

ORDRE, de, de convocatòria per a l'any 2018 per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de la violència masclista

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, configura un sistema de serveis socials que s'articula a partir de la Cartera de Serveis Socials que determina la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, integrada pel conjunt de serveis i centres de serveis socials de Catalunya públics i acreditats per la Generalitat per gestionar les prestacions del sistema.

L'article 153 de l'Estatut de Catalunya estableix que la correspon a la Generalitat la regulació de serveis i recursos propis destinats a aconseguir una protecció integral de les dones que han patit o pateixen violència de gènere

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a l'eradicació de la violència masclista defineix la Xarxa de i Recuperació Integral per a les dones 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.

la Direcció General de Famílies del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies té entre les seves funcions la realització d'iniciatives del Govern de la Generalitat destinades a donar suport i protecció a les famílies i, coordinar i gestionar l'execució de les polítiques del departament en matèria de lluita contra la violència i masclista, d'acord amb el decret 322/2011, de maig de reestructuració del Benestar Social i Família i el decret 86/2016, de 19 de gener de reestructuració del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Entre les funcions atribuïdes a la Direcció General la competència per analitzar i proposar els mecanismes d'aprovisionament de la xarxa de recursos amb finançament públic dels serveis de la seva competència, així com fer el seguiment i el control de la contractació administrativa i la gestió econòmica dels recursos.

La Cartera de Serveis Socials, aprovada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre, estableix en la disposició transitòria, lletra b), que mentre no s'aprovi el Reglament d'acreditació d'entitats que preveu l'article 70 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, s'entenen acreditades les entitats col·laboradores que presten determinats serveis, a l'empara de les ordres dictades pel departament competent en matèria de serveis socials.

Així mateix, el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials estableix les condicions funcionals, d'obligat compliment, dels centres residencials.

D'altra banda, la Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública i per la qual es deroga la Directiva 2004/18/CE, estableix uns règims de contractació particulars per als serveis socials i altres serveis específics i reconeix una àmplia llibertat als estats membres per establir, sota els principis de publicitat, lliure concurrència i no discriminació, el règim jurídic que considerin més adient a la naturalesa i finalitat d'aquests serveis, ja sigui de naturalesa contractual o no contractual.

D'acord amb el previst en la Directiva esmentada, el Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública, prescriu en la disposició addicional tercera l'aplicació de fórmules no contractuals per a la gestió dels serveis socials. En el mateix sentit, l'article 11. 6 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, disposa que queda exclosa d'aquesta Llei la prestació de serveis socials per entitats privades, sempre que aquesta es realitzi sense necessitat de celebrar contractes públics, a través, entre altres mitjans, de la simple finançament d'aquests serveis o la concessió de llicències o

autoritzacions a totes les entitats que compleixin les condicions prèviament fixades pel poder adjudicador, sense límits ni quotes, i que aquest sistema garanteixi una publicitat suficient i s'ajusti als principis de transparència i no discriminació.

Dins aquest marc normatiu, aquesta Ordre ha de permetre, sota els principis de publicitat, lliure concurrència i no discriminació, que totes les persones físiques o jurídiques interessades puguin concórrer lliurement en les mateixes condicions per prestar, amb finançament públic, els serveis de la Cartera de Serveis Socials objecte de la convocatòria. En aquest sentit, la convocatòria consta d'uns annexos en els quals es concreten les condicions funcionals i materials que s'han de complir en la prestació de cada tipologia de serveis, en el marc de les disposicions del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, la Cartera de Serveis Socials i la normativa d'actualització vigent.

Com antecedent d'aquesta regulació en matèria de serveis socials, consta l'existència d'un règim d'acreditació d'entitats col·laboradores de diferents programes d'atenció a les persones, que es remunta a l'any 1992, que es va establir en ús de les competències en matèria de serveis socials que ja reconeixia l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 1979, i que actualment es troba vigent, si bé requereix una actualització i adaptació a la nova realitat dels serveis socials a Catalunya dins de l'actual marc normatiu.

El sector dels serveis socials té la seva raó de ser en l'atenció als col·lectius més vulnerables i en la immediatesa que requereix la seva atenció, i per això, ha d'estar sotmès a un règim que permeti una millor gestió diària dels casos. És per això que aquesta Ordre preveu que les persones o entitats que prestaven serveis de la Xarxa de serveis socials d'atenció pública en virtut de contractes o altres instruments jurídics amb finançament públic directe a la persona o entitat s'assimilin a un règim adaptat a les noves disposicions comunitàries, molt més flexible i adaptat a les necessitats dels serveis, amb plena subjecció als principis de publicitat, lliure concurrència i no discriminació.

Finalment, pel que fa a la competència autonòmica en aquesta matèria, en virtut del que preveu la Disposició Addicional 49 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, la Generalitat de Catalunya pot articular instruments no contractuals per a la prestació de serveis públics destinats a satisfer necessitats de caràcter social

L'Ordre ha estat sotmesa a la consideració del Consell General de Serveis Socials en la seva sessió del

Per tot el que s'ha exposat, en ús de les facultats que m'atorga l'article 39.3 de la Llei 13/2008, de 5 de novembre, de la Presidència de la Generalitat i del Govern, i la disposició transitòria, apartat b), del Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011,

Ordeno:

Article 1. Objecte

1.1 S'obre convocatòria per a l'acreditació de les persones físiques o jurídiques privades per a la prestació de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública per a la provisió d'aquests serveis mitjançant l'assignació de places.

1.2 Les persones o entitats titulars de serveis socials que compleixin els requisits establerts a l'article 4.1 poden acreditar-se per a la prestació amb finançament públic dels serveis socials següents:

1.2.1. Servei de pis suport - Serveis substitutoris de la llar (SSLL) (annex 1)

1.2.2. Serveis tècnics de punt de trobada (STPT) (annex 2)

Article 2. Fases del procediment

El procediment regulat en aquesta Ordre consta de dues fases:

Fase 1: Acreditació de persones i entitats per a la prestació dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública relacionats a l'article 1.2 d'aquesta Ordre.

Fase 2: Provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública mitjançant l'assignació de places a les persones i entitats acreditades, d'acord amb l'annex 7.

Article 3. Sol·licituds

3.1 Per obtenir l'acreditació i la posterior assignació de places de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, les persones i entitats han de presentar una sol·licitud, d'acord amb el que estableix aquest article.

3.2 El termini de presentació de la sol·licitud comença l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria en el DOGC i finalitza el dia _____, ambdós inclosos.

3.3 El formulari de sol·licitud es pot obtenir al Canal Empresa (<http://canalempresa.gencat.cat>), a l'apartat tràmits, del web de la Generalitat de Catalunya (<http://tramits.gencat.cat>), i s'ha de presentar per via electrònica, a través del portal corporatiu de tramitació Canal Empresa (<http://canalempresa.gencat.cat>), o de l'apartat Tràmits, de la Generalitat de Catalunya (<http://tramits.gencat.cat>). En cas que es sol·liciti l'acreditació per a més d'un servei, s'ha de presentar una sol·licitud per a cadascun dels serveis per a la prestació dels quals es vulgui acreditar la persona o entitat.

3.4 Les persones sol·licitants poden fer el seguiment de l'estat de la sol·licitud des de La meua carpeta de l'apartat Tràmits, del web de la Generalitat de Catalunya (<http://tramits.gencat.cat>) o Canal Empresa.

3.5 En el cas que es produeixi una interrupció no planificada que afecti el funcionament dels sistemes electrònics durant l'últim dia establert per efectuar el tràmit corresponent, aquest es podrà dur a terme durant els tres dies hàbils consecutius.

3.6 Per poder presentar la sol·licitud electrònicament, cal disposar d'un certificat digital vàlid i vigent.

S'admeten els sistemes de signatura electrònica avançada i segells electrònics avançats que es fonamenten en un registre fiable de la identitat d'usuaris o es basen en certificats reconeguts o qualificats de signatura electrònica.

Concretament, s'admeten els mecanismes següents:

Per a persones físiques:

Certificat reconegut o qualificat de signatura avançada idCAT que emet el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.

Certificat del DNI electrònic.

El mecanisme idCAT-mòbil.

Per a persones jurídiques:

Certificats reconeguts o qualificats emesos a favor d'una persona jurídica o un ens sense personalitat jurídica i custodiats per una persona física, titular del certificat, la qual el pot emprar per actuar en nom de l'empresa o de l'ens indicat en el certificat.

Els mecanismes emprats per a la identificació de persones físiques que autèntiquin la identitat d'un ciutadà que declara representar una persona jurídica. Concretament, els establerts a l'apartat de persones físiques.

La relació de certificats digitals vàlids es pot consultar a la secció Com tramitar en línia de l'apartat Tràmits del web de la Generalitat de Catalunya (<http://tramits.gencat.cat>).

Article 4. Requisits generals per a l'acreditació com a entitat proveïdora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, i documentació que s'ha de presentar.

4.1 Les persones i entitats que es vulguin acreditar per prestar serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública han de complir els següents requisits generals:

- a) El servei a acreditar ha d'estar inscrit en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.
- b) Disposar de la solvència econòmica i financera d'acord amb els criteris establerts en l'annex 4.
- c) Disposar d'una experiència mínima dos anys en serveis d'atenció a dones en situació de violència masclista o serveis d'acompanyament a infants.
- d) No haver estat sancionada, ni la persona o entitat en qüestió ni els seus representants legals i responsables, o la sanció hagi prescrit, per infraccions greus o molt greus en matèria de serveis socials en el període dels dos anys immediatament anteriors a la sol·licitud.
- e) Disposar de les condicions funcionals i materials exigides per la normativa aplicable en aquestes matèries
- f) Disposar de la pòlissa d'assegurança que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei que es detalla en els annexos per a cada tipologia del servei
- g) Estar al corrent del pagament de les obligacions tributàries i de la seguretat social
- h) Complir les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat
- i) Complir amb l'obligació que estableix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, de donar ocupació a persones treballadores amb discapacitat en un percentatge d'almenys un 2% del total de les persones treballadores, o aplicar les mesures alternatives de caràcter excepcional regulades pel Reial decret 364/2005, de 8 d'abril, i pel Decret 264/2000, de 24 de juliol, en cas que l'entitat titular de l'establiment tingui 50 persones treballadores o més.
- j) Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu aplicable.
- k) Aplicar, en executar les prestacions pròpies del servei, les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones.
- l) Emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat i emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució dels Serveis. Destinar a la prestació dels serveis els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que es podran realitzar en català amb subjecció a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen. En l'àmbit territorial de la Vall d'Aran, el compromís ha de ser d'emprar l'aranès d'acord amb la Llei 35/2010, d'1 d'octubre, de l'occità, aranès a l'Aran, i amb la normativa pròpia del Conselh Generau d'Aran que la desenvolupi.
- m) Complir tot allò que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i a la normativa de desenvolupament, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió de la prestació del servei; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- n) Complir, en els casos que escaigui, l'obligació que estableix l'article 13.5 de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència, que el personal de les entitats les activitats de les quals suposin l'accés i exercici a les professions, oficis i activitats que impliquin contacte habitual amb menors no pot haver estat condemnat per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, incloses l'agressió i l'abús sexual, l'assetjament sexual, l'exhibicionisme i la provocació sexual, la prostitució i

l'explotació sexual i la corrupció de menors, així com per tràfic d'éssers humans. A aquests efectes, la persona o entitat ha de disposar de les certificacions legalment establertes i s'ha de comprometre a demanar les certificacions en el cas de canvi de les persones adscrites al projecte.

4.2 La comprovació dels requisits establerts a les lletres a), d) i g) de l'apartat anterior s'ha de fer d'ofici per part de l'Administració, excepte si el sol·licitant és persona física, en el cas de la lletra g), en que caldrà presentar certificació de l'organisme públic corresponent tret que alternativament a la presentació dels certificats aportí l'autorització signada per tal que el Departament pugui obtenir les dades tributàries i de Seguretat Social de l'Agència Tributària de l'Administració de l'Estat per via telemàtica, la qual està incorporada al formulari de sol·licitud.

El compliment del requisit de la lletra b) es comprovarà mitjançant acreditació de la presentació davant de l'organisme oficial corresponent dels comptes anuals, en què figuri el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys.

En cas que l'empresa no tingui obligació de presentació de comptes davant organisme oficial, haurà de presentar una declaració sobre aquest fet i presentar els comptes legalitzats.

En cas que l'empresa no tingui obligació de presentació de comptes davant organisme oficial ni de legalitzar comptes, haurà de presentar una declaració sobre aquest fet i haurà de presentar els comptes signats de la persona representant legal.

El compliment del requisit de la lletra c) es comprovarà mitjançant relació signada de les entitats públiques o privades, segons correspongui que inclogui descripció del servei, import, dates i destinatari

El compliment del requisit de la lletra f) es comprovarà mitjançant presentació de la pòlissa d'assegurances.

El compliment dels requisits de la resta de lletres de l'apartat anterior es farà mitjançant la declaració responsable corresponent, que està incorporada al formulari de sol·licitud.

4.3 Juntament amb el formulari de sol·licitud, que incorpora la declaració responsable, les persones o entitats que vulguin accedir a la fase de provisió dels serveis de la Xarxa mitjançant l'assignació de places han de presentar un projecte de gestió per a cadascun dels serveis per als quals es vol acreditar d'acord amb els criteris establerts a l'annex 7, en funció de la seva tipologia.

El projecte de gestió de cada servei ha de tenir un màxim de 25 pàgines a dues cares, inclosos els annexos, si en té.

Article 5. Tramitació i resolució de la fase d'acreditació de persones i entitats per a la prestació dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

5.1. La fase d'acreditació per prestar els serveis inclosos a l'article 1.2 d'aquesta Ordre s'instrueix per la persona que exerceix la secretaria del Comitè d'acreditació i provisió de serveis regulat en l'article 9 d'aquesta Ordre i es tramita d'acord amb el procediment regulat en aquest article.

5.2. Un cop presentada la sol·licitud, el Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha de comprovar la inscripció del servei objecte d'acreditació al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, el compliment del requisit establert a la lletra d) de l'article 4.1, així com el compliment de les lletres d), e) i f) de l'article 4.1, tenint en compte els apartats dels annexos que estableixen les condicions relatives a l'organització i al funcionament per a cada tipologia de servei, i ha d'emetre'n l'informe corresponent.

5.3 La persona titular de la Direcció General competent en matèria de violència masclista i també ha d'emetre un informe sobre el compliment per part de l'entitat sol·licitant dels altres requisits per a l'acreditació establerts a l'article 4.1.

5.4 Un cop emesos aquests informes, l'expedient ha de ser sotmès al Comitè d'Acreditació regulat a l'article 9, el qual ha d'avaluar-los, junt amb tota la documentació que consti a l'expedient, i adoptar un acord de proposta d'acreditació que indiqui els serveis per als quals s'acredita la persona o entitat.

5.5 La persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha de dictar la resolució per

la qual s'atorgui o es denegui l'acreditació de la persona o entitat com a proveïdora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, amb indicació dels serveis per als quals està acreditada, i notificar-la a la persona o entitat interessada en el termini màxim de tres mesos a comptar de l'endemà de la finalització del termini per a la presentació de sol·licituds. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi notificat la resolució, les persones interessades poden entendre desestimada la seva sol·licitud.

Contra la resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar recurs potestatiu de reposició en el termini d'un mes, a comptar de l'endemà de la recepció de la notificació, davant la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en els termes que estableix l'article 77 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i els articles 123 i següents de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Així mateix, es pot interposar un recurs contenciós administratiu, d'acord amb l'article 10.1.a) de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de seva notificació.

Article 6 . Efectes de l'acreditació

6.1 L'acreditació per a la prestació de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública s'atorga per a un període inicial de cinc anys i està subjecta a les verificacions periòdiques de l'Administració. Aquest termini serà prorrogable tàcitament d'any en any, sempre que en el moment de la pròrroga es compleixin les condicions i els requisits exigibles per a l'acreditació, i llevat renúncia expressa de la persona o entitat acreditada feta amb un preavís de sis mesos d'antelació al venciment de la corresponent pròrroga.

6.2 La vigència màxima de l'acreditació, incloses les pròrrogues, no pot ser superior a 10 anys. No obstant això, exhaurit aquest termini màxim, en el cas que la persona o entitat estigui prestant un servei de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, resta obligada a continuar en la seva prestació, fins a la seva provisió definitiva, durant un màxim de nou mesos.

6.3 Per mantenir l'acreditació, les persones o entitats acreditades com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública han de complir en tot moment els requisits vigents en cada moment, d'acord amb el marc normatiu aplicable.

6.4 L'acreditació com a entitat proveïdora del servei no comporta la recepció efectiva de persones usuàries, la qual s'ha de dur a terme mitjançant el procediment d'assignació de places regulat a l'article 10.

6.5 Les entitats i persones acreditades estan obligades a facilitar tota la informació requerida pels òrgans de control de l'Administració i a comunicar qualsevol variació sobre la seva situació jurídica i administrativa.

6.6 Les entitats i persones acreditades es comprometen a complir els requisits i requeriments en matèria de seguretat i protecció de dades especificats a:

- a) La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- b) Altra legislació sectorial que pugui ser aplicable en matèria de seguretat.
- c) La política de seguretat de la Generalitat de Catalunya

6.7 Les entitats i persones acreditades han de notificar qualsevol incident greu o que pugui posar en perill les persones ateses als Serveis Territorials de la seva zona.

Article 7. Suspensió temporal de l'acreditació

La incoació d'un expedient sancionador per part dels serveis d'inspecció del departament per la comissió de faltes molt greus o de faltes greus d'acord amb la normativa d'aplicació en cada cas, pot comportar la mesura cautelar de suspensió temporal de l'acreditació de l'entitat per a la prestació d'aquell servei.

Mentre estigui vigent la suspensió temporal, no es podran fer nous ingressos.

Article 8 Revocació de l'acreditació

8.1 L'acreditació per a prestar serveis pot ser revocada durant el període de vigència si es comprova l'incompliment dels requisits i les condicions exigibles al servei o establiment, amb expedient previ en el qual s'ha de donar vista i audiència a les persones interessades, i s'ha de resoldre en un període màxim de sis mesos.

8.2 L'inici del procediment de revocació de l'acreditació correspon al Director General competent en matèria de violència masclista, la instrucció correspon a la persona que exerceix la secretaria del Comitè d'acreditació i provisió de serveis i la resolució correspon a la persona titular del Departament competent en matèria de serveis socials, a proposta del Comitè.

8.3 Són causes de revocació de l'acreditació:

- 1) L'incompliment de les condicions relatives a l'organització i funcionament de cada tipologia de servei d'acord amb el que s'estableix en els annexos d'aquesta ordre o de les exigides en el moment de la pròrroga de la vigència de l'acreditació.
- 2) No prestar el servei de conformitat amb les condicions específiques i generals establertes en els annexos d'aquesta Ordre.
- 3) El canvi de l'entitat titular del servei, llevat que el Comitè d'Acreditació verifiqui que la nova entitat sigui successora de l'anterior i que compleix els requisits i les condicions per acreditar-se.
- 4) El tancament del servei.
- 5) L'incompliment del nivell assistencial al qual s'ha compromès l'entitat.
- 6) L'incompliment de les obligacions en matèria laboral, amb la Seguretat Social o de les tributàries.

8.4 La revocació de l'acreditació d'un servei no comporta necessàriament la revocació de la d'altres serveis de la mateixa entitat, a excepció que aquests comparteixin espais en el mateix establiment, cas en què la revocació es farà extensiva a aquests altres serveis

8.5 La revocació de l'acreditació com a conseqüència de la comissió d'una infracció administrativa comporta la impossibilitat de tornar a sol·licitar-la durant el temps establert per a la prescripció de la sanció.

8.6 La revocació de l'acreditació comporta la retirada de la placa acreditativa prevista a l'article 11.3 per part de l'entitat.

Article 9 Comitè d'Acreditació i provisió de serveis socials

9.1 El Comitè d'Acreditació i provisió de serveis socials en matèria de violència masclista és un òrgan col·legiat adscrit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies encarregat de l'estudi, debat i acord - proposta sobre aspectes relacionats amb les acreditacions d'entitats i persones per a prestar serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, així com la provisió d'aquests mitjançant l'assignació de places a les persones o entitats acreditades.

9.2 El Comitè té la composició següent:

- a) La presidència, que recau en la persona titular de la Direcció de Serveis del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
- b) Vocalies:
 - a) La persona titular de la Subdirecció General competent en matèria de violència masclista
 - b) El/la coordinador/a d'Avaluació d'Entitats Proveïdores de Serveis Socials.
 - c) La persona titular del Servei d'Inspecció i Registre del departament competent en matèria de serveis socials.

b) La secretaria, que recau en una persona funcionària adscrita a la direcció general competent en matèria de violència masclista, designada per la presidència del Comitè.

9.3 La persona titular de la Subdirecció General competent en matèria de violència masclista pot assistir a les reunions acompanyada dels funcionaris o funcionàries que cregui oportú, en funció de la matèria a tractar en la sessió.

9.4 Les funcions del Comitè d'Accreditació i provisió de serveis socials són les següents:

- a) Avaluar els informes del Servei d'Inspecció i Registre i de la Direcció General competent en matèria de violència masclista sobre el compliment dels requisits i les condicions per a l'acreditació de les persones i entitats com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, així com la resta de documents que constin als expedients d'acreditació i provisió de serveis.
- b) Fer el seguiment de les dues fases del procediment establert en aquesta Ordre.
- c) Proposar mesures correctores, si escau.
- d) Debatre i adoptar els acords de propostes d'acreditació, així com de modificació, de suspensió temporal o de revocació d'acreditacions.
- e) Debatre i adoptar els acords de propostes de provisió de serveis mitjançant l'assignació de places a les entitats i persones acreditades, tenint en compte els informes de proposta d'assignació emesos pel titular de la Direcció General competent.

9.5 Per a l'exercici de les seves funcions, el Comitè d'acreditació pot recavar el suport dels òrgans tècnics competents del Departament competent en matèria de serveis socials

9.6 El Comitè està subjecte al règim jurídic dels òrgans col·legiats dels articles 13 al 20 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Article 10. Tramitació i resolució de la fase de provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública mitjançant l'assignació de places o serveis a les entitats i persones acreditades

10.1 Les persones i entitats que hagin estat acreditades d'acord amb el què disposa la disposició addicional primera i hagin presentat la corresponent sol·licitud junt amb el projecte de gestió establert a l'article 4.3, accediran a aquesta fase del procediment directament, un cop obtinguda la corresponent resolució d'acreditació, Amb els efectes previstos al punt tercer de la Disposició addicional primera.

10.2 La instrucció d'aquesta fase correspon a la persona que exerceix la secretaria del comitè d'acreditació i provisió de serveis i s'ha de dur a terme d'acord amb els principis de publicitat, lliure concurrència i no discriminació, i resta condicionada a la disponibilitat pressupostària, al compliment dels requisits d'aquesta Ordre, a la qualitat en l'atenció a les persones usuàries, a l'equitat i a l'equilibri territorial.

10.3 Un cop finalitzada la fase d'acreditació i finalitzat el procediment d'adaptació de la disposició addicional primera d'aquesta ordre, el titular de la Direcció General competent en matèria de serveis socials ha d'emetre un informe per a l'assignació de places a les entitats o persones acreditades per a prestar serveis. Aquest informe ha de contenir la puntuació atorgada al servei, mitjançant la valoració del projecte d'acord amb els criteris previstos a l'annex 7.

10.4 L'informe establert a l'apartat anterior ha de ser sotmès al Comitè d'Accreditació i provisió de serveis, el qual ha d'avaluar els informes i tota la documentació que consti a l'expedient, i adoptar un acord de proposta de provisió de serveis mitjançant l'assignació de places a les persones i entitats

10.5 El Comitè d'Accreditació i provisió de serveis pot requerir a les persones o entitats que es proposin com a proveïdores perquè aportin els documents o informació que estimi necessaris.

10.6 Així mateix, el Comitè d'Accreditació i provisió de serveis pot recavar els informes tècnics que consideri necessaris.

10.7 A la vista de l'acord del Comitè d'Accreditació i provisió de serveis, i prèvia fiscalització de la

Intervenció Delegada, la persona titular del Departament competent en matèria de serveis socials ha de dictar la resolució en base a la proposta del Comitè d'Accreditació i provisió de serveis per la qual s'estableix el nombre de places assignades o servei a cada persona o entitat acreditada, la qual s'ha de publicar al Tauler electrònic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya (<http://tauler.gencat.cat>), sens perjudici que es puguin utilitzar addicionalment altres mitjans electrònics. Aquesta publicació substitueix la notificació individual i té els mateixos efectes. La resolució s'ha de dictar en el termini màxim de tres mesos a comptar de la resolució d'acreditació prevista a l'article 5.5. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi publicat la resolució, les persones interessades poden entendre desestimada la sol·licitud, sens perjudici de l'obligació de resoldre expressament per part de l'Administració.

Contra la resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar recurs potestatiu de reposició en el termini d'un mes, a comptar de l'endemà de la seva publicació, davant la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en els termes que estableix l'article 77 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i els articles 123 i següents de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Així mateix, es pot interposar un recurs contenciós administratiu, d'acord amb l'article 10.1.a) de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de seva notificació.

Article 11 . Efectes de la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

11.1 La provisió de serveis realitzada d'acord amb el procediment establert als articles anteriors es mantindrà mentre estigui vigent l'acreditació de la persona o entitat per prestar aquell servei, restant supeditada l'assignació de places al compliment dels requisits vigents en cada moment, d'acord amb el marc normatiu aplicable.

11.2 Les persones i entitats amb places assignades han d'instal·lar a càrrec seu en els establiments on es presten els serveis una placa acreditativa de la seva condició d'entitat proveïdora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, segons el model oficial que figura a l'annex 5, Pla de visualització.

11.3 Les entitats i persones amb serveis acreditats i places assignades han de complir amb els requeriments en matèria de protecció de dades de caràcter personal que es recullen a l'annex 6, Protecció de dades.

11.4 La pèrdua de l'acreditació de les persones o entitats comporta la pèrdua del dret a prestar els serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

Article 12. Règim econòmic

El pagament a les persones i entitats proveïdores de les places assignades d'acord amb el procediment previst en aquesta Ordre s'ha de fer en funció de la tipologia de servei, i d'acord amb el règim econòmic establert als annexos per a cada tipologia de servei.

Article 13 Modificació del nombre de places proveïdes inicialment

Per raons d'interès públic, es podrà augmentar el nombre de places o hores d'atenció fins a un 50% del preu inicial, IVA exclòs, quan resulti necessari per circumstàncies sobrevingudes i imprevisibles en el moment de l'assignació inicial a l'entitat proveïdora, sempre que no s'alteri la tipologia dels serveis a proveir i no sigui possible canviar l'entitat proveïdora per raons de tipus econòmic o tècnic o quan la modificació generi inconvenients significatius.

La modificació del nombre de places proveïdes inicialment s'ha de formalitzar mitjançant resolució de la persona titular del Departament competent en matèria de serveis socials, prèvia audiència a les persones interessades i fiscalització de la Intervenció Delegada del departament competent en matèria de serveis socials .

Article 14. Provisió d'emergència dels serveis socials

Excepcionalment, la unitat promotora amb la justificació de la necessitat de proporcionar una

atenció immediata a les persones en situació de urgència social i vulnerabilitat, en casos en què es doni un perill greu per la seva vida o integritat, podrà fer una provisió d'emergència dels serveis necessaris mitjançant resolució del conseller o consellera del Departament competent en matèria de serveis socials, de la qual cosa es donarà compte al govern en el termini màxim d' 1 mes des de la data de la resolució . En tot cas, la provisió d'emergència d'aquests serveis s'haurà de regularitzar en la següent convocatòria per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de la violència masclista que s'haurà de publicar en el termini màxim de sis mesos.

Disposició addicional primera . Procediment d'adaptació de les persones i entitats proveïdores de la Xarxa de serveis socials d'atenció pública

1. Les persones o entitats sotmeses al dret privat que a l'entrada en vigor d'aquesta ordre estiguin prestant els serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública que es relacionen a l'apartat 8 d'aquesta disposició en virtut de contractes o altres instruments jurídics amb finançament públic no subjectes al règim de subvencions, es poden acollir prèvia sol·licitud al règim jurídic regulat en aquesta Ordre, quedant adaptades com a persones o entitats proveïdores i amb la provisió pel mateix nombre de places.

2. La sol·licitud a que fa referència l'apartat anterior es pot obtenir al Canal Empresa (<http://canalempresa.gencat.cat>), a l'apartat tràmits, del web de la Generalitat de Catalunya (<http://tramits.gencat.cat>). La sol·licitud està subjecta a les previsions de l'article 3 d'aquesta Ordre que li siguin d'aplicació, inclòs el termini de presentació. La presentació de la sol·licitud comporta la voluntat d'acollir-se al nou règim .

3. Als efectes del que disposa el punt anterior, el règim econòmic de pagament i la resta de condicions en les que es prestava el servei, serà inicialment les que es venien aplicant d'acord amb els instruments jurídics mitjançant els quals prestaven els serveis, fins que es determinin per disposició normativa.

4. L'adaptació regulada en aquesta té efectes des de l'entrada en vigor d'aquesta Ordre o des de la data de finalització de la vigència del contracte o instrument jurídic amb finançament públic en virtut del qual estiguessin prestant els serveis, en cas que aquesta fos posterior.

5. En el cas que existeixin raons excepcionals i d'interès públic que ho justifiquin, mitjançant resolució de la persona titular del Departament competent en matèria de serveis socials, es podrà obrir un nou termini per a la presentació de les sol·licituds per part de les persones i entitats que vulguin acollir-se a l'adaptació prevista en aquesta disposició.

6. Les persones i entitats que no presentin la sol·licitud per acollir-se al règim previst en aquesta disposició continuaran prestant el servei amb el règim jurídic dels instruments jurídics en virtut dels quals s'estava prestant, però aquests instruments no seran objecte de pròrroga. Així mateix s'especifiquen les condicions en què s'ha de prestar el servei.

7. La instrucció del procediment d'adaptació de les entitats i persones proveïdores correspon a la persona que exerceix la secretaria del Comitè d'acreditació i provisió de serveis. Un cop comprovat el compliment dels requisits per a l'adaptació i fetes les valoracions corresponents, el Comitè ha d'elevat la proposta de resolució a la persona titular del Departament competent en matèria de serveis socials. En la resolució, si es reconeix l'adaptació sol·licitada, s'ha d'assignar del nombre de places o hores d'atenció que haurà de prestar la persona o l'entitat a les persones usuàries d'acord amb el previst a l'apartat 1 d'aquesta disposició, així com l'especificació de les condicions en que s'ha de prestar el servei. Aquesta resolució s'ha de dictar en el termini màxim de tres mesos i deixa sense efectes els contractes o altres instruments jurídics amb finançament públic mitjançant els quals es prestava el servei.

8. El procediment d'adaptació previst en aquesta disposició és aplicable a les següents tipologies de servei:

8.1 Serveis substitutoris de la llar- pis suport

8.2 Serveis tècnics de punt de trobada

Disposició addicional segona

Adequació a la normativa vigent de les persones o entitats acreditades com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

Per mantenir la condició de persones o entitats acreditades com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, així com per continuar prestant els serveis corresponents a les places assignades en virtut d'aquesta Ordre, les persones o entitats acreditades hauran d'ajustar-se en tot moment a les previsions, condicions i criteris per a l'acreditació que estableixi la disposició reglamentària que aprovi el Govern en matèria de concertació social, i restaran sotmeses al règim jurídic que disposi la pròpia norma reglamentària.

Disposició final. Entrada en vigor

Aquesta Ordre entra en vigor l'endemà de la seva publicació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.

Barcelona,

Chakir El Homrani Lesfar

Conseller de Treball, Afers Socials i Famílies

ANNEXOS

Annex 1

Condicions relatives a l'organització i funcionament dels serveis de pis suport- serveis substitutoris de la llar

Annex 2

Condicions relatives a l'organització i al funcionament dels serveis tècnics de punt de trobada

Annex 3

Solvència econòmica

Annex 4

Pla de visualització

Annex 5

Protecció de dades

Annex 6

Criteris per a l'assignació de places

Annex 7

Places a proveir

Annex I

Condicions relatives a l'organització i al funcionament del servei substitutori de la llar – Pis suport (SSLL) per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills a càrrec

Primer

Definició, persones destinatàries i objectiu

Definició

Els serveis d'acolliment substitutori de la llar són serveis temporals que actuen com a substitució de la llar, per a facilitar la plena integració social laboral de les dones que pateixen situacions de violència masclista

El servei d'acolliment substitutori de la llar prestarà els serveis d'acolliment, convivència, allotjament, manutenció, descans i lleure. La manutenció implica alimentació i higiene, tant de la dona com dels seus fills i filles a càrrec

Persones destinatàries

Dones en situació de violència masclista en l'àmbit de la parella.
Els fills i filles a càrrec d'aquestes dones

Objectius

Facilitar la plena integració sociolaboral de les dones acollides que han patit situacions de violència masclista

El servei ha d'oferir un acolliment temporal a les dones i les seves filles i fills, que per les seves circumstàncies personals i el seu nivell d'autonomia, poden portar a terme el seu procés de recuperació de la violència viscuda en el marc del servei. Així mateix han d'oferir suport a les dones i les seves filles i fills, per part de professionals especialitzats per als processos de recuperació.

Segon

Accés als serveis i temps d'estada

Per accedir al Servei serà necessària l'autorització d'ingrés mitjançant resolució del/de la Direcció General de Famílies, prèvia sol·licitud per part es àrees bàsiques de serveis socials, els serveis d'informació i atenció a les dones, els serveis d'intervenció especialitzada i altres serveis d'acolliment de la xarxa.

Criteris d'admissió

- a) Dones i les seves filles i fills que han estat en situació de violència masclista en l'àmbit de la parella.
- b) Que les dones tinguin com a mínim 18 anys o siguin menors emancipades legalment.
- c) Que manifestin lliurement la voluntat d'accedir al servei i la disponibilitat de seguir un pla de treball establert conjuntament amb l'equip professional.
- d) Que tinguin un grau d'autonomia que els permeti la convivència amb altres unitat familiars sense la necessitat d'un suport professional continuat.

Quedaran excloses les dones que puguin dificultar el procés de treball de la resta de les dones i les que puguin posar en perill la resta d'unitats familiars per motius de seguretat.

Temps estimat d'estada

Inicialment l'estada en un Servei d'Acolliment substitutori de la llar és de 6 mesos, en funció del procés individual de cadascuna de les dones acollides, i amb l'objectiu que el procés de recuperació els permeti viure de forma autònoma.

Tercer

Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

Drets de la usuària

- a) A ser respectada en els drets individuals i col·lectius que quedaran recollits en normes de règim intern, d'acord a la legislació vigent, i de conformitat a les directrius de la Direcció General de Famílies.
- b) A la protecció de les dades de caràcter personal, d'acord a la legislació vigent.
- c) A rebre suport i assessorament necessaris per tal de dur a terme el pla de treball individual.
- d) A participar en l'organització del Servei i proposar millores pel seu funcionament
- e) A elaborar, conjuntament amb els/les professionals del Servei el contracte d'estada al servei, que contindrà el pla de treball, en el que es fixaran els objectius a complir i altres qüestions relacionades amb el seu procés de recuperació, així com les normes de règim intern.

Deures de la usuària

- 8 Respectar el contracte d'estada al servei, que contindrà el pla de treball realitzat conjuntament entre la pròpia dona i els/les professionals del Servei, en el que es fixaran els objectius a complir i altres qüestions relacionades amb el seu procés de recuperació, així com les normes de règim intern.
- 9 Respectar i facilitar la convivència amb altres unitats familiars.
- 10 Tenir cura de tot allò que fa referència al manteniment, instal·lacions i funcionament del Servei d'Acolliment.
- 11 Responsabilitzar-se i tenir cura de les filles i fills a càrrec

Quart

Recursos humans

- 1 Pel que fa al la prestació del servei acreditat, l'entitat ha de disposar dels mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest apartat i garantir l'atenció a les persones usuàries.
- 2 Tot el personal que l'entitat contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació ha d'anar al seu c'arrec.
- 3 L'entitat resta obligada, pel que fa al personal que designi per a la prestació del servei acreditat, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de Seguretat Social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució i la resta de condicions que s'especifiquen en aquest annex. Així mateix ha de vetllar per la formació de tot el seu personal i promoure-la
- 4 L'entitat és la responsable de la selecció i la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas el personal ha de ser seleccionat, com a condició bàsica, per la seva maduresa personal i ha de disposar d'una formació que cobreix, com a mínim, els perfils professionals que estableix la plantilla de recursos humans
- 5 L'entitat ha de disposar d'un programa anual de formació continua i d'actualització, adreçat als professionals del servei
- 6 L'entitat es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues. S'ha d'implementar un programa de prevenció d'absentisme i de seguiment de les baixes.
- 7 En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els i les treballadores a causa de l'exercici de les seves funcions, l'entitat ha de complir el que disposen les normes vigents, sota la seva responsabilitat, sense que això repercuteixi de cap manera en el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Servei substitutori de la llar comptarà amb el personal següent:

Educadors/es socials, amb les següents funcions:

- 4 Elaborar d'acord amb la dona el pla de treball individual i fer-ne el seguiment.
- 5 Acompanyar la dona i les seves filles i fills, si es considera necessari, als recursos de la xarxa comunitària.

- 6 Establir els contactes i les coordinacions necessàries amb la xarxa comunitària.
- 7 Establir les derivacions i les coordinacions necessàries amb la xarxa integral especialitzada.

Nombre de professionals: dos professionals a mitja jornada per a cada quatre unitats familiars acollides (dona i filles i fills a càrrec) En qualsevol cas, s'haurà de garantir la prestació del servei en horari de matí i tarda.

Les condicions laborals: s'ajustaran al Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc vigent.

Coordinador/a amb les següents funcions:

- 9 Encarregar-se de la gestió i organització del servei.
- 10 Gestionar l'acolliment de les dones.
- 11 Planificar i supervisar tots els serveis i activitats que es desenvolupen dins el Servei d'Acolliment substitutori de la llar.
- 12 Representar el Servei d'Acolliment Substitutori de la llar en les relacions amb els serveis i recursos de la xarxa comunitària.
- 13 Representar el Servei d'Acolliment Substitutori de la llar davant l'entitat gestora així com davant la Direcció General de Famílies.

Nombre de professionals: 1

Les funcions de coordinació podran recaure en un/una dels o de les professionals descrites anteriorment.

Cinquè Obligacions de l'entitat

Durant la vigència de l'acreditació, l'entitat està obligada a:

- a. Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions normatives que li són aplicables.
- b. Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 300.000 € per víctima i de 600.000 € per sinistre, d'acord amb el Decret 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.
- c. Disposar de totes les autoritzacions necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat.
- d. Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el seguiment de la prestació del servei per part de la Direcció General de Famílies, així com comunicar per escrit les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment objecte de l'acreditació.
- e. Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti el servei que reben les persones usuàries, així com comunicar les baixes i les possibles absències de més de 20 dies.
- f. Organitzar i gestionar per si mateixa el servei acreditat, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directius del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.
 - g. Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.
- h. Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment de la prestació del servei.
- i. Complir estrictament el projecte de funcionament presentat al procediment d'acreditació del/s servei/s. Dur a terme les activitats necessàries per mantenir el màxim nivell d'integració social de les persones usuàries al centre, al seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat.
- j. Elaborar, implantar, mantenir i revisar el Pla d'autoprotecció del centre o d'emergència, segons el cas, d'acord

amb el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

k. Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals i constituir, a més, un Consell de Participació d'acord amb el que es preveu al Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

l. Assumir les obligacions de guarda de les persones usuàries en l'horari de prestació dels serveis.

m. Custodiar la correspondència, els oficis i informes que es tramitin entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i l'equipament social, i també tots els documents referents a les persones ateses.

n. Disposar, per a cada servei acreditat, de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració:

2. la memòria de gestió,

3. els estats financers anuals auditats,

4. El justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

Aquesta documentació es pot requerir des de l'any següent al de l'acreditació i en els anys successius durant el període de vigència de l'acreditació.

La Direcció General de Famílies pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per mitjà de la inspecció de Serveis Socials.

o. Aplicar la normativa en matèria de protecció del medi ambient, en l'execució de la prestació del servei.

p. Utilitzar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de la prestació del servei acreditat com a entitat col·laboradora. Així mateix, ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de la prestació del servei.

En tot cas, l'entitat i, si escau, les empreses subcontractistes queden subjectes durant la prestació del servei a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i de les disposicions que la despleguen.

q. Posar en coneixement de la Direcció General de Protecció Social qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'entitat faci pel que fa a la prestació del servei acreditat.

r. Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del centre.

s. Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i la presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.

t. Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei

u. Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si escau, tinguin lloc, inclosos els ocasionats pel personal i les persones usuàries durant el desenvolupament del servei.

Sisè

Organització funcional

- 1) En el tauler d'anuncis constarà la identificació del servei, especificant-ne les característiques estructurals i funcional. Hi constaran els places i els serveis que s'ofereixen
- 2) El servei ha de disposar d'unes normes de règim intern que haurà d'estar en un lloc visible i a disposició de les usuàries
- 3) Es facilitarà a les dones i llurs filles i fills acollits informació relacionada amb les pautes generals de funcionament i convivència
- 4) La mare és l'única responsable de les seves filles i fills, i haurà de fer-se'n càrrec en tot moment durant la seva estada al servei. només excepcionalment i sempre per un motiu justificat poden quedar a càrrec de l'equip professional
- 5) Les despeses personals són a càrrec de la dona, sempre que disposi de recursos econòmics
- 6) Per raons de seguretat de les dones i llurs filles i fills no està permès rebre visites ni facilitar

l'adreça aningú

- 7) Cada família tindrà un pla de treball individualitzat, que serà elaborat i revisat periòdicament en col·laboració amb la dona, en que es fixaran els objectius de treball amb la finalitat de la seva recuperació de la violència viscuda i aconseguir una vida autònoma. En la mesura que el seu grau de maduresa ho permeti, els infant participaran d'aquest pla de treball
- 8) El servei ha de tenir de fulls de queixes i/o suggeriment a disposició de les dones, que es remetran a la Direcció General de Famílies

Setè

Edifici i instal·lacions

L'equipament ha de ser suficient per a poder acollir quatre unitats familiars, amb espais de convivència, cuina, bugaderia, dos banys complets, un dels quals amb banyera (mínim), i 4 habitacions amb espai suficient per acollir cadascuna d'elles una unitat familiar. No és imprescindible que les quatre places estiuin ubicades en un únic habitatge.

Haurà d'estar ubicat en un nucli de població habitat i de fàcil accés en transport públic, i en entorn normalitzat.

Caldrà que l'equipament compleixi la normativa en matèria d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques

La unitat promotora es reserva el dret d'inspeccionar prèviament els espais oferts

Vuitè

Règim econòmic

La direcció general de Famílies abonarà per la prestació del servei un import màxim de 80.617,87€ euros (IVA exclòs) anuals a raó de 4 unitats familiars, és a dir, 4 places de dones i 6 infants

Totes i cadascuna de les despeses que es derivin de la gestió queden incloses dins del mòdul establert.

L'entitat prestadora del servei no podrà facturar a les dones cap quantitat per la prestació de serveis que aquest plec contempla.

Cost fix mensual

El preu del cost fix té per objectiu el pagament de les despeses fixes mensuals per cadascuna de les 4 places d'unitats familiars i per lot, és a dir, quatre places de dones, incloses les seves filles i fills, del servei. S'abona a l'entitat amb independència dels acolliments de dones i filles i fills efectivament prestats, i es pagarà, com a màxim, un import mensual de 4.888,16 euros (IVA exclòs)

Cost variable

El preu del cost variable té per objectiu el pagament de les despeses consumibles dels acolliments.

Aquest import retribueix només els acolliments reals de dones i infants i es pagarà un màxim de 8,25 euros (IVA exclòs) per l'acolliment diari de la dona, i un màxim de 4,66 euros (IVA exclòs) per l'acolliment diari de cada fill i/o filla.

Facturació

L'entitat trametrà la facturació del servei, per mesos vençuts, a la Direcció General de Famílies del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, dins dels 5 primers dies del mes següent. Un cop comprovada i conformada la liquidació li donarà el tràmit reglamentàriament establert per tal que es pugui efectuar el seu pagament. D'acord amb la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, les entitats obligades han d'expedir i remetre factura electrònica.

Annex II

Condicions relatives a l'organització i al funcionament dels serveis tècnics de punt de trobada

Primer

Definició, persones destinatàries i objectius

Definició

El servei de punt de trobada s'entén com a servei destinat a atendre i prevenir, en un lloc neutral i transitori, en presència de personal qualificat, la problemàtica que sorgeix en els processos de conflictivitat familiar i, en concret, en el compliment dels drets de relació i comunicació dels fills i filles establerts en resolució judicial per als supòsits de separació o divorci dels progenitors o per als supòsits d'exercici de la tutela per part de l'Administració Pública, amb la finalitat d'assegurar la protecció de menors d'edat.

El servei que es vol desenvolupar de està regulat al Decret 357/2011, de 21 de juny, dels serveis tècnics de punt de trobada,

Persones destinatàries

- Els infants que, per resolució administrativa o judicial, hagin de verificar el dret de relació i comunicació amb els seus familiars i que, atenent al seu interès primordial, s'escau que aquesta visita, o el lliurament i recollida, sigui verificada en un espai neutral amb intervenció de persones professionals.
- Pares i mares d'aquests infants
- Altres familiars als que la llei concedeix règim de relació i comunicació

Objectiu

Garantir als i les menors el dret a relacionar-se amb els seus progenitors i/o familiars, tot preservant-los de la relació conflictiva i/o de tot tipus de violència de les persones adultes, i en especial de la violència masclista en els supòsits de nul·litat matrimonial, separació o divorci dels progenitors o pels supòsits d'exercici de la tutela per part de l'Administració Pública

Segon

Accés als serveis i temps d'estada

Accés als serveis

L'accés al servei requereix petició de l'òrgan derivant i la seva acceptació per part de la DGF.

Els Serveis Tècnics de Punt de Trobada només poden atendre les peticions de derivació als Serveis tècnics de punt de trobada provinents:

a) Dels Jutjats i tribunals competents, mitjançant interlocutòria o sentència, de mesures cautelars o definitives, que estableixi l'exercici dels drets de relació i comunicació amb els fills i filles a desenvolupar en els Serveis Tècnics del Punt de Trobada

b) De l'acord dels progenitors separats, divorciats o amb matrimoni anul·lat sobre el règim de relació i comunicació que consti en el pla de parentalitat segons l'article 233-9.2.d (CCC), a través dels òrgans judicials

c) Dels òrgans competents en matèria de protecció a la Infància i Adolescència, mitjançant resolució administrativa d'acolliment en família extensa o aliena, o acolliment en centres residencials, un cop considerada la proposta efectuada per l'equip d'atenció a l'infància i l'adolescència

d) Des dels Centres d'Intervenció especialitzada de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral a les dones en situació de violència masclista es pot sol·licitar un l'exercici dels drets de relació i comunicació amb els fills i filles als i les menors sota la tutela de dones en situació de violència masclista, mitjançant un acord entre els progenitors, i prèvia avaluació de l'equip tècnic.

Temps d'estada

Amb caràcter general el temps d'utilització del servei tècnic de punt de trobada vindrà determinat per l'òrgan derivant, amb un termini màxim de 12 mesos, prorrogables per períodes de 3, motivats. La utilització màxima dels serveis no ha d'excedir els 18 mesos de durada

Tercer

Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

Drets de les persones usuàries

- a) A la protecció de la intimitat personal i la pròpia imatge
- b) A ser informada de les normes de funcionament del servei, de la manera com tindran lloc les trobades i les conseqüències de l'incompliment
- c) A presentar queixes i reclamacions, que seran resoltes per la coordinadora del servei. En cas de disconformitat amb la solució proposada la persona usuària té dret a presentar queixes i reclamacions davant la Direcció General de Famílies

Deures de les persones usuàries

- c) De respectar les normes de funcionament
- d) de complir amb els horaris que s'estableixin
- e) d'aportar tot lo que es consideri que l'infant pot necessitar durant el desenvolupament de la visita
- f) De no presentar cap comportament violent físic ni verbal
- g) De no presentar indicis d'estar sota els efectes ni consumir cap substància que pugui alterar les seves facultats cognoscitives i/o volitives
- h) D'informar de qualsevol canvi que es produeixi en la seva situació personal i/o familiar que pugui afectar el desenvolupament del servei

Quart

Recursos humans

Pel que fa a la prestació del servei acreditat, l'entitat ha de disposar dels mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest apartat i garantir l'atenció a les persones usuàries. Tot el personal que l'entitat contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació ha d'anar al seu càrrec.

L'entitat resta obligada, pel que fa al personal que designi per a la prestació del servei acreditat, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de Seguretat Social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució i la resta de condicions que s'especifiquen en aquest annex. Així mateix ha de vetllar per la formació de tot el seu personal i promoure-la

L'entitat és la responsable de la selecció i la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas el personal ha de ser seleccionat, com a condició bàsica, per la seva maduresa personal i ha de disposar d'una formació que cobreix, com a mínim, els perfils professionals que estableix la plantilla de recursos humans

L'entitat ha de disposar d'un programa anual de formació continua i d'actualització, adreçat als professionals del servei

L'entitat es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues. S'ha d'implementar un programa de prevenció d'absentisme i de seguiment de les baixes.

En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin als i les treballadors a causa de l'exercici de les seves funcions, l'entitat ha de complir el que disposen les normes vigents, sota la seva responsabilitat, sense que això repercuteixi de cap manera en el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Per al funcionament correcte del Servei de Punt de Trobada, l'adjudicatari, en la zona especificada, ha de comptar, com a mínim, amb el personal següent:

- a) tècnic/a coordinador/a:

Funcions: ha d'assumir la coordinació general del servei; la realització de les entrevistes d'acollida i seguiment als progenitors; els contactes amb els equips externs; la coordinació amb la persona tècnica de la Direcció general de Famílies, la coordinació interna del servei i la seva representació externa.

Nombre mínim de coordinador/a necessaris: 1, amb un mínim de contractació de 22 hores setmanals.

Formació: titulació superior en psicologia

b) tècnic/a referent:

Funcions: servir de reforç a la persona tècnica coordinadora en les tasques que ha de desenvolupar diàriament; fer el seguiment de les visites, acompanyar els menors dins el Punt de Trobada mentre es fan les entrevistes prèvies a l'inici del servei; acompanyar els menors en la realització dels intercanvis; elaborar els informes de seguiment i avaluació corresponents.

Anys mínims d'experiència en aquest àmbit: dos

Nombre mínim de tècnics/tècniques necessaris: 3 o 4, amb un mínim de contractació, en el seu conjunt, de 66 o 88 hores setmanals. En la fase de provisió es concretarà, per a cada servei, el nombre exacte de tècnics/es referents per a cada servei.

Formació: llicenciatura en psicologia, treball social, educació social o titulació equivalent, d'acord a les noves titulacions universitàries.

Com a mínim, una d'aquestes persones ha de tenir titulació superior en psicologia i podrà assumir les funcions de coordinació del servei en substitució de la persona titular.

Anys mínims d'experiència en aquest àmbit: 2

c) jurista:

Funcions: assessorar l'equip professional del servei tècnic de punt de trobada l'àmbit de les competències

Formació: titulació en Dret

Nombre mínim de tècnics/tècniques necessaris : 1

Modalitat contractual i temps de contractació: a concretar per l'entitat.

Modalitat contractual: En relació a la contractació i pel que fa a les condicions de treball del personal contractat (a excepció del/ de la jurista) li seran d'aplicació, com a mínim, les contingudes al conveni col·lectiu de Treball de Catalunya d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018. En el cas que es tracti d'una cooperativa de treball associat, caldrà atènyer-se a les condicions que especifiquin els seus estatuts i en cap cas podrà ser inferior a les condicions fixades com a referents al paràgraf anterior

Cinquè Obligacions de l'entitat

Durant la vigència de l'acreditació, l'entitat està obligada a:

v. Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions normatives que li són aplicables.

w. Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 300.000 € per víctima i de 600.000 € per sinistre, d'acord amb el Decret 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.

x. Disposar de totes les autoritzacions necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat.

y. Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el seguiment de la prestació del servei per part de la Direcció General de Famílies, així com comunicar per

escrit les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment objecte de l'acreditació.

z. Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti el servei que reben les persones usuàries, així com comunicar les baixes i les possibles absències de més de 20 dies.

aa. Organitzar i gestionar per si mateixa el servei acreditat, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directrius del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

bb. Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.

cc. Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment de la prestació del servei.

dd. Complir estrictament el projecte de funcionament presentat al procediment d'acreditació del/s servei/s. Dur a terme les activitats necessàries per mantenir el màxim nivell d'integració social de les persones usuàries al centre, al seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat.

ee. Elaborar, implantar, mantenir i revisar el Pla d'autoprotecció del centre o d'emergència, segons el cas, d'acord amb el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

ff. Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals i constituir, a més, un Consell de Participació d'acord amb el que es preveu al Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

gg. Assumir les obligacions de guarda de les persones usuàries en l'horari de prestació dels serveis.

hh. Custodiar la correspondència, els oficis i informes que es tramitin entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i l'equipament social, i també tots els documents referents a les persones ateses.

ii. Disposar, per a cada servei acreditat, de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració:

5. la memòria de gestió,

6. els estats financers anuals auditats,

7. El justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

Aquesta documentació es pot requerir des de l'any següent al de l'acreditació i en els anys successius durant el període de vigència de l'acreditació.

La Direcció General de Famílies pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per mitjà de la inspecció de Serveis Socials.

jj. Aplicar la normativa en matèria de protecció del medi ambient, en l'execució de la prestació del servei.

kk. Utilitzar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de la prestació del servei acreditat com a entitat col·laboradora. Així mateix, ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de la prestació del servei.

En tot cas, l'entitat i, si escau, les empreses subcontractistes queden subjectes durant la prestació del servei a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i de les disposicions que la despleguen.

ll. Posar en coneixement de la Direcció General de Protecció Social qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'entitat faci pel que fa a la prestació del servei acreditat.

mm. Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del centre.

nn. Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i la presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.

oo. Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei

pp. Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si escau, tinguin lloc,

inclosos els ocasionats pel personal i les persones usuàries durant el desenvolupament del servei.

Sisè **Organització funcional**

Funcions

- 1) Facilitar la trobada del menor amb el progenitor o progenitors no custodis i la família extensa,
- 2) Oferir un espai neutral i segur per a totes les persones per a l'exercici dels drets de relació i comunicació amb els fills i filles.
- 3) Tractar de minimitzar les repercussions negatives mentre duri la situació
- 4) Informar sobre l'existència d'instruments específics per a treballar la problemàtica familiar existent, com la mediació i/o altres mètodes de resolució de conflictes, les seves característiques i avantatges, i facilitar el suport necessari per acollir-se a aquestes alternatives, sempre que sigui possible, per tal de que en el futur pugin gaudir de la relació sense necessitat d'utilitzar el servei
- 5) Informar regularment als òrgans de derivació de l'evolució del règim de visites, de les incidències que es puguin produir i, si escau, fer propostes sobre l'exercici dels drets de relació i comunicació amb els fills i filles acordat.

Organització general de funcionament

Actuacions

Les activitats que s'inclouen en la prestació del servei de punt de trobada són les següents:

- Realitzar les entrevistes corresponents, inicials i de seguiment, als familiars implicats en el règim de visites, i la coordinació amb els organismes derivants, si escau.
- Planificació de la intervenció tècnica.
- Facilitar el lliurament i retorn del menor per part del pare o mare custodi o guardador/a al pare o mare no custodi o no guardador/a.
- Facilitar la visita entre fills i filles i pare o mare no custodi o no guardador/a, supervisada per les persones professionals del punt de trobada.
- Cedir l'espai i del material, sota el control i la tutela del personal tècnic, per poder facilitar la trobada dels pares i mares amb els seus fills i filles.
- Emetre informes de de valoració periòdics i excepcionals amb propostes, si escau, en relació amb la continuïtat, modificació o finalització de la utilització del servei i recomanacions per a la modificació de l'exercici dels drets de relació i comunicació acordat.
- Interrupció de la visita en cas d'incident que posi en risc a qualsevol de les persones presents
- Comunicació, si escau, a familiars, ministeri fiscal, centre de salut mental o organisme responsable de la protecció als infants, si es té coneixement o s'observen comportaments dels infants o dels adults que aconsellin prendre determinades mesures de protecció als infants.
- Suspendre el servei i comunicar-ho a l'organisme derivant amb proposta, si escau, de finalització del servei.
- Proposar a l'organ derivant, sempre que no hi hagi una situació de violència masclista o de maltractament als infants, el canvi en la forma de desenvolupar l'exercici dels drets de relació i comunicació

Calendari i periodicitat

El Servei de Punt de Trobada:

- dimecres de 17h a 20h
- divendres de 17h a 20h

- dissabtes i diumenges de 10h a 14h i de 16h a 20h

Aquest horari regeix tot l'any sense excepció

Les entrevistes inicials i de seguiment amb les persones destinatàries del servei, les coordinacions amb altres professionals i amb els òrgans derivants, les reunions d'equip, les sessions de supervisió, i altres hauran de realitzar-se fora de l'horari destinat a la realització de les visites.

Setè

Edifici i instal·lacions

L'espai en el que s'ha de prestar el STPT ha de complir les condicions següents:

- Espai ampli, amb un mínim de 100m2 disponibles
- Un mínim de tres espais privats per a les visites i un per als intercanvis d'almenys 9 m2 cadascuna, i un espai privat de treball per a professionals i arxiu.

Ubicat en un lloc d'accés fàcil i amb bona comunicació amb transport públic

- Ha de disposar de mobiliari constituït per elements senzills, sense angles viu, per evitar accidents
- Ha de disposar de material educatiu, adequat a cada edat i amb indicació de perill possible del material per a certes edats, així com material i espai de lleure infantil i juvenil
- Bany adaptat a la normativa d'accessibilitat i supressió de barreres i canviador per a nadons
- Office, per a poder preparar/escalfar un biberó o un berenar.
- El local ha de complir les mesures de seguretat i accessibilitat requerides per llei.

Comptar amb un protocol de seguretat, que tingui en compte l'existència de cosos i forces de seguretats presents al territori, però també altres elements de seguretat, estàtics o no.

Vuitè

Règim econòmic

La direcció general de Famílies abonarà per la prestació del servei un import màxim de 118.629 euros (IVA exclòs) referents

Totes i cadascuna de les despeses que es derivin de la gestió queden incloses dins del mòdul establert.

L'entitat prestadora del servei no podrà facturar a les dones cap quantitat per la prestació de serveis que aquest plec contempla.

Facturació

L'entitat trametrà la facturació del servei, per mesos vençuts, a la Direcció General de Famílies del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, dins dels 5 primers dies del mes següent. Un cop comprovada i conformada la liquidació li donarà el tràmit reglamentàriament establert per tal que es pugui efectuar el seu pagament. D'acord amb la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, les entitats obligades han d'expedir i remetre factura electrònica.

Annex III

Solvència econòmica

Les entitats hauran d'acreditar la suficient solvència econòmica-financera pels següents mitjans:

Comptes anuals, en què figuri el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys.
S'haurà d'acreditar la presentació davant de l'organisme oficial corresponent.

En cas que l'entitat no tingui obligació de presentació de comptes davant organisme oficial, haurà de

presentar una declaració sobre aquest fet i presentar els comptes legalitzats.

En cas que l'entitat no tingui obligació de presentació de comptes davant organisme oficial ni de legalitzar comptes, haurà de presentar una declaració sobre aquest fet i haurà de presentar els comptes signats pel representant legal.

Criteris de selecció:

Import mínim de l' anualitat de major execució (d'entre les 3 anteriors de l'empresa licitadora), en serveis d'igual o similar naturalesa: **1106.628,51€**

No s'admetrà l'entitat que presenti un patrimoni net negatiu.

Annex V

Pla de visualització

- **Serveis tècnics de punt de trobada**

Model 1

Entitat proveïdora del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.



Normes bàsiques de disseny:*

Fons gris Pantone 428C, RAL 7038. Senyal: 23,3 mm.

Composició tipogràfica: composició caixa centrada. Helvètica Light, Bold i Condensed. Cossos: 34/34 i 130 Cal centrar la totalitat de l'alçada de les línies de text amb l'alçada de l'indicador.

Solució a una tinta: senyal i text en negre.

En tots els casos s'ha d'aplicar el suport tipus 3, element de 450×450 mm format per: indicador (P) en planxa d'acer esmaltat al foc 850 °C o alumini oxilacat, retolació mitjançant serigrafia amb tintes de dos components amb quatre plegaments a 90° de 20 mm. Marc (Smp) format per perfils angulars de 20 mm × 20 mm × 2 d'acer laminat en fred i galvanitzats. El marc Smp se subjecta al parament vertical amb cargols de cabota plana, tacs de PVC i volanderes separadores d'acer. L'indicador P se subjecta al marc Smp amb cargols sisavats i volanderes de tefló.

* En el cas de tenir algun dubte cal seguir el Pla d'identificació visual de la Generalitat de Catalunya.

- **Serveis substituïtoris de la llar**

Per raons de seguretat i per tal de garantir l'anonimat del Servei i de les usuàries els serveis substituïtoris de la llar no estan sotmeses a Pla d'identificació visual.

Annex V

Protecció de dades

Seguretat i protecció de dades

L'entitat es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- La Política de Seguretat de la Generalitat de Catalunya, les guies i normes publicades pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), especificades a l'annex d'aquest plec de prescripcions tècniques i les directives tecnològiques i de seguretat que durant la prestació del servei puguin ser marcades pel Departament.

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la unitat gestora del contracte del Departament.

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'entitat haurà de tenir a disposició del Departament un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació de 4 mesos com a màxim per assolir el seu compliment a la unitat gestora del contracte del Departament, qui en farà el seguiment. L'entitat mantindrà i controlarà l'aplicació efectiva d'aquells durant el període de vigència del contracte.

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració i que no requereixin noves inversions quatre mesos després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

Formació al personal de l'empresa

L'entitat es compromet a donar a conèixer al personal participi en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

Confidencialitat i publicitat del servei

L'entitat està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'entitat vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment pel Departament.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament pel Departament.

Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. L'entitat no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

Ús de recursos tècnics

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'entitat (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de la prestació del servei serà prèviament justificada a la unitat gestora responsable del Departament amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'entitat, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CTTI, referits a l'annex de condicions relatives a l'organització i al funcionament del servei, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació del Departament a les dependències de l'entitat s'ubicaran en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'entitat que tractin les dades del Departament hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora referent, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'entitat, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Les entitats, utilitzaran la xarxa, maquinari i/o programari propietat del Departament exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració del Departament.

Connexió als sistemes del Departament (en cas de connexió als sistemes del Departament)

La connexió remota d'equips de l'entitat als sistemes que el Departament posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

L'entitat haurà de subministrar la línia de connexió i l'equip remot i fer-se càrrec de totes les despeses que se'n puguin derivar: línies de comunicacions, dispositius, etc.

A la intranet del CTTI es troben publicades les guies que descriuen de forma detallada els passos que s'han de seguir per demanar la connexió d'una empresa externa al NIS i els formularis per fer la sol·licitud a la unitat promotora.

Auditoria del servei

El Departament podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'entitat proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat, si escau

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'entitat. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'entitat sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'entitat dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import acumulat pels serveis del contracte (*import facturat*).

Continuïtat del servei

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari haurà de comunicar al Departament, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi del Departament.

FORMALITZACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA LOPD EN LA PRESTACIÓ AMB ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'entitat i tot el seu personal se sotmetran al compliment del que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant LOPD) i el Reial Decret 1720/2007 de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD (en endavant RLOPD), en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del present contracte; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, d'ara endavant RGPD.

L'entitat tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de pis suport-servei substitutori de la llar i Servei tècnic de punt de trobada

El Departament, responsable del fitxer/tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del fitxer/tractament *Dones i els seus fills i filles que pateixen violència masclista*

Les dades a les quals l'empresa contractista accedirà amb motiu de la prestació del servei són de nivell alt.

L'entitat tindrà sempre la posició d'encarregat del tractament envers aquestes dades, de conformitat amb el que disposa l'article 12 de la LOPD i als articles 20 al 22 i 82 del RLOPD, i es comprometrà a utilitzar-les única i exclusivament amb la finalitat de prestar els serveis objecte del present plec, així com a complir amb totes les obligacions que exigeix la normativa vigent.

L'entitat tractarà les dades d'acord amb les instruccions del Departament i en cap cas les aplicarà ni utilitzarà amb una finalitat diferent a les funcions assignades, ni les comunicarà ni cedirà, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè a la relació, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del fitxer/tractament o tractament, en els supòsits admissibles legalment. S'entendrà per *subministrament* qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer, totalment o parcial, la informació referida.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis tenen un caràcter plenament confidencial. A aquest efecte, no podrà ser objecte de reproducció total ni parcial per cap mitjà o suport, no se'n podrà fer cap tractament ni edició informàtica, ni cap transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa. Aquesta prohibició s'aplicarà també a la resta del personal de l'entitat que tingui o pugui tenir accés a les dades.

L'entitat i la totalitat dels seus treballadors i treballadores 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 de la relació.

Atenent al contingut de l'article 12.4 de la LOPD i 20.3 del RLOPD, en cas que l'entitat, com a encarregada del tractament, destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions indicades, serà considerada també responsable del tractament i haurà de respondre personalment de les infraccions en què hagi incorregut.

L'entitat no podrà subcontractar amb un tercer cap tractament que li hagués encomanat el Departament, excepte en els casos d'autorització expressa o d'acord amb les condicions que estableixin. L'autorització ressenyada no serà necessària en el cas que hi concorri qualsevol dels supòsits previstos a l'article 21.2 del RLOPD.

Durant la vigència de la relació formalitzada entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 9 de la LOPD, l'entitat es compromet a adoptar totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa i donar-los un compliment efectiu per garantir la seguretat, la confidencialitat i la integritat de les dades de caràcter personal, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tant si provenen de la manipulació humana com del medi físic o natural.

En compliment del segon paràgraf de l'article 12.2 de la LOPD i atesa la naturalesa de les dades de caràcter personal que són objecte de tractament, l'entitat garantirà el compliment de les mesures de seguretat que corresponguin:

- En l'accés a tot tipus de fitxer/tractament amb dades de caràcter personal cal aplicar-hi les mesures descrites als articles 89 al 94 del RLOPD per a tractaments automatitzats i de l'article 105 al 108 del RLOPD per a tractaments no automatitzats.
- En l'accés a fitxers/tractaments amb un nivell de seguretat mitjà cal garantir el compliment de les mesures descrites al punt 1 per a l'accés a qualsevol tipus de fitxer/tractament, i a més, les mesures descrites als articles 95 al 100 del RLOPD per a tractaments automatitzats, i als articles 109 al 110 per a tractaments no automatitzats.
- En l'accés a fitxers/tractaments amb un nivell de seguretat alt cal garantir el compliment de les mesures descrites al punt 1 per a l'accés a qualsevol tipus de fitxer/tractament, les descrites al punt 2 per a l'accés a fitxers/tractaments de nivell mitjà i les mesures descrites als articles 101 al 104 del RLOPD per a tractaments automatitzats i als articles 111 al 114 per a tractaments no automatitzats.

Les dades es tractaran exclusivament als locals acordats en el moment de formalització del contracte.

Els sistemes d'informació que el Departament posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents:

- *Sistema de Gestió de violència familiar SGVIF*

L'entitat elaborarà el document de seguretat en què farà constar les obligacions en matèria de protecció de dades derivades de la prestació del servei, de conformitat amb l'article 88 del Real Decret 1720/2007, i portarà a terme les auditories biennals que estableixen els articles 96 i 110 del Reglament esmentat.

Així mateix, l'entitat i el seu personal es comprometen a informar immediatament al Departament davant qualsevol sospita o incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que tracta en el seu nom i a esborrar qualsevol fitxer/tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.

Un cop finalitzada la vigència de la relació formalitzada entre les parts, l'entitat donarà compliment al que disposa l'article 12.3 LOPD. A aquest efecte, l'entitat retornarà de forma immediata a la totalitat de les dades de caràcter personal i els suports en els quals constin les dades obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense poder conservar-ne cap còpia, tret del supòsit recollit en l'article 22 del RLOPD.

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament

El personal s'ha d'identificar amb el seu codi d'usuari i contrasenya davant dels sistemes que posa a disposició el Departament per a la prestació del servei i un cop verificades les credencials, se'l permetrà l'accés i podrà utilitzar els recursos en funció del seu perfil prèviament autoritzat.

Els codis d'identificació i les contrasenyes assignades a cada usuari individual són personals i intransferibles, no podent compartir-los mai amb tercers. L'usuari/a esdevé la persona responsable última de les conseqüències que es puguin derivar del mal ús, la divulgació, o la pèrdua d'aquestes.

A fi de garantir la confidencialitat de les credencials, cada individu serà responsable d'emprar contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, conforme la guia de contrasenyes del CTTI, canviar la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviar-la periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

Els usuaris/es seran responsables de l'ús dels recursos dels sistemes d'informació i de les dades que contenen, que haurà de ser en tot moment conforme al que estableix el Document de seguretat del Departament i la normativa legal vigent aplicable.

Els accessos als sistemes d'informació s'atorguen d'acord amb les necessitats mínimes d'accés a les dades i a les operacions que requereix cada persona per exercir les seves competències.

La sol·licitud d'alta, modificació i baixa d'usuaris als sistemes la farà el responsable del servei de l'empresa contractista a través de la unitat gestora al gestor funcional de l'aplicació.

Als usuaris/es que estiguin més de 6 mesos sense utilitzar el seu codi d'identificació, se'ls inhabilitarà automàticament i hauran de demanar al servei d'atenció a l'usuari la seva activació, mentre que al personal que estigui més d'un any sense entrar al sistema se li esborrarà automàticament el codi d'usuari i haurà de demanar-ne un de nou quan vulgui accedir novament als sistemes d'informació.

A fi de donar compliment a la normativa, els sistemes registren els intents de connexions d'usuari al sistema així com la inserció i modificació d'expedients.

Gestió de suports

Qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern,..) l'usuari que la duu a terme haurà d'inventariar, etiquetar-la, protegir-la contra accessos no autoritzats i xifrar segons els criteris definits al Document de Seguretat del Departament.

La sortida d'informació, sempre prèvia autorització per la unitat gestora del contracte del Departament i del responsable de l'entitat adjudicatària, fora de les instal·lacions del Departament i/o d'altres dependències acordades a la formalització del contracte, es farà registrant la sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o document enviat, la data i hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades es registrada de la mateixa forma.

S'establiran així mateix les mesures adients que garanteixin la destrucció segura de la informació abans de la retirada o reutilització dels suports.

L'enviament d'informació amb dades de caràcter personal per correu electrònic també haurà d'ésser

expressament autoritzat pel responsable del fitxer/tractament o el Comitè de Seguretat de la Informació i de Protecció de Dades (CSIPD), xifrant en el cas de dades de nivell alt el seu contingut i registrant la sortida de dades, com en el cas de suports físics esmentats anteriorment.

Custòdia dels expedients en paper

Sens perjudici del que estableix la normativa de protecció de dades i el Document de Seguretat del Departament, la provisió del servei a les instal·lacions de l'empresa contractista es realitzarà en zones d'accés restringit, accessibles exclusivament pel personal destinat a la prestació del servei.

Al finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades s'haurà de mantenir les taules netes de papers i suports i guardar-los en un arxiu tancat, només accessible pel personal autoritzat i amb unes garanties mínimes de protecció mediambiental.

S'hauran d'adoptar mesures per a garantir la confidencialitat i la integritat de les dades durant el seu transport.

Qualsevol incident amb el tractament de les dades a les dependències de l'empresa contractista hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del Departament, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'entitat, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Mesures de gestió documental

L'empresa contractista ha de complir, adequadament i a cada moment, la normativa següent que regula la gestió dels documents públics:

- Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el Sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

Les empreses i les institucions privades concessionàries de serveis públics, pel que fa a aquestes concessions, estan generant i custodiant documentació pública (independentment del seu suport, ja siguin expedients en paper o bé en suport electrònic); per tant, han d'aplicar el Sistema de gestió documental del Departament (que inclou la producció, la tramitació, el control, l'avaluació i la conservació dels documents i l'accés a aquests) i garantir que l'empresa contractista en faci el tractament correcte en les fases activa i semiactiva.

Aquest sistema de gestió documental, que ha d'aplicar l'empresa contractista, inclou, entre altres, aquests apartats:

- La classificació, l'ordenació i la descripció de la documentació: l'empresa adjudicatària ha de seguir el sistema de classificació dels documents administratius del Departament. Els sistemes d'ordenació principals són: l'alfabètic, el cronològic, el geogràfic i el numèric; també cal descriure la documentació (per exemple: la retolació i identificació de les carpetes d'expedient).
- La custòdia de la documentació que ha de fer l'empresa contractista: els espais destinats a arxius de gestió han de complir unes garanties mínimes de protecció i conservació de la documentació (com ara les condicions de temperatura i la humitat)
- La transferència de la documentació: cal retornar la documentació segons els criteris de classificació, ordenació i descripció establerts pel Departament.
- La destrucció de la documentació, si escau: durant la concessió d'aquest servei públic l'empresa adjudicatària tindrà restringida la destrucció de la documentació.

Quant a la documentació generada i rebuda durant la concessió d'aquest servei públic, cal complir uns terminis de conservació i/o destrucció establerts pel Departament.

Servei d'Atenció al ciutadà

L'entitat haurà d'emprar els protocols i condicions establertes pel Departament en l'exercici del dret d'informació a l'interessat i la tramitació dels Drets de les persones interessades (Dret d'accés, Dret de

rectificació, Dret de supressió (dret a l'oblit), Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament).

L'entitat adjudicatària farà signar a cada treballador el document d'acceptació d'obligacions pel personal abans d'iniciar la prestació del servei, amb independència de si accedeix o no a dades de caràcter personal (annex 4).

Finalment, per garantir el compliment de les dades de caràcter personal, l'entitat adjudicatària tindrà en consideració l'annex "Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya".

ANNEX PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Sempre es considerarà la darrera versió dels documents, publicada a la Intranet del CTTI.

General

- Política de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya (GE-POL1)

12 Norma Ús de les TIC (CT-NOR04)

- Guia de contrasenyes (GE-GUI19)

En la connexió als sistemes d'informació de la Generalitat de Catalunya i el tractament de les dades del Departament a sistemes de tercers.

- Guia d'ús de l'estació de treball (GE-GUI25)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades del Departament o la connexió als seus sistemes.

- Guia d'administració d'estacions de treball (GE-GUI03)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades del Departament o la connexió als seus sistemes.

- Guia d'ús del correu electrònic (GE-GUI26)

Quan al personal de l'empresa contractista li siguin assignades adreces de correu electrònic domini de la Generalitat de Catalunya.

- Guia de connexió d'equips de tercers (GE-GUI17)

Quan l'empresa contractista hagi de connectar equips propis al nus corporatiu.

13 Norma de mesures de seguretat al nus corporatiu (GE-NOR19)

En cas que el servei es tracti del desplegament o administració de sistemes o serveis corporatius ubicats dins del nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya o que la prestació del servei requereixi de la connexió al nus.

14 Guia de Seguretat en el teletreball (GE-GUI45)

En cas de realitzar o proveir connexions de teletreball durant la prestació del servei.

- Norma de mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació (GE-NOR18)

Davant el desenvolupament o ús de sistemes d'informació propietaris dins de la prestació del servei.

- Guia de protecció d'entorns: (triar les que apliquin de la llista següent)

Segon les plataformes que recolzaran els sistemes propis a emprar durant la prestació del servei.

- a. Linux (GE-GUI07)
- b. Oracle (GE-GUI14)
- c. Servidor aplicacions Tomcat (GE-GUI15)

- d. Servidor aplicacions Weblogic (GE-GUI16)
 - e. SQL Server 2000 (GE-GUI13)
 - f. Virtuals VMWARE (GE-GUI09)
 - g. Web IIS (GE-GUI12)
 - h. Web Apache (GE-GUI11)
 - i. Windows (GE-GUI10)
 - j. Solaris (GE-GUI08)
 - k. HP-UX (GE-GUI27)
 - l. AIX (GE-GUI32)
 - m. Windows Server 2008 (GE-GUI41)
 - n. SAP Netweaver AS ABAP (GE-GUI45)
- Guia de gestió de comptes d'administració de sistemes (GE-GUI20)
 - Guia de còpies de seguretat (GE-GUI40)
 - Guia d'eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports (GE-GUI44)
 - Guia de seguretat física de CPDs i sales tècniques (GE-GUI23)
- 15 Norma de creació de DMZs (GE-NOR14)
- 16 Guia administració de tallafocs al nus corporatiu de la Generalitat (GE-GUI21)
- Manual d'eines per comunicacions segures en el nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya (GE-MAN01)

Circulars Funció Pública

- [Circular 1/2002 de 16 de maig de 2002](#) - Sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per part del personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya
- [Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000](#) - Sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals

MODEL DE DOCUMENT D'ACCEPTACIÓ D'OBLIGACIONS RELATIVES A SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

La persona que treballa a està autoritzada a utilitzar els recursos d'informació del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i accedir a les seves instal·lacions sempre que sigui necessari per a l'execució del contracte i seguint els termes i condicions especificats a continuació.

Obligacions

Els col·laboradors que participin en la prestació del servei estaran sotmesos a la política, les normes i procediments de seguretat del Departament i tindran l'obligació de respectar els següents requeriments:

1. Mantenir el deure de secret sobre la informació a la qual tinguin accés en el temps, fins i tot un cop finalitzada la col·laboració.
2. Protegir la informació a què tinguin accés per qualsevol motiu durant la prestació del servei. Això inclou mantenir la confidencialitat i integritat de la informació i dels sistemes / aplicacions a través dels quals s'hi accedeix i evitar la modificació o destrucció d'aquestes dades.

3. Conèixer les funcions i obligacions del personal que presten servei al Departament i els procediments i mesures que els aplica en el desenvolupament de les seves funcions.
4. Complir amb els preceptes i principis que disposa la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i la resta de normativa aplicable en aquesta matèria, de conformitat amb els protocols establerts pel Departament.
5. Facilitar, si escau, l'exercici dels drets de les persones interessades (Dret d'accés, Dret de rectificació, Dret de supressió (dret a l'oblit), Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament), seguint el protocol a tal efecte elaborat pel Departament.
6. Aplicar les mesures per a fitxers/tractaments de nivell alt segons estableix el RD1720/2007 per garantir la protecció de la informació proveïda pel Departament i vetllar pel compliment de la política, les normes, les guies i els procediments de seguretat dictats pel Departament, així com, quan sigui d'aplicació, els estàndards del CTTI.
7. No fer servir la informació ni els recursos informàtics per finalitats no previstes en la prestació del servei.
8. No subministrar ni comunicar les dades personals a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa del Departament.
9. No fer còpies ni extreure la informació a què tingui accés, llevat que sigui imprescindible per a l'adequada execució de les funcions assignades pel Departament i, per tant, es disposi de l'autorització corresponent. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament permetrà el seu emmagatzematge de forma xifrada.
10. Esborrar qualsevol fitxer/tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.
11. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.
12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornar-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.
13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.
14. Tancar o blocar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) en abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.
15. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxos, escàners i impressores).
16. Notificar a la unitat gestora del contracte del Departament qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació es comunicarà immediatament al servei d'atenció a l'usuari del Departament (*telèfon 900 101 439*).
17. Garantir l'adequació a l'Esquema nacional de seguretat.
18. Entregar qualsevol còpia o versió de la informació disponible durant la prestació del servei al concloure la col·laboració. Quan els equips utilitzats per a la prestació del servei no siguin propietat del Departament, caldrà eliminar tota la informació / codi / programari propietat de Departament o la Generalitat de Catalunya d'aquests equips, així com de qualsevol suport extern d'informació.

Descripció del servei:

Accepto les obligacions descrites en el present document en relació amb l'execució del projecte.

Lloc, a data

Nom i cognoms:

Nom de la companyia:

Signatura,

Annex VI **criteris per a l'assignació de places**

A: Serveis substitutoris de la llar-pis suport

Els criteris per a la provisió del servei que s'aplicaran, amb un màxim de 50 punts i l'entitat ha d'obtenir almenys un 70% de la puntuació màxima, és a dir 35 punts.

		Fins a
1	Model d'atenció en relació als objectius generals i específics Per a la valoració d'aquest criteri es tindrà en compte l'adequació del marc conceptual i metodològic als objectius generals i específics definits, així com la definició i estructuració de les actuacions en relació a les línies programàtiques.	10,00
2	Metodologia de treball: atenció infants Per a la valoració d'aquest criteri es tindran en compte els diferents programes d'intervenció dissenyats des de les diferents àrees d'intervenció dirigits a les dones, els seus objectius, actuacions i activitats	5,00
3	Metodologia de treball: atenció famílies Per a la valoració d'aquest criteri es tindran en compte els diferents programes d'intervenció dissenyats dirigits als nens i les nenes, i també a les adolescents, els seus objectius, actuacions i activitats.	5,00
4	Organització interna del Servei Es valorarà el procés de recepció i de les demandes d'accés al servei, el sistema de treball multidisciplinari, així com la programació i desenvolupament general del servei i els protocols de coordinació interna i la qualitat de la documentació.	10,00
5	Coordinació amb la xarxa comunitària. Es valoraran els aspectes relacionats amb les funcions de prevenció, sensibilització i implicació comunitària	5,00

6	<p>Programa de qualitat i millora continua</p> <p>Es valorarà la implementació d'un sistema de gestió de la qualitat que permeti valorar i fer seguiment dels aspecte de qualitat i millora de la intervenció, així com el sistema de recollida de queixes i suggeriments i estudis de satisfacció.</p>	5,00
7	<p>Supervisió externa</p> <p>Es valorarà especialment la supervisió, dirigida a l'anàlisi de l'abordatge de les diferents situacions, com també la supervisió de l'equip de treball, i la periodicitat</p>	5,00
8	<p>Ubicació del Servei</p> <p>Es valorarà la proximitat a transport públic, escoles publiques, equipaments comunitaris, mercats i altres que facilitin la normalització de la vida dela dona i les seves filles i fills.</p>	5.00

En cas d'obtenir la mateixa puntuació tindran preferència les entitats que tinguin la consideració d'entitats sense afany de lucre. Si continua el desempat serà qui hagi tret millor puntuació en els criteris 5 i 8.

B: Serveis tècnics de punt de trobada

		Fins a
1	<p>Model d'atenció en relació als objectius generals i específics</p> <p>Per a la valoració d'aquest criteri es tindrà en compte l'adequació del marc conceptual i metodològic als objectius generals i específics definits, així com la definició i estructuració de les actuacions en relació a les línies programàtiques.</p>	10.00
2	<p>Metodologia de treball: atenció infants</p> <p>1- Fase de familiarització de l'infant i adolescent al STPT (presentació espai, del tècnic referent, ubicar-lo en les funcions del STPT, avaluar l'estat psicològic, nivell de conflictivitat); 2- Intervenció: acompanyar a l'infant al llarg de les visites, fer de pont comunicatiu entre ell i la PNC, oferir espai distès, neutre i relaxat de les relacions, acompanyar quan hi ha desestabilització psicològic al llarg de les visites) 3- Tancament: Acompanyar al menor a la normalització de les relacions i la finalització del STPT, quan no é possible la normalització cal acompanyar a l'infant dotant de significat els motius per tal que ell posi paraules i augmentar la seva resiliència davant la situació</p>	5,00
3	<p>Metodologia de treball: atenció famílies</p>	

	Es valorarà 1-Fase de contacte i valoració (establir entrevista inicial, marcar el calendari, normativa del STPT, emmarcar l'encàrrec de l'òrgan derivant,...) Fase d'adaptació (anàlisi de les primeres visites: observació) 3- Fase d'intervenció (oferir modelatge de les interaccions observades, promoure habilitats i competències: com?: informe coma eina de treball, observacions i entrevistes de seguiment i /o de reconducció) i 4- Fase de tancament 8treball de desvinculació del STPT, acord de finalització o bé de l'explicació del tancament del STPT, derivacions oportunes a serveis específics,....	5,00
4	Organització interna del Servei Es valorarà el calendaris estaablerts segons les funcions dins l'equip: coordinació, referent, correferent en funció del es famílies ateses així com els els protocols de coordinació interna i la qualitat de la documentació.	10,00
5	Programa de qualitat i millora continua Es valorarà la implementació d'un sistema de gestió de la qualitat que permeti valorar i fer seguiment dels aspecte de qualitat i millora de la intervenció, així com el sistema de recollida de queixes i suggeriments i estudis de satisfacció.	5,00
6	Supervisió externa Es valorarà especialment la supervisió dirigida a l'anàlisi de l'abordatge de les diferents situacions, com també la supervisió de l'equip de treball, i la periodicitat	5,00
7	Ubicació del Servei Es valorarà la ubicació en un barri cèntric, amb establiments oberts al públic que ofereixin seguretat en la deambulació i proper a transport públic i sense barreres arquitectòniques	5.00

Annex VII

Distribució territorial dels nous serveis a acreditar i assignar places

- **Serveis de pis suport – serveis substitutoris de la llar**

Les condicions econòmiques d'assignació de serveis consten a l'annex I de l'Ordre

Territori	Import anual (IVA exclòs)	Partida pressupostària
Comarca del Vallès oriental	80.617,87 euros	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies.

Comarca del Vallès Occidental	80.617,87 euros	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies.
Comarca del Maresme	80.617,87 euros	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies.

- **Servei Tècnic de punt de trobada**

Les condicions econòmiques d'assignació de serveis consten a l'annexos II de l'Ordre

Territori	Import anual (IVA exclòs)	Partida pressupostària
Municipi de Blanes	118.629,00 euros anual	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies.
Municipi d'Igualada	118.629,00 euros anual	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies.

Assignacions corresponents a la Disposició Addicional

- **Servei de pis suport-servei substitutori de la llar**

Territori	Import anual (IVA exclòs)	Partida pressupostària
Barcelona	106.868,16	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Comarca del Barcelonès	80.747,49	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Demarcació de Barcelona	74.879,54	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Comarca del Baix Llobregat	80.747,49	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Comarca del Vallès oriental	80.632,15	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Comarca del Tarragonès	79.935,73	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Comarca del Segrià	80.515,35	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens

		amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
--	--	--

- **Servei tècnic de punt de trobada**

Territori	Import anual (IVA exclòs)	Partida presspostària
Barcelona Ciutat 1 (districtes Horta-Guinardó i Nou Barris)	140.000	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Barcelona Ciutat 2 (districtes de Ciutat Vella, Eixample i Sants Montjuïc)	145.000	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Barcelona Ciutat 3 (districtes de Sant Andreu i Sant Martí)	132.143,03	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Barcelona Ciutat 4 (districtes Les Corts, Sarrià, Sant Gervasi i Gràcia)	147.000	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
L'Hospitalet de Llobregat	143.690,40	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies

ANNEXOS

Annex 1

Condicions relatives a l'organització i funcionament dels serveis de pis suport- serveis substituïtoris de la llar

Annex 2

Condicions relatives a l'organització i al funcionament dels serveis tècnics de punt de trobada

Annex 3

Solvència econòmica

Annex 4

Pla de visualització

Annex 5

Protecció de dades

Annex 6

Criteris per a l'assignació de places

Annex 7

Places a proveir

Annex I

Condicions relatives a l'organització i al funcionament del servei substitutori de la llar – Pis suport (SSLL) per a dones en situació de violència masclista i les seves filles i fills a càrrec

Primer

Definició, persones destinatàries i objectiu

Definició

Els serveis d'acolliment substitutori de la llar són serveis temporals que actuen com a substitució de la llar, per a facilitar la plena integració social laboral de les dones que pateixen situacions de violència masclista

El servei d'acolliment substitutori de la llar prestarà els serveis d'acolliment, convivència, allotjament, manutenció, descans i lleure. La manutenció implica alimentació i higiene, tant de la dona com dels seus fills i filles a càrrec

Persones destinatàries

Dones en situació de violència masclista en l'àmbit de la parella.
Els fills i filles a càrrec d'aquestes dones

Objectius

Facilitar la plena integració sociolaboral de les dones acollides que han patit situacions de violència masclista

El servei ha d'oferir un acolliment temporal a les dones i les seves filles i fills, que per les seves circumstàncies personals i el seu nivell d'autonomia, poden portar a terme el seu procés de recuperació de la violència viscuda en el marc del servei. Així mateix han d'oferir suport a les dones i les seves filles i fills, per part de professionals especialitzats per als processos de recuperació.

Segon

Accés als serveis i temps d'estada

Per accedir al Servei serà necessària l'autorització d'ingrés mitjançant resolució del/de la Direcció General de Famílies, prèvia sol·licitud per part es àrees bàsiques de serveis socials, els serveis d'informació i atenció a les dones, els serveis d'intervenció especialitzada i altres serveis d'acolliment de la xarxa.

Criteris d'admissió

- Dones i les seves filles i fills que han estat en situació de violència masclista en l'àmbit de la parella.
- Que les dones tinguin com a mínim 18 anys o siguin menors emancipades legalment.
- Que manifestin lliurement la voluntat d'accedir al servei i la disponibilitat de seguir un pla de treball establert conjuntament amb l'equip professional.
- Que tinguin un grau d'autonomia que els permeti la convivència amb altres unitat familiars sense la necessitat d'un suport professional continuat.

Quedaran excloses les dones que puguin dificultar el procés de treball de la resta de les dones i les que puguin posar en perill la resta d'unitats familiars per motius de seguretat.

Temps estimat d'estada

Inicialment l'estada en un Servei d'Acolliment substitutori de la llar és de 6 mesos, en funció del procés individual de cadascuna de les dones acollides, i amb l'objectiu que el procés de recuperació els permeti viure de forma autònoma.

Tercer

Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

Drets de la usuària

- A ser respectada en els drets individuals i col·lectius que quedaran recollits en normes de règim intern, d'acord a la legislació vigent, i de conformitat a les directrius de la Direcció General de Famílies.
- A la protecció de les dades de caràcter personal, d'acord a la legislació vigent.
- A rebre suport i assessorament necessaris per tal de dur a terme el pla de treball individual.
- A participar en l'organització del Servei i proposar millores pel seu funcionament
- A elaborar, conjuntament amb els/les professionals del Servei el contracte d'estada al servei, que contindrà el pla de treball, en el que es fixaran els objectius a complir i altres qüestions relacionades amb el seu procés de recuperació, així com les normes de règim intern.

Deures de la usuària

- Respectar el contracte d'estada al servei, que contindrà el pla de treball realitzat conjuntament entre la pròpia dona i els/les professionals del Servei, en el que es fixaran els objectius a complir i altres qüestions relacionades amb el seu procés de recuperació, així com les normes de règim intern.
- Respectar i facilitar la convivència amb altres unitats familiars.
- Tenir cura de tot allò que fa referència al manteniment, instal·lacions i funcionament del Servei d'Acolliment.
- Responsabilitzar-se i tenir cura de les filles i fills a càrrec

Quart

Recursos humans

- Pel que fa al la prestació del servei acreditat, l'entitat ha de disposar dels mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest apartat i garantir l'atenció a les persones usuàries.
- Tot el personal que l'entitat contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació ha d'anar al seu càrrec.
- L'entitat resta obligada, pel que fa al personal que designi per a la prestació del servei acreditat, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de Seguretat Social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució i la resta de condicions que s'especifiquen en aquest annex. Així mateix ha de vetllar per la formació de tot el seu personal i promoure-la
- L'entitat és la responsable de la selecció i la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas el personal ha de ser seleccionat, com a condició bàsica, per la seva maduresa personal i ha de disposar d'una formació que cobreix, com a mínim, els perfils professionals que estableix la plantilla de recursos humans
- L'entitat ha de disposar d'un programa anual de formació continua i d'actualització, adreçat als professionals del servei
- L'entitat es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues. S'ha d'implementar un programa de prevenció d'absentisme i de seguiment de les baixes.
- En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els i les treballadores a causa de l'exercici de les seves funcions, l'entitat ha de complir el que disposen les normes vigents, sota la seva responsabilitat, sense que això repercuteixi de cap manera en el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

El Servei substitutori de la llar comptarà amb el personal següent:

Educadors/es socials, amb les següents funcions:

- Elaborar d'acord amb la dona el pla de treball individual i fer-ne el seguiment.
- Acompanyar la dona i les seves filles i fills, si es considera necessari, als recursos de la xarxa comunitària.
- Establir els contactes i les coordinacions necessàries amb la xarxa comunitària.
- Establir les derivacions i les coordinacions necessàries amb la xarxa integral especialitzada.

Nombre de professionals: dos professionals a mitja jornada per a cada quatre unitats familiars acollides (dona i filles i fills a càrrec) En qualsevol cas, s'haurà de garantir la prestació del servei en horari de matí i tarda.

Les condicions laborals: s'ajustaran al Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc vigent.

Coordinador/a amb les següents funcions:

- Encarregar-se de la gestió i organització del servei.
- Gestionar l'acolliment de les dones.
- Planificar i supervisar tots els serveis i activitats que es desenvolupen dins el Servei d'Acolliment substitutori de la llar.
- Representar el Servei d'Acolliment Substitutori de la llar en les relacions amb els serveis i recursos de la xarxa comunitària.
- Representar el Servei d'Acolliment Substitutori de la llar davant l'entitat gestora així com davant la Direcció General de Famílies.

Nombre de professionals: 1

Les funcions de coordinació podran recaure en un/una dels o de les professionals descrites anteriorment.

Cinquè **Obligacions de l'entitat**

Durant la vigència de l'acreditació, l'entitat està obligada a:

5.1 Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions normatives que li són aplicables.

5.2 Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 300.000 € per víctima i de 600.000 € per sinistre, d'acord amb el Decret 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.

5.3 Disposar de totes les autoritzacions necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat.

5.4 Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el seguiment de la prestació del servei per part de la Direcció General de Famílies, així com comunicar per escrit les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment objecte de l'acreditació.

5.5 Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti el servei que reben les persones usuàries, així com comunicar les baixes i les possibles absències de més de 20 dies.

5.6 Organitzar i gestionar per si mateixa el servei acreditat, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directrius del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

5.7 Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.

5.8 Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment de la prestació del servei.

5.9 Complir estrictament el projecte de funcionament presentat al procediment d'acreditació del/s servei/s. Dur a terme les activitats necessàries per mantenir el màxim nivell d'integració social de les persones usuàries al centre, al seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat.

5.10 Elaborar, implantar, mantenir i revisar el Pla d'autoprotecció del centre o d'emergència, segons el cas, d'acord amb el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

5.11 Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals i constituir, a més, un Consell de Participació d'acord amb el que es preveu al Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

5.12 Assumir les obligacions de guarda de les persones usuàries en l'horari de prestació dels serveis.

5.13 Custodiar la correspondència, els oficis i informes que es tramitin entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i l'equipament social, i també tots els documents referents a les persones ateses.

5.14 Disposar, per a cada servei acreditat, de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració:

- a) la memòria de gestió,
- b) els estats financers anuals auditats,
- c) El justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

Aquesta documentació es pot requerir des de l'any següent al de l'acreditació i en els anys successius durant el període de vigència de l'acreditació.

La Direcció General de Famílies pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per mitjà de la inspecció de Serveis Socials.

5.15 Aplicar la normativa en matèria de protecció del medi ambient, en l'execució de la prestació del servei.

5.16 Utilitzar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de la prestació del servei acreditat com a entitat col·laboradora. Així mateix, ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de la prestació del servei.

En tot cas, l'entitat i, si escau, les empreses subcontractistes queden subjectes durant la prestació del servei a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i de les disposicions que la despleguen.

5.17 Posar en coneixement de la Direcció General de Protecció Social qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'entitat faci pel que fa a la prestació del servei acreditat.

5.18 Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del centre.

5.19 Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i la presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.

5.20 Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei

5.21 Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si escau, tinguin lloc, inclosos els ocasionats pel personal i les persones usuàries durant el desenvolupament del servei.

Sisè

Organització funcional

1. En el tauler d'anuncis constarà la identificació del servei, especificant-ne les característiques estructurals i funcional. Hi constaran els places i els serveis que s'ofereixen
2. El servei ha de disposar d'unes normes de règim intern que haurà d'estar en un lloc visible i a disposició de les usuàries
3. Es facilitarà a les dones i llurs filles i fills acollits informació relacionada amb les pautes generals de funcionament i convivència
4. La mare és l'única responsable de les seves filles i fills, i haurà de fer-se'n càrrec en tot moment durant la seva estada al servei. només excepcionalment i sempre per un motiu justificat poden

- quedar a càrrec de l'equip professional
5. Les despeses personals són a càrrec de la dona, sempre que disposi de recursos econòmics
 6. Per raons de seguretat de les dones i llurs filles i fills no està permès rebre visites ni facilitar l'adreça aningú
 7. Cada família tindrà un pla de treball individualitzat, que serà elaborat i revisat periòdicament en col·laboració amb la dona, en que es fixaran els objectius de treball amb la finalitat de la seva recuperació de la violència viscuda i aconseguir una vida autònoma. En la mesura que el seu grau de maduresa ho permeti, els infants participaran d'aquest pla de treball
 8. El servei ha de tenir de fulls de queixes i/o suggeriment a disposició de les dones, que es remeten a la Direcció General de Famílies

Setè

Edifici i instal·lacions

L'equipament ha de ser suficient per a poder acollir quatre unitats familiars, amb espais de convivència, cuina, bugaderia, dos banys complets, un dels quals amb banyera (mínim), i 4 habitacions amb espai suficient per acollir cadascuna d'elles una unitat familiar. No és imprescindible que les quatre places estiuin ubicades en un únic habitatge.

Haurà d'estar ubicat en un nucli de població habitat i de fàcil accés en transport públic, i en entorn normalitzat.

Caldrà que l'equipament compleixi la normativa en matèria d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques

La unitat promotora es reserva el dret d'inspeccionar prèviament els espais oferts

Vuitè

Règim econòmic

La direcció general de Famílies abonarà per la prestació del servei un import màxim de 80.617,87€ euros (IVA exclòs) anuals a raó de 4 unitats familiars, és a dir, 4 places de dones i 6 infants

Totes i cadascuna de les despeses que es derivin de la gestió queden incloses dins del mòdul establert.

L'entitat prestadora del servei no podrà facturar a les dones cap quantitat per la prestació de serveis que aquest plec contempla.

Cost fix mensual

El preu del cost fix té per objectiu el pagament de les despeses fixes mensuals per cadascuna de les 4 places d'unitats familiars i per lot, és a dir, quatre places de dones, incloses les seves filles i fills, del servei. S'abona a l'entitat amb independència dels acolliments de dones i filles i fills efectivament prestats, i es pagarà, com a màxim, un import mensual de 4.888,16 euros (IVA exclòs)

Cost variable

El preu del cost variable té per objectiu el pagament de les despeses consumibles dels acolliments.

Aquest import retribueix només els acolliments reals de dones i infants i es pagarà un màxim de 8,25 euros (IVA exclòs) per l'acolliment diari de la dona, i un màxim de 4,66 euros (IVA exclòs) per l'acolliment diari de cada fill i/o filla.

Facturació

L'entitat trametrà la facturació del servei, per mesos vençuts, a la Direcció General de Famílies del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, dins dels 5 primers dies del mes següent. Un cop comprovada i conformada la liquidació li donarà el tràmit reglamentàriament establert per tal que es pugui efectuar el seu pagament. D'acord amb la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, les entitats obligades han

d'expedir i remetre factura electrònica.

Annex II

Condicions relatives a l'organització i al funcionament dels serveis tècnics de punt de trobada

Primer

Definició, persones destinatàries i objectius

Definició

El servei de punt de trobada s'entén com a servei destinat a atendre i prevenir, en un lloc neutral i transitori, en presència de personal qualificat, la problemàtica que sorgeix en els processos de conflictivitat familiar i, en concret, en el compliment dels drets de relació i comunicació dels fills i filles establerts en resolució judicial per als supòsits de separació o divorci dels progenitors o per als supòsits d'exercici de la tutela per part de l'Administració Pública, amb la finalitat d'assegurar la protecció de menors d'edat.

El servei que es vol desenvolupar està regulat al Decret 357/2011, de 21 de juny, dels serveis tècnics de punt de trobada,

Persones destinatàries

- Els infants que, per resolució administrativa o judicial, hagin de verificar el dret de relació i comunicació amb els seus familiars i que, atenent al seu interès primordial, s'escau que aquesta visita, o el lliurament i recollida, sigui verificada en un espai neutral amb intervenció de persones professionals.
- Pares i mares d'aquests infants
- Altres familiars als que la llei concedeix règim de relació i comunicació

Objectiu

Garantir als i les menors el dret a relacionar-se amb els seus progenitors i/o familiars, tot preservant-los de la relació conflictiva i/o de tot tipus de violència de les persones adultes, i en especial de la violència masclista en els supòsits de nul·litat matrimonial, separació o divorci dels progenitors o pels supòsits d'exercici de la tutela per part de l'Administració Pública

Segon

Accés als serveis i temps d'estada

Accés als serveis

L'accés al servei requereix petició de l'òrgan derivant i la seva acceptació per part de la DGF.

Els Serveis Tècnics de Punt de Trobada només poden atendre les peticions de derivació als Serveis tècnics de punt de trobada provinents:

- a) Dels Jutjats i tribunals competents, mitjançant interlocutòria o sentència, de mesures cautelars o definitives, que estableixi l'exercici dels drets de relació i comunicació amb els fills i filles a desenvolupar en els Serveis Tècnics del Punt de Trobada
- b) De l'acord dels progenitors separats, divorciats o amb matrimoni anul·lat sobre el règim de relació i comunicació que consti en el pla de parentalitat segons l'article 233-9.2.d (CCC), a través dels òrgans judicials
- c) Dels òrgans competents en matèria de protecció a la Infància i Adolescència, mitjançant resolució administrativa d'acolliment en família extensa o aliena, o acolliment en centres residencials, un cop considerada la proposta efectuada per l'equip d'atenció a l'infància i l'adolescència

d) Des dels Centres d'Intervenció especialitzada de la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral a les dones en situació de violència masclista es pot sol·licitar un l'exercici dels drets de relació i comunicació amb els fills i filles als i les menors sota la tutela de dones en situació de violència masclista, mitjançant un acord entre els progenitors, i prèvia avaluació de l'equip tècnic.

Temps d'estada

Amb caràcter general el temps d'utilització del servei tècnic de punt de trobada vindrà determinat per l'òrgan derivant, amb un termini màxim de 12 mesos, prorrogables per períodes de 3, motivats,. La utilització màxima dels serveis no ha d'excedir els 18 mesos de durada

Tercer

Drets i deures de les persones beneficiàries del servei

Drets de les persones usuàries

- A la protecció de la intimitat personal i la pròpia imatge
- A ser informada de les normes de funcionament del servei, de la manera com tindran lloc les trobades i les conseqüències de l'incompliment
- A presentar queixes i reclamacions, que seran resoltes per la coordinadora del servei. en cas de disconformitat amb la solució proposada la persona usuària té dret a presentar queixes i reclamacions davant la Direcció General de Famílies

Deures de les persones usuàries

- De respectar les normes de funcionament
- de complir amb els horaris que s'estableixin
- d'aportar tot lo que es consideri que l'infant pot necessitar durant el desenvolupament de la visita
- De no presentar cap comportament violent físic ni verbal
- De no presentar indicis d'estar sota els efectes ni consumir cap substància que pugui alterar les seves facultats cognoscitives i/o volitives
- D'informar de qualsevol canvi que es produeixi en la seva situació personal i/o familiar que pugui afectar el desenvolupament del servei

Quart

Recursos humans

Pel que fa al la prestació del servei acreditat, l'entitat ha de disposar dels mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest apartat i garantir l'atenció a les persones usuàries. Tot el personal que l'entitat contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació ha d'anar al seu càrrec.

L'entitat resta obligada, pel que fa al personal que designi per a la prestació del servei acreditat, al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, de Seguretat Social, fiscal, sanitària i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució i la resta de condicions que s'especifiquen en aquest annex. Així mateix ha de vetllar per la formació de tot el seu personal i promoure-la

L'entitat és la responsable de la selecció i la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional. En qualsevol cas el personal ha de ser seleccionat, com a condició bàsica, per la seva maduresa personal i ha de disposar d'una formació que cobreix, com a mínim, els perfils professionals que estableix la plantilla de recursos humans

L'entitat ha de disposar d'un programa anual de formació continua i d'actualització, adreçat als professionals del servei

L'entitat es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues. S'ha d'implementar un programa de prevenció d'absentisme i de seguiment de les baixes.

En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin als i les treballadores a causa de l'exercici de les seves funcions, l'entitat ha de complir el que disposen les normes vigents, sota la seva responsabilitat, sense que això repercuteixi de cap manera en el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Per al funcionament correcte del Servei de Punt de Trobada, l'adjudicatari, en la zona especificada, ha de comptar, com a mínim, amb el personal següent:

a) tècnic/a coordinador/a:

Funcions: ha d'assumir la coordinació general del servei; la realització de les entrevistes d'acollida i seguiment als progenitors; els contactes amb els equips externs; la coordinació amb la persona tècnica de la Direcció general de Famílies, la coordinació interna del servei i la seva representació externa.

Nombre mínim de coordinador/a necessaris: 1, amb un mínim de contractació de 22 hores setmanals.

Formació: titulació superior en psicologia

b) tècnic/a referent:

Funcions: servir de reforç a la persona tècnica coordinadora en les tasques que ha de desenvolupar diàriament; fer el seguiment de les visites, acompanyar els menors dins el Punt de Trobada mentre es fan les entrevistes prèvies a l'inici del servei; acompanyar els menors en la realització dels intercanvis; elaborar els informes de seguiment i avaluació corresponents.

Anys mínims d'experiència en aquest àmbit: dos

Nombre mínim de tècnics/tècniques necessaris: 3 o 4, amb un mínim de contractació, en el seu conjunt, de 66 o 88 hores setmanals. En la fase de provisió es concretarà, per a cada servei, el nombre exacte de tècnics/es referents per a cada servei.

Formació: llicenciatura en psicologia, treball social, educació social o titulació equivalent, d'acord a les noves titulacions universitàries.

Com a mínim, una d'aquestes persones ha de tenir titulació superior en psicologia i podrà assumir les funcions de coordinació del servei en substitució de la persona titular.

Anys mínims d'experiència en aquest àmbit: 2

c) jurista:

Funcions: assessorar l'equip professional del servei tècnic de punt de trobada l'àmbit de les competències

Formació: titulació en Dret

Nombre mínim de tècnics/tècniques necessaris : 1

Modalitat contractual i temps de contractació: a concretar per l'entitat.

Modalitat contractual: En relació a la contractació i pel que fa a les condicions de treball del personal contractat (a excepció del/ de la jurista) li seran d'aplicació, com a mínim, les contingudes al conveni col·lectiu de Treball de Catalunya d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018. En el cas que es tracti d'una cooperativa de treball associat, caldrà atènyer-se a les condicions que especifiquin els seus estatuts i en cap cas podrà ser inferior a les condicions fixades com a referents al paràgraf anterior

Cinquè

Obligacions de l'entitat

Durant la vigència de l'acreditació, l'entitat està obligada a:

5.22 Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions normatives que li són aplicables.

5.23 Tenir contractada i mantenir una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 300.000 € per víctima i de 600.000 € per sinistre, d'acord amb el Decret 333/2002, de 19 de novembre, de modificació d'altres decrets en matèria d'obligatorietat de contractació de determinades cobertures d'assegurances.

5.24 Disposar de totes les autoritzacions necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots els impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat.

5.25 Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el seguiment de la prestació del servei per part de la Direcció General de Famílies, així com comunicar per escrit les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'entitat o de l'establiment objecte de l'acreditació.

5.26 Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti el servei que reben les persones usuàries, així com comunicar les baixes i les possibles absències de més de 20 dies.

5.27 Organitzar i gestionar per si mateixa el servei acreditat, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directrius del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

5.28 Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.

5.29 Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini per al seguiment de la prestació del servei.

5.30 Complir estrictament el projecte de funcionament presentat al procediment d'acreditació del/s servei/s. Dur a terme les activitats necessàries per mantenir el màxim nivell d'integració social de les persones usuàries al centre, al seu entorn, en les seves relacions personals i familiars i en la seva relació amb la comunitat.

5.31 Elaborar, implantar, mantenir i revisar el Pla d'autoprotecció del centre o d'emergència, segons el cas, d'acord amb el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

5.32 Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals i constituir, a més, un Consell de Participació d'acord amb el que es preveu al Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

5.33 Assumir les obligacions de guarda de les persones usuàries en l'horari de prestació dels serveis.

5.34 Custodiar la correspondència, els oficis i informes que es tramitin entre el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i l'equipament social, i també tots els documents referents a les persones ateses.

5.35 Disposar, per a cada servei acreditat, de la documentació indicada a continuació, i acreditar-la a requeriment de l'Administració:

d) la memòria de gestió,

e) els estats financers anuals auditats,

f) El justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida.

Aquesta documentació es pot requerir des de l'any següent al de l'acreditació i en els anys successius durant el període de vigència de l'acreditació.

La Direcció General de Famílies pot efectuar, en qualsevol moment, les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per mitjà de la inspecció de Serveis Socials.

5.36 Aplicar la normativa en matèria de protecció del medi ambient, en l'execució de la prestació del servei.

5.37 Utilitzar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de la prestació del servei acreditat com a entitat col·laboradora. Així mateix, ha d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de la prestació del servei.

En tot cas, l'entitat i, si escau, les empreses subcontractistes queden subjectes durant la prestació del servei a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i de les disposicions que la despleguen.

5.38 Posar en coneixement de la Direcció General de Protecció Social qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'entitat faci pel que fa a la prestació del servei acreditat.

5.39 Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del centre.

5.40 Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i la presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.

5.41 Comunicar al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei

5.42 Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si escau, tinguin lloc, inclosos els ocasionats pel personal i les persones usuàries durant el desenvolupament del servei.

Sisè

Organització funcional

Funcions

- Facilitar la trobada del menor amb el progenitor o progenitors no custodis i la família extensa,
- Oferir un espai neutral i segur per a totes les persones per a l'exercici dels drets de relació i comunicació amb els fills i filles.
- Tractar de minimitzar les repercussions negatives mentre duri la situació
- Informar sobre l'existència d'instruments específics per a treballar la problemàtica familiar existent, com la mediació i/o altres mètodes de resolució de conflictes, les seves característiques i avantatges, i facilitar el suport necessari per acollir-se a aquestes alternatives, sempre que sigui possible, per tal de que en el futur pugin gaudir de la relació sense necessitat d'utilitzar el servei
- Informar regularment als òrgans de derivació de l'evolució del règim de visites, de les incidències que es puguin produir i, si escau, fer propostes sobre l'exercici dels drets de relació i comunicació amb els fills i filles acordat.

Organització general de funcionament

Actuacions

Les activitats que s'inclouen en la prestació del servei de punt de trobada són les següents:

- Realitzar les entrevistes corresponents, inicials i de seguiment, als familiars implicats en el règim de visites, i la coordinació amb els organismes derivants, si escau.
- Planificació de la intervenció tècnica.
- Facilitar el lliurament i retorn del menor per part del pare o mare custodi o guardador/a al pare o mare no custodi o no guardador/a.
- Facilitar la visita entre fills i filles i pare o mare no custodi o no guardador/a, supervisada per les persones professionals del punt de trobada.
- Cedir l'espai i del material, sota el control i la tutela del personal tècnic, per poder facilitar la trobada dels pares i mares amb els seus fills i filles.
- Emetre informes de de valoració periòdics i excepcionals amb propostes, si escau, en relació amb la continuïtat, modificació o finalització de la utilització del servei i recomanacions per a la modificació de l'exercici dels drets de relació i comunicació acordat.
- Interrupció de la visita en cas d'incident que posi en risc a qualsevol de les persones presents
- Comunicació, si escau, a familiars, ministeri fiscal, centre de salut mental o organisme responsable de la protecció als infants, si es té coneixement o s'observen comportaments dels infants o dels adults que aconsellin prendre determinades mesures de protecció als infants.
- Suspendre el servei i comunicar-ho a l'organisme derivant amb proposta, si escau, de finalització del servei.
- Proposar a l'organ derivant, sempre que no hi hagi una situació de violència masclista o de maltractament als infants, el canvi en la forma de desenvolupar l'exercici dels drets de relació i comunicació

Calendari i periodicitat

El Servei de Punt de Trobada:

- dimecres de 17h a 20h
- divendres de 17h a 20h
- dissabtes i diumenges de 10h a 14h i de 16h a 20h

Aquest horari regeix tot l'any sense excepció

Les entrevistes inicials i de seguiment amb les persones destinatàries del servei, les coordinacions amb altres professionals i amb els òrgans derivants, les reunions d'equip, les sessions de supervisió, i altres hauran de realitzar-se fora de l'horari destinat a la realització de les visites.

Setè

Edifici i instal·lacions

L'espai en el que s'ha de prestar el STPT ha de complir les condicions següents:

- Espai ampli, amb un mínim de 100m2 disponibles
- Un mínim de tres espais privats per a les visites i un per als intercanvis d'almenys 9 m2 cadascuna, i un espai privat de treball per a professionals i arxiu.

Ubicat en un lloc d'accés fàcil i amb bona comunicació amb transport públic

- Ha de disposar de mobiliari constituït per elements senzills, sense angles viu, per evitar accidents
- Ha de disposar de material educatiu, adequat a cada edat i amb indicació de perill possible del material per a certes edats, així com material i espai de lleure infantil i juvenil
- Bany adaptat a la normativa d'accessibilitat i supressió de barreres i canviador per a nadons
- Office, per a poder preparar/escalfar un biberó o un berenar.
- El local ha de complir les mesures de seguretat i accessibilitat requerides per llei.

Comptar amb un protocol de seguretat, que tingui en compte l'existència de cosos i forces de seguretat presents al territori, però també altres elements de seguretat, estàtics o no.

Vuitè

Règim econòmic

La direcció general de Famílies abonarà per la prestació del servei un import màxim de 118.629 euros (IVA exclòs) referents

Totes i cadascuna de les despeses que es derivin de la gestió queden incloses dins del mòdul establert.

L'entitat prestadora del servei no podrà facturar a les dones cap quantitat per la prestació de serveis que aquest plec contempla.

Facturació

L'entitat trametrà la facturació del servei, per mesos vençuts, a la Direcció General de Famílies del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, dins dels 5 primers dies del mes següent. Un cop comprovada i conformada la liquidació li donarà el tràmit reglamentàriament establert per tal que es pugui efectuar el seu pagament. D'acord amb la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, les entitats obligades han d'expedir i remetre factura electrònica.

Annex III

Solvència econòmica

Les entitats hauran d'acreditar la suficient solvència econòmica-financera pels següents mitjans:

Comptes anuals, en què figuri el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys.

S'haurà d'acreditar la presentació davant de l'organisme oficial corresponent.

En cas que l'entitat no tingui obligació de presentació de comptes davant organisme oficial, haurà de presentar una declaració sobre aquest fet i presentar els comptes legalitzats.

En cas que l'entitat no tingui obligació de presentació de comptes davant organisme oficial ni de legalitzar comptes, haurà de presentar una declaració sobre aquest fet i haurà de presentar els comptes signats pel representant legal.

Criteris de selecció:

Import mínim de l' anualitat de major execució (d'entre les 3 anteriors de l'empresa licitadora), en serveis d'igual o similar naturalesa: **1106.628,51€**

No s'admetrà l'entitat que presenti un patrimoni net negatiu.

Annex V

Pla de visualització

A- Serveis tècnics de punt de trobada

Model 1

Entitat proveïdora del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.



Normes bàsiques de disseny:*

Fons gris Pantone 428C, RAL 7038. Senyal: 23,3 mm.

Composició tipogràfica: composició caixa centrada. Helvètica Light, Bold i Condensed. Cossos: 34/34 i 130 Cal centrar la totalitat de l'alçada de les línies de text amb l'alçada de l'indicador.

Solució a una tinta: senyal i text en negre.

En tots els casos s'ha d'aplicar el suport tipus 3, element de 450×450 mm format per: indicador (P) en planxa d'acer esmaltat al foc 850 °C o alumini oxilacat, retolació mitjançant serigrafia amb tintes de dos components amb quatre plegaments a 90° de 20 mm. Marc (Smp) format per perfils angulars de 20 mm × 20 mm × 2 d'acer laminat en fred i galvanitzats. El marc Smp se subjecta al parament vertical amb cargols de cabota plana, tacs de PVC i volanderes separadores d'acer. L'indicador P se subjecta al marc Smp amb cargols sisavats i volanderes de tefló.

* En el cas de tenir algun dubte cal seguir el Pla d'identificació visual de la Generalitat de Catalunya.

B- Serveis substituïtoris de la llar

Per raons de seguretat i per tal de garantir l'anonimat del Servei i de les usuàries els serveis substituïtoris de la llar no

están sotmeses a Pla d'identificació visual.

Annex V

Protecció de dades

Seguretat i protecció de dades

L'entitat es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- La Política de Seguretat de la Generalitat de Catalunya, les guies i normes publicades pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), especificades a l'annex d'aquest plec de prescripcions tècniques i les directives tecnològiques i de seguretat que durant la prestació del servei puguin ser marcades pel Departament.

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la unitat gestora del contracte del Departament.

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'entitat haurà de tenir a disposició del Departament un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació de 4 mesos com a màxim per assolir el seu compliment a la unitat gestora del contracte del Departament, qui en farà el seguiment. L'entitat mantindrà i controlarà l'aplicació efectiva d'aquells durant el període de vigència del contracte.

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració i que no requereixin noves inversions quatre mesos després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

Formació al personal de l'empresa

L'entitat es compromet a donar a conèixer al personal participi en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

Confidencialitat i publicitat del servei

L'entitat està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'entitat vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment pel Departament.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament pel Departament.

Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. L'entitat no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

Ús de recursos tècnics

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'entitat (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de la prestació del servei serà prèviament justificada a la unitat gestora responsable del Departament amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'entitat, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CTTI, referits a l'annex de condicions relatives a l'organització i al funcionament del servei, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació del Departament a les dependències de l'entitat s'ubicaran en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'entitat que tractin les dades del Departament hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora referent, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'entitat, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Les entitats, utilitzaran la xarxa, maquinari i/o programari propietat del Departament exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració del Departament.

Connexió als sistemes del Departament (en cas de connexió als sistemes del Departament)

La connexió remota d'equips de l'entitat als sistemes que el Departament posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

L'entitat haurà de subministrar la línia de connexió i l'equip remot i fer-se càrrec de totes les despeses que se'n puguin derivar: línies de comunicacions, dispositius, etc.

A la intranet del CTTI es troben publicades les guies que descriuen de forma detallada els passos que s'han de seguir per demanar la connexió d'una empresa externa al NIS i els formularis per fer la sol·licitud a la unitat promotora.

Auditoria del servei

El Departament podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'entitat proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat, si escau

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'entitat. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'entitat sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'entitat dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import acumulat pels serveis del contracte (*import facturat*).

Continuïtat del servei

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari haurà de comunicar al Departament, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi del Departament.

FORMALITZACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA LOPD EN LA PRESTACIÓ AMB ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'entitat i tot el seu personal se sotmetran al compliment del que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant LOPD) i el Reial Decret 1720/2007 de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD (en endavant RLOPD), en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del present contracte; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, d'ara endavant RGPD.

L'entitat tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de pis suport-servei substitutori de la llar i Servei tècnic de punt de trobada

El Departament, responsable del fitxer/tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del fitxer/tractament *Dones i els seus fills i filles que pateixen violència masclista*

Les dades a les quals l'empresa contractista accedirà amb motiu de la prestació del servei són de nivell alt.

L'entitat tindrà sempre la posició d'encarregat del tractament envers aquestes dades, de conformitat amb el que disposa l'article 12 de la LOPD i als articles 20 al 22 i 82 del RLOPD, i es comprometrà a utilitzar-les única i exclusivament amb la finalitat de prestar els serveis objecte del present plec, així com a complir amb totes les obligacions que exigeix la normativa vigent.

L'entitat tractarà les dades d'acord amb les instruccions del Departament i en cap cas les aplicarà ni utilitzarà amb una finalitat diferent a les funcions assignades, ni les comunicarà ni cedirà, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè a la relació, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del fitxer/tractament o tractament, en els supòsits admissibles legalment. S'entendrà per *subministrament* qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer, totalment o parcial, la informació referida.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis tenen un caràcter plenament confidencial. A aquest efecte, no podrà ser objecte de reproducció total ni parcial per cap mitjà o suport, no se'n podrà fer cap tractament ni edició informàtica, ni cap transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa. Aquesta prohibició s'aplicarà també a la resta del personal de l'entitat que tingui o pugui tenir accés a les dades.

L'entitat i la totalitat dels seus treballadors i treballadores 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 de la relació.

Atenent al contingut de l'article 12.4 de la LOPD i 20.3 del RLOPD, en cas que l'entitat, com a encarregada del tractament, destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions indicades, serà considerada també responsable del tractament i haurà de respondre personalment de les infraccions en què hagi incorregut.

L'entitat no podrà subcontractar amb un tercer cap tractament que li hagués encomanat el Departament, excepte en els casos d'autorització expressa o d'acord amb les condicions que estableixin. L'autorització ressenyada no serà necessària en el cas que hi concorri qualsevol dels supòsits previstos a l'article 21.2 del RLOPD.

Durant la vigència de la relació formalitzada entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 9 de la LOPD, l'entitat es compromet a adoptar totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa i donar-los un compliment efectiu per garantir la seguretat, la confidencialitat i la integritat de les dades de caràcter personal, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tant si provenen de la manipulació humana com del medi físic o natural.

En compliment del segon paràgraf de l'article 12.2 de la LOPD i atesa la naturalesa de les dades de caràcter personal que són objecte de tractament, l'entitat garantirà el compliment de les mesures de seguretat que corresponguin:

- En l'accés a tot tipus de fitxer/tractament amb dades de caràcter personal cal aplicar-hi les mesures descrites als articles 89 al 94 del RLOPD per a tractaments automatitzats i de l'article 105 al 108 del RLOPD per a tractaments no automatitzats.
- En l'accés a fitxers/tractaments amb un nivell de seguretat mitjà cal garantir el compliment de les mesures descrites al punt 1 per a l'accés a qualsevol tipus de fitxer/tractament, i a més, les mesures descrites als articles 95 al 100 del RLOPD per a tractaments automatitzats, i als articles 109 al 110 per a tractaments no automatitzats.
- En l'accés a fitxers/tractaments amb un nivell de seguretat alt cal garantir el compliment de les mesures descrites al punt 1 per a l'accés a qualsevol tipus de fitxer/tractament, les descrites al punt 2 per a l'accés a fitxers/tractaments de nivell mitjà i les mesures descrites als articles 101 al 104 del RLOPD per a tractaments automatitzats i als articles 111 al 114 per a tractaments no automatitzats.

Les dades es tractaran exclusivament als locals acordats en el moment de formalització del contracte.

Els sistemes d'informació que el Departament posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents:

- **Sistema de Gestió de violència familiar SGVIF**

L'entitat elaborarà el document de seguretat en què farà constar les obligacions en matèria de protecció de dades derivades de la prestació del servei, de conformitat amb l'article 88 del Real Decret 1720/2007, i portarà a terme les auditories biennals que estableixen els articles 96 i 110 del Reglament esmentat.

Així mateix, l'entitat i el seu personal es comprometen a informar immediatament al Departament davant qualsevol sospita o incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que tracta en el seu nom i a esborrar qualsevol fitxer/tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.

Un cop finalitzada la vigència de la relació formalitzada entre les parts, l'entitat donarà compliment al que disposa l'article 12.3 LOPD. A aquest efecte, l'entitat retornarà de forma immediata a la totalitat de les dades de caràcter personal i els suports en els quals constin les dades obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense poder conservar-ne cap còpia, tret del supòsit recollit en l'article 22 del RLOPD.

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament

El personal s'ha d'identificar amb el seu codi d'usuari i contrasenya davant dels sistemes que posa a disposició el Departament per a la prestació del servei i un cop verificades les credencials, se'l permetrà l'accés i podrà utilitzar els recursos en funció del seu perfil prèviament autoritzat.

Els codis d'identificació i les contrasenyes assignades a cada usuari individual són personals i intransferibles, no podent compartir-los mai amb tercers. L'usuari/a esdevé la persona responsable última de les conseqüències que es puguin derivar del mal ús, la divulgació, o la pèrdua d'aquestes.

A fi de garantir la confidencialitat de les credencials, cada individu serà responsable d'emprar contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, conforme la guia de contrasenyes del CTTI, canviar la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviar-la periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

Els usuaris/es seran responsables de l'ús dels recursos dels sistemes d'informació i de les dades que contenen, que haurà de ser en tot moment conforme al que estableix el Document de seguretat del Departament i la normativa legal vigent aplicable.

Els accessos als sistemes d'informació s'atorguen d'acord amb les necessitats mínimes d'accés a les dades i a les operacions que requereix cada persona per exercir les seves competències.

La sol·licitud d'alta, modificació i baixa d'usuaris als sistemes la farà el responsable del servei de l'empresa contractista a través de la unitat gestora al gestor funcional de l'aplicació.

Als usuaris/es que estiguin més de 6 mesos sense utilitzar el seu codi d'identificació, se'ls inhabilitarà automàticament i hauran de demanar al servei d'atenció a l'usuari la seva activació, mentre que al personal que estigui més d'un any sense entrar al sistema se li esborrarà automàticament el codi d'usuari i haurà de demanar-ne un de nou quan vulgui accedir novament als sistemes d'informació.

A fi de donar compliment a la normativa, els sistemes registren els intents de connexions d'usuari al sistema així com la inserció i modificació d'expedients.

Gestió de suports

Qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern,...) l'usuari que la duu a terme haurà d'inventariar, etiquetar-la, protegir-la contra accessos no autoritzats i xifrar segons els criteris definits al Document de Seguretat del Departament.

La sortida d'informació, sempre prèvia autorització per la unitat gestora del contracte del Departament i del responsable de l'entitat adjudicatària, fora de les instal·lacions del Departament i/o d'altres dependències acordades a la formalització del contracte, es farà registrant la sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o document enviat, la data i hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades es registrada de la mateixa forma.

S'establiran així mateix les mesures adients que garanteixin la destrucció segura de la informació abans de la retirada o reutilització dels suports.

L'enviament d'informació amb dades de caràcter personal per correu electrònic també haurà d'ésser expressament autoritzat pel responsable del fitxer/tractament o el Comitè de Seguretat de la Informació i de Protecció de Dades (CSIPD), xifrant en el cas de dades de nivell alt el seu contingut i registrant la sortida de dades, com en el cas de suports físics esmentats anteriorment.

Custòdia dels expedients en paper

Sens perjudici del que estableix la normativa de protecció de dades i el Document de Seguretat del Departament, la provisió del servei a les instal·lacions de l'empresa contractista es realitzarà en zones d'accés restringit, accessibles exclusivament pel personal destinat a la prestació del servei.

Al finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades s'haurà de mantenir les taules netes de papers i suports i guardar-los en un arxiu tancat, només accessible pel personal autoritzat i amb unes garanties mínimes de protecció mediambiental.

S'hauran d'adoptar mesures per a garantir la confidencialitat i la integritat de les dades durant el seu transport.

Qualsevol incident amb el tractament de les dades a les dependències de l'empresa contractista hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del Departament, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'entitat, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Mesures de gestió documental

L'empresa contractista ha de complir, adequadament i a cada moment, la normativa següent que regula la gestió dels documents públics:

- Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el Sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

Les empreses i les institucions privades concessionàries de serveis públics, pel que fa a aquestes concessions, estan generant i custodiant documentació pública (independentment del seu suport, ja siguin expedients en paper o bé en suport electrònic); per tant, han d'aplicar el Sistema de gestió documental del Departament (que inclou la producció, la tramitació, el control, l'avaluació i la conservació dels documents i l'accés a aquests) i garantir que l'empresa contractista en faci el tractament correcte en les fases activa i semiactiva.

Aquest sistema de gestió documental, que ha d'aplicar l'empresa contractista, inclou, entre altres, aquests apartats:

- La classificació, l'ordenació i la descripció de la documentació: l'empresa adjudicatària ha de seguir el sistema de classificació dels documents administratius del Departament. Els sistemes d'ordenació principals són: l'alfabètic, el cronològic, el geogràfic i el numèric; també cal descriure la documentació (per exemple: la retolació i identificació de les carpetes d'expedient).
- La custòdia de la documentació que ha de fer l'empresa contractista: els espais destinats a arxius de gestió han de complir unes garanties mínimes de protecció i conservació de la documentació (com ara les condicions de temperatura i la humitat)
- La transferència de la documentació: cal retornar la documentació segons els criteris de classificació, ordenació i descripció establerts pel Departament.
- La destrucció de la documentació, si escau: durant la concessió d'aquest servei públic l'empresa adjudicatària tindrà restringida la destrucció de la documentació.

Quant a la documentació generada i rebuda durant la concessió d'aquest servei públic, cal complir uns terminis de conservació i/o destrucció establerts pel Departament.

Servei d'Atenció al ciutadà

L'entitat haurà d'emprar els protocols i condicions establertes pel Departament en l'exercici del dret d'informació a l'interessat i la tramitació dels Drets de les persones interessades (Dret d'accés, Dret de rectificació, Dret de supressió (dret a l'oblit), Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament).

L'entitat adjudicatària farà signar a cada treballador el document d'acceptació d'obligacions pel personal abans d'iniciar la prestació del servei, amb independència de si accedeix o no a dades de caràcter personal (annex 4).

Finalment, per garantir el compliment de les dades de caràcter personal, l'entitat adjudicatària tindrà en consideració l'annex "Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya".

ANNEX PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Sempre es considerarà la darrera versió dels documents, publicada a la Intranet del CTTI.

General

- Política de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya (GE-POL1)
- Norma Ús de les TIC (CT-NOR04)
- Guia de contrasenyes (GE-GUI19)

En la connexió als sistemes d'informació de la Generalitat de Catalunya i el tractament de les dades del Departament a sistemes de tercers.

- Guia d'ús de l'estació de treball (GE-GUI25)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades del Departament o la connexió als seus sistemes.

- Guia d'administració d'estacions de treball (GE-GUI03)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades del Departament o la connexió als seus sistemes.

- Guia d'ús del correu electrònic (GE-GUI26)

Quan al personal de l'empresa contractista li siguin assignades adreces de correu electrònic domini de la Generalitat de Catalunya.

- Guia de connexió d'equips de tercers (GE-GUI17)

Quan l'empresa contractista hagi de connectar equips propis al nus corporatiu.

- Norma de mesures de seguretat al nus corporatiu (GE-NOR19)

En cas que el servei es tracti del desplegament o administració de sistemes o serveis corporatius ubicats dins del nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya o que la prestació del servei requereixi de la connexió al nus.

- Guia de Seguretat en el teletreball (GE-GUI45)

En cas de realitzar o proveir connexions de teletreball durant la prestació del servei.

- Norma de mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació (GE-NOR18)

Davant el desenvolupament o ús de sistemes d'informació propietaris dins de la prestació del servei.

- Guia de protecció d'entorns: (triar les que apliquin de la llista següent)

Segon les plataformes que recolzaran els sistemes propis a emprar durant la prestació del servei.

- Linux (GE-GUI07)
- Oracle (GE-GUI14)
- Servidor aplicacions Tomcat (GE-GUI15)
- Servidor aplicacions Weblogic (GE-GUI16)
- SQL Server 2000 (GE-GUI13)
- Virtuals VMWARE (GE-GUI09)
- Web IIS (GE-GUI12)
- Web Apache (GE-GUI11)
- Windows (GE-GUI10)
- Solaris (GE-GUI08)
- HP-UX (GE-GUI27)
- AIX (GE-GUI32)
- Windows Server 2008 (GE-GUI41)
- SAP Netweaver AS ABAP (GE-GUI45)
- Guia de gestió de comptes d'administració de sistemes (GE-GUI20)
- Guia de còpies de seguretat (GE-GUI40)
- Guia d'eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports (GE-GUI44)
- Guia de seguretat física de CPDs i sales tècniques (GE-GUI23)
- Norma de creació de DMZs (GE-NOR14)
- Guia administració de tallafocs al nus corporatiu de la Generalitat (GE-GUI21)
- Manual d'eines per comunicacions segures en el nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya (GE-MAN01)

Circulars Funció Pública

- [Circular 1/2002 de 16 de maig de 2002](#) - Sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per part del personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya
- [Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000](#) - Sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals

MODEL DE DOCUMENT D'ACCEPTACIÓ D'OBLIGACIONS RELATIVES A SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

La persona que treballa a està autoritzada a utilitzar els recursos d'informació del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i accedir a les seves instal·lacions sempre que sigui necessari per a l'execució del contracte i seguint els termes i condicions especificats a continuació.

Obligacions

Els col·laboradors que participin en la prestació del servei estaran sotmesos a la política, les normes i

procediments de seguretat del Departament i tindran l'obligació de respectar els següents requeriments:

1. Mantenir el deure de secret sobre la informació a la qual tinguin accés en el temps, fins i tot un cop finalitzada la col·laboració.
2. Protegir la informació a què tingui accés per qualsevol motiu durant la prestació del servei. Això inclou mantenir la confidencialitat i integritat de la informació i dels sistemes / aplicacions a través dels quals s'hi accedeix i evitar la modificació o destrucció d'aquestes dades.
3. Conèixer les funcions i obligacions del personal que presten servei al Departament i els procediments i mesures que els aplica en el desenvolupament de les seves funcions.
4. Complir amb els preceptes i principis que disposa la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i la resta de normativa aplicable en aquesta matèria, de conformitat amb els protocols establerts pel Departament.
5. Facilitar, si escau, l'exercici dels drets de les persones interessades (Dret d'accés, Dret de rectificació, Dret de supressió (dret a l'oblit), Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament), seguint el protocol a tal efecte elaborat pel Departament.
6. Aplicar les mesures per a fitxers/tractaments de nivell alt segons estableix el RD1720/2007 per garantir la protecció de la informació proveïda pel Departament i vetllar pel compliment de la política, les normes, les guies i els procediments de seguretat dictats pel Departament, així com, quan sigui d'aplicació, els estàndards del CTTI.
7. No fer servir la informació ni els recursos informàtics per finalitats no previstes en la prestació del servei.
8. No subministrar ni comunicar les dades personals a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa del Departament.
9. No fer còpies ni extreure la informació a què tingui accés, llevat que sigui imprescindible per a l'adequada execució de les funcions assignades pel Departament i, per tant, es disposi de l'autorització corresponent. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament permetrà el seu emmagatzematge de forma xifrada.
10. Esborrar qualsevol fitxer/tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.
11. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.
12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornar-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.
13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.
14. Tancar o blocar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) en abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.
15. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxes, escàners i impressores).
16. Notificar a la unitat gestora del contracte del Departament qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació es comunicarà immediatament al servei d'atenció a l'usuari del Departament (telèfon 900 101 439).
17. Garantir l'adequació a l'Esquema nacional de seguretat.
18. Entregar qualsevol còpia o versió de la informació disponible durant la prestació del servei al concloure la col·laboració. Quan els equips utilitzats per a la prestació del servei no siguin propietat

del Departament, caldrà eliminar tota la informació / codi / programari propietat de Departament o la Generalitat de Catalunya d'aquests equips, així com de qualsevol suport extern d'informació.

Descripció del servei:

Accepto les obligacions descrites en el present document en relació amb l'execució del projecte.

Lloc, a data

Nom i cognoms:

Nom de la companyia:

Signatura,

Annex VI

Críteris per a l'assignació de places

A: Serveis substitutoris de la llar-pis suport

Els críteris per a la provisió del servei que s'aplicaran, amb un màxim de 50 punts i l'entitat ha d'obtenir almenys un 70% de la puntuació màxima, és a dir 35 punts.

		Fins a
1	Model d'atenció en relació als objectius generals i específics Per a la valoració d'aquest criteri es tindrà en compte l'adequació del marc conceptual i metodològic als objectius generals i específics definits, així com la definició i estructuració de les actuacions en relació a les línies programàtiques.	10,00
2	Metodologia de treball: atenció infants Per a la valoració d'aquest criteri es tindran en compte els diferents programes d'intervenció dissenyats des de les diferents àrees d'intervenció dirigits a les dones, els seus objectius, actuacions i activitats	5,00
3	Metodologia de treball: atenció famílies Per a la valoració d'aquest criteri es tindran en compte els diferents programes d'intervenció dissenyats dirigits als nens i les nenes, i també a les adolescents, els seus objectius, actuacions i activitats.	5,00
4	Organització interna del Servei Es valorarà el procés de recepció i de les demandes d'accés al servei, el sistema de treball multidisciplinari, així com la programació i desenvolupament	10,00

	general del servei i i els protocols de coordinació interna i la qualitat de la documentació.	
5	Coordinació amb la xarxa comunitària. Es valoraran els aspectes relacionats amb les funcions de prevenció, sensibilització i implicació comunitària	5,00
6	Programa de qualitat i millora continua Es valorarà la implementació d'un sistema de gestió de la qualitat que permeti valorar i fer seguiment dels aspecte de qualitat i millora de la intervenció, així com el sistema de recollida de queixes i suggeriments i estudis de satisfacció.	5,00
7	Supervisió externa Es valorarà especialment la supervisió, dirigida a l'anàlisi de l'abordatge de les diferents situacions, com també la supervisió de l'equip de treball, i la periodicitat	5,00
8	Ubicació del Servei Es valorarà la proximitat a transport públic, escoles públiques, equipaments comunitaris, mercats i altres que facilitin la normalització de la vida dela dona i les seves filles i fills.	5.00

En cas d'obtenir la mateixa puntuació tindran preferència les entitats que tinguin la consideració d'entitats sense afany de lucre. Si continua el desempat serà qui hagi tret millor puntuació en els criteris 5 i 8.

B: Serveis tècnics de punt de trobada

		Fins a
1	Model d'atenció en relació als objectius generals i específics Per a la valoració d'aquest criteri es tindrà en compte l'adequació del marc conceptual i metodològic als objectius generals i específics definits, així com la definició i estructuració de les actuacions en relació a les línies programàtiques.	10.00
2	Metodologia de treball: atenció infants 1- Fase de familiarització de l'infant i adolescent al STPT (presentació espai, del tècnic referent, ubicar-lo en les funcions del STPT, avaluar l'estat psicològic, nivell de conflictivitat); 2- Intervenció: acompanyar a l'infant al llarg de les visites, fer de pont comunicatiu entre ell i la PNC, oferir espai distès, neutre i relaxat de les relacions, acompanyar quan hi ha desestabilització psicològic al llarg de les visites) 3- Tancament: Acompanyar al menor a la normalització de les relacions i la finalització del STPT, quan no é possible la	5,00

	normalització cal acompanyar a l'infant dotant de significat els motius per tal que ell posi paraules i augmentar la seva resiliència davant la situació	
3	<p>Metodologia de treball: atenció famílies</p> <p>Es valorarà 1-Fase de contacte i valoració (establir entrevista inicial, marcar el calendari, normativa del STPT, emmarcar l'encàrrec de l'òrgan derivant,...)</p> <p>Fase d'adaptació (anàlisi de les primeres visites: observació) 3- Fase d'intervenció (oferir modelatge de les interaccions observades, promoure habilitats i competències: com?: informe coma eina de treball, observacions i entrevistes de seguiment i /o de reconducció) i 4- Fase de tancament 8treball de desvinculació del STPT, acord de finalització o bé de l'explicació del tancament del STPT, derivacions oportunes a serveis específics,....</p>	5,00
4	<p>Organització interna del Servei</p> <p>Es valorarà el calendaris estaablerts segons les funcions dins l'equip: coordinació, referent, correferent en funció del es famílies ateses així com els els protocols de coordinació interna i la qualitat de la documentació.</p>	10,00
5	<p>Programa de qualitat i millora continua</p> <p>Es valorarà la implementació d'un sistema de gestió de la qualitat que permeti valorar i fer seguiment dels aspecte de qualitat i millora de la intervenció, així com el sistema de recollida de queixes i suggeriments i estudis de satisfacció.</p>	5,00
6	<p>Supervisió externa</p> <p>Es valorarà especialment la supervisió dirigida a l'anàlisi de l'abordatge de les diferents situacions, com també la supervisió de l'equip de treball, i la periodicitat</p>	5,00
7	<p>Ubicació del Servei</p> <p>Es valorarà la ubicació en un barri cèntric, amb establiments oberts al públic que ofereixin seguretat en la deambulació i proper a transport públic i sense barreres arquitectòniques</p>	5.00

Annex VII

Distribució territorial dels nous serveis a acreditar i assignar places

A- Serveis de pis suport – serveis substitutoris de la llar

Les condicions econòmiques d'assignació de serveis consten a l'annex I de l'Ordre

Territori	Import anual (IVA exclòs)	Partida pressupostària
Comarca del Vallès oriental	80.617,87 euros	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies.
Comarca del Vallès Occidental	80.617,87 euros	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies.
Comarca del Maresme	80.617,87 euros	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies.

B- Servei Tècnic de punt de trobada

Les condicions econòmiques d'assignació de serveis consten a l'annexos II de l'Ordre

Territori	Import anual (IVA exclòs)	Partida pressupostària
Municipi de Blanes	118.629,00 euros anual	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies.
Municipi d'Igualada	118.629,00 euros anual	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies.

Assignacions corresponents a la Disposició Addicional

A- Servei de pis suport-servei substitutori de la llar

Territori	Import anual (IVA exclòs)	Partida pressupostària
Barcelona	106.868,16	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Comarca del Barcelonès	80.747,49	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Demarcació de Barcelona	74.879,54	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Comarca del Baix Llobregat	80.747,49	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies

Comarca del Vallès oriental	80.632,15	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Comarca del Tarragonès	79.935,73	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Comarca del Segrià	80.515,35	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies

B- Servei tècnic de punt de trobada

Territori	Import anual (IVA exclòs)	Partida presspostària
Barcelona Ciutat 1 (districtes Horta-Guinardó i Nou Barris)	140.000	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Barcelona Ciutat 2 (districtes de Ciutat Vella, Eixample i Sants Montjuïc)	145.000	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Barcelona Ciutat 3 (districtes de Sant Andreu i Sant Martí)	132.143,03	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
Barcelona Ciutat 4 (districtes Les Corts, Sarrià, Sant Gervasi i Gràcia)	147.000	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies
L'Hospitalet de Llobregat	143.690,40	251000200 Prestació de serveis amb mitjans aliens amb altres entitats del programa 313 Suport a les famílies