l'objectiu de realitzar la coordinació i planificació del servei prestat, fomentar i establir els circuits per realitzar les coordinacions entre els SBAS referents i el personal treballador del servei d'acolliment d'urgències, avaluar i controlar la qualitat del servei prestat, controlar i avaluar el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que es puguin donar.
2. Les tasques de la coordinació tècnica són, a títol enunciatiu, les següents:
 - a) Fer reunions de seguiment amb el personal que desenvolupi l'atenció a les dones i llurs filles i fills en el servei d'acolliment d'urgències per tal de garantir-ne la qualitat.
 - b) Mantenir reunions de coordinació amb el personal tècnic de referència designat pel Consell Comarcal, de manera trimestral o en el moment en què el Consell Comarcal ho consideri.
 - c) Vetllar per la coordinació entre els SBAS derivants i el personal professional del servei d'acolliment d'urgències.
 - d) Gestionar les incidències del servei, informar a la professional designada pel Consell Comarcal i emetre els informes que es puguin requerir.
 - e) Resoldre les incidències tècniques i comunicar-les al Consell Comarcal.
 - f) Informar al Consell Comarcal sobre qualsevol alteració del servei.
 - g) Supervisar aspectes tècnics del servei respecte l'abordatge dels casos.

Clàusula 11. Sistema de gestió informatitzada

Actualment, el Consell Comarcal no obliga a utilitzar:

- Un sistema específic de gestió informatitzada per a gestionar el servei d'acolliment d'urgències.
- Un sistema específic de registre de dades i actuacions realitzades en el servei d'acolliment d'urgències.

No obstant això, amb l'objectiu de facilitar la gestió del servei i el registre de dades i actuacions realitzades, els requeriments d'informació es podran gestionar mitjançant sistemes de gestió informatitzada creats ad hoc i aprovats pel Consell Comarcal, restant obligat el contractista a adaptar, si és necessari, la prestació del servei objecte d'aquest contracte als requeriments tècnics que el Consell Comarcal estableixi.

Clàusula 12. Difusió del servei i drets d'imatge

El contractista en cap cas podrà utilitzar ni difondre imatges de les persones acollides, ni en l'actualitat ni amb anterioritat, amb cap finalitat, sense el seu previ consentiment, ni tampoc imatges que puguin donar peu a conèixer la ubicació del servei.

El contractista podrà fer difusió del servei però en cap cas podrà fer difusió de la ubicació del mateix, de dades que puguin identificar les persones que han estat o són acollides ni de les imatges de les persones que han estat o són acollides al servei sense el seu previ consentiment.

Clàusula 13. Finalització del contracte i traspàs

1. Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas de no continuar prestant el servei, el contractista i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del servei d'acolliment d'urgències i dels expedients de les dones o unitats familiars en el termini de vuit dies naturals previs a l'inici de la nova prestació.
2. Amb la finalitat que aquest traspàs d'informació no repercuteixi negativament a les dones, i a llurs filles i fills, el Consell Comarcal ordenarà i supervisarà aquest traspàs.
3. En els casos en què els jutjats sol·licitin informes o compareixences, el contractista haurà de presentar l'informe que correspongui, i en el cas de compareixences al jutjat caldrà que sigui el personal professional que va atendre la dona i llurs filles i fills.

CAPÍTOL IV . PERSONAL

Clàusula 14. Perfil professional

Tot el personal destinat al servei d'acolliment d'urgències haurà de:

- a) Gaudir a l'inici del servei de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions.
- b) Gaudir de formació específica en l'àmbit de violència masclista.
- c) Acreditar no tenir antecedents penals de natura sexual, mitjançant la certificació corresponent.

El contractista posarà a disposició tot el personal necessari per l'atenció en el servei d'acolliment d'urgències de forma que quedi garantida la gestió, l'adequat funcionament i l'atenció tots els dies de vigència del present contracte.

El contractista haurà de garantir la idoneïtat del personal professional pel desenvolupament de les funcions pròpies d'aquest contracte. Per això, haurà de destinar al servei, com a mínim, aquests perfils professionals:

1. Una tècnica mitjana (Treball Social o Educació Social):

Caldrà acreditar Diplomatura o Grau en Educació Social o Treball Social i una experiència mínima d'un any en intervenció específica en situacions de violència masclista i formació específica en l'àmbit de les violències masclistes. Tindrà les següents funcions:

- Realitzar i acompanyar a la dona, i llurs filles i fills en el procés d'acolliment.
- Coordinar-se amb els Serveis Bàsics d'Atenció Social per elaborar, d'acord amb la dona, el pla de treball individual i fer-ne el seguiment.
- Acompanyar la dona i llurs filles i fills, si es considera necessari, als recursos de la xarxa comunitària.
- Realitzar entrevistes de seguiment amb la dona.
- Establir els contactes i la coordinació amb els Serveis Bàsics d'Atenció Social i la xarxa de serveis comunitaris i especialitzats.
- Acompanyar l'estada i la sortida de la dona i llurs fills i filles.

Nombre de professionals: 1 professional en horari ordinari.

2. Una figura d'Integració Social:

Caldrà acreditar Cicle Superior d'Integració Social i una experiència mínima d'un any en intervenció específica en situacions de violència masclista i formació específica en l'àmbit de les violències masclistes.

Tindrà les següents funcions:

- Obrir el servei en qualsevol moment en què es requereixi fora de l'horari ordinari (l'horari d'acollida ordinari estarà establert entre les 9h i les 17h de dilluns a divendres).
- Mostrar a les usuàries el servei (dependències, material d'higiene, menjar, descans...) i informar de la normativa bàsica per al bon funcionament del servei fins l'arribada de la professional d'acollida.
- Emplenar la documentació bàsica del servei si s'escau.
- Informar i emplaçar a la dona atesa fora de l'horari ordinari, a una entrevista posterior amb la professional encarregada de realitzar l'acompanyament de la dona i referent del recurs.

Nombre de professionals: 1 professional disponible en horari d'emergència, que estigui localitzable i que pugui presenciar-se físicament per poder fer l'acollida i les funcions descrites.

El Consell Comarcal comprovarà l'adequació dels perfils i currículums professionals per tal de garantir la idoneïtat del personal que presta el servei. El contractista haurà de fer arribar a l'inici del contracte i quan es produeixi un canvi de professionals, un llistat amb els professionals d'atenció, hores de dedicació en el servei i horari de dedicació en el servei, així com presentar el currículum. També informarà i farà arribar la informació i documentació actualitzada quan hi hagi canvis de professionals.

CAPÍTOL V. TASQUES DE COORDINACIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Clàusula 15. Tasques de coordinació del servei

El Consell Comarcal coordinarà el servei i en farà el seguiment a través de reunions que es duran a terme de manera trimestral o en el moment en què el Consell Comarcal ho consideri. Així mateix, s'establirà un canal de comunicació continu.

Clàusula 16. Avaluació del servei

A part de les reunions que es duran a terme, el contractista haurà d'elaborar i presentar al Consell Comarcal:

a) Un document mensual, dins els primers cinc dies hàbils de cada mes, que especifiqui:

- Identificació per codi de la dona i/o família.
- Municipi de procedència.
- Professional dels Serveis bàsics d'atenció social que fa la derivació.
- Data de l'ingrés.
- Moment en què es realitza l'ingrés (en horari ordinari o d'emergència).
- Professional que realitza l'ingrés.
- Nombre, edat i nacionalitat de les dones acollides.
- Nombre, edat, sexe i nacionalitat de les filles i fills acollits.
- Temps d'estada: total de dies per unitat familiar i total de dies per cada membre de la unitat familiar o dona.
- Formes, àmbits i manifestacions de la violència atesa (segons les recollides en el Protocol marc per una intervenció amb diligència deguda en situacions de violències masclistes del 2022 del Departament d'Igualtat i Feminismes de la Generalitat de Catalunya).
- Recurs de sortida.

b) Un document trimestral que reculli les següents dades:

- Identificació per codi de la dona i/o família.
- Nombre de derivacions a un servei d'acolliment i recuperació de llarga estada.
- Serveis activats a la sortida (servei d'acolliment, retorn al domicili, mesa d'emergències..).
- Registre de les derivacions a un servei específic o especialitzat (sanitari, salut mental, CIRD, SIE, SIAD, etcètera).
- Nombre d'acompanyaments realitzats durant l'estada de la dona i llurs filles i fills.
- Nombre de dones i filles i fills atesos en servei psicològic, servei social, servei jurídic (de la xarxa de recursos especialitzats d'atenció a la violència masclista) i servei d'atenció i acolliment d'urgències.

c) En relació a l'atenció proporcionada i derivada durant la seva estada al servei a recursos de la xarxa especialitzats:

- Registre de dones ateses i atencions realitzades en dispositius d'atenció psicològica

- Registre dels fills i filles atesos i atencions realitzades en els dispositius d'atenció psicològica.
- Registre de dones ateses i atencions realitzades en els dispositius d'atenció jurídica.

d) Una memòria tècnica anual corresponent a la gestió del servei i en els períodes següents:

	Activitats que comprèn	Data límit de presentació
1a memòria	Des de l'inici de la prestació del servei fins a 31 de desembre 2027	15 dies després de la finalització del contracte

En cas que es formalitzin prorrogues per a les anualitats 2028 i 2029, les obligacions s'estendran de la mateixa forma, contingut i terminis:

2a memòria	Des de l'1 de gener de 2028 fins a 31 de desembre 2028	15 dies després de la finalització del contracte
3a memòria	Des de l'1 de gener de 2029 fins a 31 de desembre 2029	15 dies després de la finalització del contracte

Aquesta memòria haurà de complir amb els requisits mínims següents:

- I. Escrit: la memòria ha d'estar escrita en català normalitzat correctament tant a nivell ortogràfic com lingüístic.
- II. Contingut:
 - a. Incorporar una perspectiva feminista evitant elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge.
 - b. S'inclourà la totalitat de les dades recollides de manera mensual i trimestral i s'acordarà prèviament amb el Consell Comarcal el format de presentació de la memòria.
 - c. Memòria i avaluació del compliment del projecte i les millores presentades per l'entitat en el procés de licitació.
 - d. El grau de satisfacció i la valoració expressada per les persones acollides al servei d'acolliment d'urgències diferenciat per grups d'edat:
 1. 0 – 14 anys
 2. 15 – 17 anys.
 3. Majors de 18 anys
 - e. El nombre i descripció de les queixes i suggeriments i tipologia i terminis de resolució.

- f. Proposta de mesures correctores de les incidències, queixes i suggeriments i proposta de millores qualitatives del servei, amb accions concretes i calendari.
- III. Lliurament: cal fer arribar l'original signat electrònicament a través del registre del Consell Comarcal i una còpia per correu electrònic protegida a l'adreça psi@vallesoriental.cat en el format que així determini el Consell Comarcal.

D'altra banda, el Consell Comarcal podrà exigir que constin en les esmentades memòries del servei altres dades d'interès o requerides pel Departament d'Igualtat i Feminisme, Departament de Drets Socials i Inclusió o la Diputació de Barcelona.