AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I ACOLLIMENT D'URGÈNCIA PER A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIES MASCLISTES DE L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

1.- Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgències (SAAU) per a dones víctimes de violències masclistes i els seus fills i filles a càrrec.

L'article 54 de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista defineix la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a dones i els seus fills i filles que pateixen violència masclista com el "conjunt coordinat de recursos i serveis públics de caràcter gratuït per a l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la reparació de les dones que han patit o pateixen violència masclista en l'àmbit territorial de Catalunya".

L'article 57 de dita llei defineix en aquests termes els Serveis d'Atenció i Acolliments d'Urgències (SAAU) que formen part d'aquesta Xarxa, de la manera següent:

1. Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències són serveis especialitzats que han de facilitar acolliment temporal, de curta durada, a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si és el cas, a llurs filles i fills, per tal de garantir-ne la seguretat personal. Així mateix, han de facilitar recursos personals i socials que permetin una resolució de la situació de crisi.
2. Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències han de prestar servei les vint-i-quatre hores tots els dies de l'any. L'estada en aquests serveis ha de tenir la durada mínima indispensable per activar recursos estables, que en qualsevol cas no pot ser superior als quinze dies.
3. Els serveis d'atenció i acolliment d'urgències es destinen, en tot cas, a les dones que pateixen qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella, l'àmbit familiar o l'àmbit social o comunitari en la manifestació d'agressions sexuals, de tràfic i/o explotació sexual, de mutilació genital femenina o risc de patir-la i de matrimoni forçat.

Es tracta, doncs, d'un servei especialitzat, la necessitat del qual ve determinada per la naturalesa i complexitat de les situacions que presenten les persones potencialment beneficiàries, les quals requereixen una resposta professional específica basada en una elevada especialització tècnica i en la disponibilitat de recursos adequats.

En aquest nivell d'intervenció s'inscriu l'atenció a dones i als seus fills i filles que han patit situacions de violència masclista, i que requereixen una atenció integral que

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència

inclogui l'acompanyament especialitzat, la protecció i la garantia de la seva seguretat, d'acord amb els estàndards d'intervenció en aquest àmbit.

1.2. Lots

a) Aquesta prestació es divideix en lots

No

2.- CARACTERÍSTIQUES I ABAST DEL SERVEI

2.1. Descripció de les funcions i/o tasques

El Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgències (SAAU) té com a finalitat oferir una atenció integral, immediata i especialitzada a dones víctimes de violència masclista i als seus fills i filles a càrrec en situació d'emergència o urgència.

Les funcions i tasques principals del servei inclouen:

1. **Activació i disponibilitat immediata del servei**.
   - Oferir **atenció i acolliment les 24 hores del dia, tots els dies de l'any**.
   - Coordinació amb els cossos de seguretat, SIAD, serveis socials i altres recursos especialitzats segons el nivell de risc.
2. **Valoració integral de risc i necessitats**.
   - Realitzar una **avaluació inicial completa i sistemàtica** de la situació de la dona i els fills i filles.
   - Identificar tipologia de violència, factors de vulnerabilitat i necessitats bàsiques i especialitzades.
   - Prioritzar les intervencions segons el risc i la urgència, i documentar totes les decisions.
3. **Garantia de seguretat i protecció.**
   - Implementar mesures de seguretat física, emocional i digital, incloent protocols de custòdia, control d'accessos i protecció davant violències masclistes digitals.
   - Adaptar les mesures de protecció a cada cas concret segons les característiques i necessitats de la dona i els fills i filles.
   - Coordinar la protecció amb altres recursos per garantir una cobertura integral.
4. **Acompanyament i suport en la presa de decisions.**
   - Proporcionar informació clara sobre drets, recursos i prestacions disponibles.
   - Acompanyar la dona en la formulació de demandes, tràmits i processos jurídics o administratius.

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència

- Facilitar que les decisions siguin **informades, autònomes i segures**, promovent l'apoderament de la dona.

5. **Cobertura de necessitats bàsiques i atenció especialitzada**.
   - Gestionar amb els serveis corresponents, l'accés i garantia de l' alimentació, allotjament, higiene, suport psicològic, social i jurídic durant l'estada.
   - Oferir suport adaptat a les circumstàncies particulars de cada dona i els seus fills i filles, incloent diversitat funcional o altres factors de vulnerabilitat.
6. **Derivació i connexió amb recursos especialitzats.**
   - Facilitar l'accés a la **Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral** o altres serveis especialitzats, segons les necessitats identificades.
   - Assegurar la **coordinació integral** amb altres professionals i serveis implicats en l'atenció a la dona i els seus fills i filles.
7. **Garantia del compliment de la normativa de funcionament i del bon ús del recurs residencial:**
   - Informar les dones acollides, des del moment de l'ingrés, sobre les normes de funcionament, els drets i deures de les persones usuàries i els criteris d'utilització del recurs residencial, garantint que aquesta informació sigui accessible i comprensible.
   - Vetllar pel compliment de les normes de convivència, seguretat i funcionament del recurs, promovent un entorn respectuós, segur i adequat per a totes les persones allotjades.
   - Fer un seguiment de l'ús correcte dels espais, equipaments i recursos materials, fomentant la coresponsabilitat i la cura dels béns comuns.
   - Detectar i gestionar les incidències que puguin afectar el funcionament del recurs, aplicant els protocols establerts i comunicant-les, quan correspongui, a l'Administració contractant.
   - Promoure la convivència positiva i la resolució dialogada dels conflictes, respectant els drets de les dones i dels seus fills i filles i garantint, en tot moment, els principis de confidencialitat, no-discriminació, perspectiva de gènere i interès superior de l'infant.

2.2 Requisits bàsics per a la prestació del servei

Els requisits bàsics per a la correcta prestació del Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgències (SAAU) són els següents:

- Disponibilitat permanent: el servei ha de prestar atenció les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, garantint resposta immediata davant qualsevol situació d'urgència. Han de garantir el torn de guàrdies.
- Especialització tècnica del personal: el personal ha de comptar amb formació específica en violències masclistes, intervenció en crisis, atenció psicosocial, així com coneixement en protocols de seguretat i protecció de dones i fills/es.
- Implementació de protocols de seguretat física, emocional i digital, incloent mesures davant violències masclistes digitals.

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència

- Atenció integral i coordinada: capacitat per oferir acolliment temporal, cobertura de necessitats bàsiques.
- Coordinació amb el Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, i altres recursos especialitzats de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per garantir la continuïtat de l'atenció i la derivació adequada.
- Adaptabilitat i atenció personalitzada: capacitat per adaptar els serveis a les característiques i circumstàncies particulars de cada dona i fills/es, incloent diversitat funcional, edat, situació familiar i vulnerabilitats específiques.
- Gestió i documentació de les intervencions: manteniment de registres i informes amb informació confidencial i segura, necessaris per a la planificació d'intervencions i seguiment del cas. Documentació que permeti l'avaluació de la qualitat del servei i el compliment dels objectius establert. Presentació d'una Memòria d'Actuació anualment.
- Notificació al Servei de Convivència i Equitat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, qualsevol canvi i/o incidència que es produeixi en relació amb el desenvolupament de l'objecte del contracte.
- Tramesa mensual de les reclamacions rebudes al Servei de Convivència i Equitat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Garantir la cobertura total i immediata del servei en cas de vaga, incapacitat laborals temporals o situacions similars
- Aportar la informació social i sanitària, funcional, econòmica i estadística d'acord a
- les especificacions i els terminis que acordi l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Custodiar la correspondència, oficis, informes, així com tots els documents referents a les persones usuàries.
- Guardar estrictament la confidencialitat de les dades personals, econòmiques i
- sanitàries de les persones i llurs fills i filles.
- Seguir com a mínim, en la contractació i les condicions laborals del personal contractat, les condicions recollides en els convenis laborals aplicables al sector.

Els criteris tècnics definits per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per accedir al dispositiu d'acolliments d'urgència per violències masclistes són:

- Dones residents a Vilanova i la Geltrú, majors d'edat, soles o amb fills o filles menors a càrrec, que pateixen qualsevol forma de violència masclista i, que davant d'una situació d'urgència social motivada per violència masclista ocorreguda al mateix municipi, necessiten de manera immediata un acolliment alternatiu al domicili habitual ja que la continuïtat en el mateix la posa a ella i a llurs fills o filles menors en risc alt o mig i, per tant requereix d'un espai que garanteixi la seva seguretat i protecció. Cal explorar i valorar si la dona disposa d'altres recursos propis, alternativa residencial i/o suport de la seva xarxa social o familiar, que siguin més adequats i puguin donar resposta a les necessitats de la dona i fills i filles. També cal tenir en compte la valoració del risc a través del RVD-BCN i/o altres eines de valoració.
- Les dones han de presentar un perfil autònom, han de tenir la capacitat de cura

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència

d'elles mateixes i la capacitat de responsabilitzar-se i comprometre's amb la cura i atenció dels fills i filles menors, vetllant pel seu benestar en tots els àmbits, durant l'estada al recurs.

- Les dones han de requerir d'un suport professional de mitja-baixa intensitat que pugui prestar-se al recurs d'acolliments d'urgències sense la presència permanent de professionals.
- Les dones no poden presentar problemes conductuals, presència de trastorn mental greu o una situació de salut mental sense compensar, consum actiu de tòxics o altres addiccions, que puguin pertorbar greument el funcionament del recurs municipal; posar en perill la convivència de les unitats familiars (inclosos infants) que estiguin allotjats al recurs d'acolliment o, suposar un risc de seguretat per la pròpia dona o terceres persones usuàries o, les professionals que hi puguin intervenir. En aquests casos i, havent-se detectat una situació de violència masclista, caldrà valorar quins són els serveis i recursos alternatius adients.
- Les dones han de tenir la voluntat de fer un procés de recuperació de les violències viscudes i acceptar la derivació als serveis i recursos d'acolliment especialitzats de la Direcció General per a l'Erradicació de les Violències Masclistes de la Generalitat de Catalunya. El SAAU no es pot utilitzar exclusivament com a recurs residencial ordinari.
- El sistema d'accés al recurs d'acolliment municipal d'urgència per violència masclista es realitzarà mitjançant un full de derivació específic prèvia valoració tècnica de la situació per part de les persones professionals dels Serveis Socials Bàsics (SSB) i/o del Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD).
- Les persones usuàries del recurs municipal d'acolliment d'urgència per a situacions de violència masclista han d'acceptar la Normativa de Règim Intern del servei, així com les condicions establertes en el contracte d'estada. Igualment, estan obligades a respectar i complir els drets i deures que se'n derivin durant la seva permanència al recurs.

2.2.1 Forma en què s'ha de dur a terme el servei

La forma en què s'ha de dur a terme el servei i control de l'execució del contracte és presencial.

2.2.2 Lloc de la prestació del servei

El Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgències (SAAU) s'ha de prestar de manera presencial en les instal·lacions habilitades per garantir l'acolliment i l'atenció integral de les dones i els seus fills i filles i/o altres espais destinats a l'acompanyament, assessorament, orientació de les dones i/o que requereixin una intervenció immediata, segura i adaptada a les necessitats concretes de cada usuària, assegurant el compliment dels objectius establerts per a l'atenció de dones víctimes de violència masclista i els seus fills i filles.

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència

2.2.3 Hores estimades i horaris

La distribució horària al servei serà, orientativament, de dilluns a divendres, excepte festius:

De l'1 de gener al 31 de desembre	La distribució horària setmanal presencial i fixa serà de 20 hores setmanals, distribuïdes en 4 hores diàries, en funció de les necessitats del servei, es faran torn de matí i/o de tarda (en principi, tres matins i dues tardes).

Cal tenir en compte que el Servei d'Atenció i Acolliment d'Urgències (SAAU) ha de garantir la disponibilitat i atenció les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, incloent caps de setmana i festius, per donar resposta immediata a situacions d'emergència o urgència derivades de violències masclistes, que vol dir que l'empresa/entitat adjudicatària haurà de garantir el torn d'urgències.

2.2.4 Personal

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de disposar del personal tècnic necessari per garantir la correcta prestació del servei i el desenvolupament de les funcions descrites en aquest contracte.

Per a l'execució del contracte, s'ha de garantir l'existència de personal tècnic d'atenció directa presencial i per cobrir les guàrdies. El personal tècnic ha de realitzar tasques d'atenció directa, atenció de les urgències i treball en xarxa i coordinacions amb altres professionals.

Formació requerida de totes les professionals que facin atenció directa, presencial o guàrdies: Cicle Formatiu Grau Superior de l'àmbit social i igualtat/violències masclistes i amb formació específica i especialitzada en igualtat de gènere i violències masclistes.

El personal que presti el servei objecte d'aquest contracte dependrà directament de l'adjudicatari i amb ell, únicament s'establiran les relacions jurídic-laborals.

La professional que faci seguiment del contracte haurà de tenir formació universitàra en l'àmbit social i coneixements dels recursos d'atenció a dones en situació de violències masclistes.

L'adjudicatari ha de complir totes les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa i laboral, de Seguretat Social, de prevenció de riscos laborals i de seguretat i salut laboral i d'altres que regulin aquest tipus de prestacions. L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú podrà exigir a l'empresa adjudicatària la substitució del personal adscrit al servei per raons tècniques de negligència, incompetència o per altres causes

objectives. Així mateix l'empresa adjudicatària haurà d'assumir en el cas que es produeixin, les indemnitzacions que se'n derivin.

2.2.5 Cura del material

L'empresa adjudicatària serà responsable del bon estat i funcionament dels diferents equips utilitzats propietat de l'Ajuntament, reservant-se l'Ajuntament la possibilitat de carregar el cost de les seves reparacions, en el cas que es demostri, per l'empresa reparadora, que el deteriorament ha estat causat per una negligència del personal propi de l'empresa adjudicatària.

2.2.6 Presentació del personal i substitucions

L'empresa adjudicatària garantirà l'assignació per a l'Ajuntament d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, exceptuant els casos que, per motius justificats, a requeriment de l'Ajuntament o de la pròpia empresa adjudicatària, es consideri necessària la substitució de determinades persones.

L'empresa adjudicatària garantirà la correcta prestació del servei de forma ininterrompuda, i haurà d'assegurar que en tot moment hi ha el personal necessari prestant les funcions especificades en aquest Plec.

El contractista informarà els serveis tècnics municipals de les baixes o absències que es produeixin i de les seves respectives substitucions.

3.- OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Per garantir la gestió de l'objecte del contracte de forma diligent i eficaç l'empresa adjudicatària haurà de garantir els següents aspectes:

- Prestar el servei d'atenció i acolliment d'urgències en els termes descrits en aquest plec i amb total compliment de les normes de prestació del servei elaborades des del Servei de Convivència i Equitat.
- Respectar la representació exterior que té, com a titular, el Servei de Convivència
  i Equitat.
- Demanar autorització al Servei de Convivència i Equitat per participar en qualsevol acte com a representants del servei si fos necessari.
- Sol•licitar totes les autoritzacions, registres i catalogacions pertinents per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat objecte de contractació.
- Aportar 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.
- Nomenar una persona responsable del servei que serà l'interlocutora amb l'Ajuntament. Aquest responsable haurà de ser aliè al personal que

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència

habitualment efectuï el servei objecte del contracte, amb coneixements de l'activitat objecte d'aquest contracte i amb poders per adoptar resolucions en el moment que sigui necessari.

- Comunicar al seu personal els protocols que hauran de seguir en el desenvolupament de les seves tasques establerts per l'Ajuntament. Aquests manuals de funcionament operatiu s'aniran complementant d'acord amb l'evolució del propi servei.

- Comunicar a l'Ajuntament les dades personals, categoria professional (que com a mínim ha de ser l'establerta al PCAP) i horari laboral dels treballadors que designi l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària haurà d'evitar tant com sigui possible la rotació del personal, per tal de donar una estabilitat al servei.

- Substituir immediatament al personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, per tal que, en cap cas, el servei quedi sense cobrir. Comunicar a l'Ajuntament el nom de la persona que serà substituïda, el període de substitució i el nom del substitut.

- Fer-se càrrec dels costos del personal encarregat de realitzar els serveis: sous, formació, uniformes, substitucions per baixes i malalties o vacances, seguretat social i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei.

- Complir estrictament amb la normativa laboral i de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva entre dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals, en matèria ambiental, respecte al nombre d'hores de treball per dia, hores de descans entre jornades, vacances, etc. relatives a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte.

- En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Correspon a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, i que formarà part de l'equip de treball a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'ajuntament de Vilanova i la Geltrú del compliment dels requisits.
- El personal haurà de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades.
- Els períodes de vacances i permisos o les baixes laborals que causi el personal al seu càrrec d'acord amb la legislació vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació del servei.
- A efectes de poder comptabilitzar els serveis prestats efectivament, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un programa de control horari i de marcatge, que permeti registrar l'entrada i sortida del/a treballador/a. L'Ajuntament ha de

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència

poder tenir accés als informes d'aquest programa per poder comprovar que les hores facturades han estat les efectuades.

- L'empresa adjudicatària haurà d'evitar tant com sigui possible la rotació del personal, per tal de donar una estabilitat al servei.

- L'empresa adjudicatària del contracte i la totalitat del seu personal s'obliguen a mantenir el deure de secret i confidencialitat estrictes de la informació a la qual tinguin accés. Les obligacions de confidencialitat i deure de secret subsistiran amb posterioritat a l'extinció del present contracte.
- L'emresa adjudicatària haurà de presentar una memòria anual del Servei.

SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú durà a terme el seguiment i la supervisió de l'execució del contracte amb l'objectiu de garantir el correcte desenvolupament del servei i el compliment de les funcions establertes.

A aquest efecte, es nomenarà una persona de referencia del servei per la coordinació amb la Regidoria d'Igualtat, Feminisme i LGTBI.

L'ens contractant establirà mecanismes de seguiment periòdic del servei, mitjançant la revisió d'informes, reunions de coordinació de casos i, si escau, visites de supervisió.

Es verificarà el compliment dels requisits tècnics, funcionals i de qualitat establerts en el contracte i en el plec de prescripcions tècniques.

Es realitzaran reunions periòdiques entre l'ens contractant i l'entitat adjudicatària per analitzar el funcionament del servei, detectar necessitats de millora i acordar mesures correctores.

En cas de produir-se alguna incidència remarcable, aquesta serà comunicada amb la major brevetat possible a l'ajuntament.

Serà causa específica de resolució del contracte, l'incompliment d'alguna de les condicions d'execució previstes en aquest plec, així com la manca de veracitat d'alguna de les informacions lliurades o l'incompliment de les millores i els compromisos adquirits per l'empresa.

Es vetllarà especialment pel compliment dels **protocols de seguretat, confidencialitat i protecció de les usuàries**.

Inclourà també tots els contactes necessaris per resoldre incidències tant per via telefònica, com per correu electrònic.

AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Convivència

Pel que fa al control de qualitat, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una unitat tècnica específica, integrada dins de la seva estructura organitzativa, responsable del seguiment, l'avaluació i la millora contínua del servei que pugui donar suport a les professionals que desenvolupin el servei.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei amb els nivells de qualitat exigibles, d'acord amb les condicions establertes en el plec i en la present memòria, adoptant les mesures organitzatives necessàries per garantir l'eficiència, la continuïtat i la correcta execució de les tasques encomanades.

Cap de servei de Convivència i Eq

Ruth Abizanda Fernánd