



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Gerència de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida**  
*Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI*

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE CONTRACTACIÓ PER A  
LA GESTIÓ DEL SERVEI DE FORMACIÓ, SEGUIMENT I ASSESSORAMENT PER A  
LA IMPLEMENTACIÓ DEL PROTOCOL “NO CALLEM” ALS ESPAIS D’OCI  
NOCTURN ADHERITS MITJANÇANT UN ACORD DE COL·LABORACIÓ**



## **ÍNDEX**

CLAUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE .....	3
CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	3
CLÀUSULA 3. ORGANITZACIÓ, HORARIS I RECURSOS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI ...	5
3.1. Autoformació .....	5
3.2. Aprofundiment formatiu presencial .....	6
3.3. Actualització de la formació .....	6
3.4. Actualització del Protocol No Callem .....	6
3.5. Orientació i assessorament .....	6
3.6. Seguiment dels compromisos d'aplicació del Protocol.....	7
3.7. Atenció telefònica .....	7
3.8. Visites als espais .....	7
3.9. Recursos necessaris: telèfon i altres materials. ....	9
3.10. Imatge gràfica.....	9
3.11. Sensibilització i formació a altres espais no adherits.....	9
CLÀUSULA 4. RECURSOS HUMANS NECESSARIS .....	10
4.1. Equip tècnic .....	11
4.2. Referència tècnica del servei.....	13
4.3. Suport administratiu .....	14
CLÀUSULA 5. INFORMES DEL SERVEI.....	15
5.1. Informe de seguiment de l'espai.....	15
5.2. Informe de situacions greus i/o reportades als mitjans de comunicació o les xarxes socials. ...	15
5.3. Informe mensual .....	16
5.4. Informe anual .....	16
5.5. Informe a data 30 de setembre .....	17
CLÀUSULA 6. COORDINACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA I L'EMPRESA CONTRACTISTA ...	17
CLÀUSULA 7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA .....	18
ANNEXOS .....	20
Annex 1. Conveni de col·laboració .....	21
Annex 2. Protocol No Callem .....	22
Annex 3. Imatge del Protocol No Callem .....	23
Annex 4. Registre d'atenció per situació greu per agressió sexual, violació o abús sexual .....	24



## **CLAUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de formació i seguiment de la implementació del Protocol No Callem als espais d'oci adherits al Conveni de col·laboració per a la implementació del Protocol No Callem contra les agressions i els assetjaments sexuals en espais d'oci nocturn privat pel període 2023-2024; així com la sensibilització i la formació a altres espais no adherits (Annex 1).

El 2023 es va signar un nou conveni de col·laboració per a la implementació del Protocol "No Callem" contra les agressions i els assetjaments sexuals en espais d'oci nocturn privat pel període 2023-2024 (amb possibilitat de 2 anys de pròrroga) amb 43 espais d'oci adherits.

El servei pretén impulsar als espais d'oci accions per a eliminar el sexisme, prevenir les violències sexuals i les violències lgtbi-fòbiques per tal que esdevinguin espais de respecte a la llibertat i la indemnitat sexual. Per altra, el servei ha de vetllar per a que a les persones que hagin patit una agressió rebin una atenció adient en l'espai. El protocol d'actuació es troba a l'Annex 2 d'aquest plec.

## **CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

El servei contempla el desenvolupament del servei de formació, el seguiment i l'assessorament per a la implementació del Protocol "No Callem" als espais d'oci adherits mitjançant un conveni de col·laboració.

El servei es desenvolupa a través de les visites periòdiques als espais, el seguiment de les atencions realitzades (activació del protocol), la capacitat del personal dels espais (autoformació en un entorn Moodle o una plataforma d'aprenentatge similar) i les sessions presencials d'aprofundiment.

Aquest servei inclou:

- Fer el seguiment de les mesures de prevenció del sexisme i de les violències masclistes i lgtbi-fòbiques en els espais adherits.
- Actualitzar els mòduls existents d'autoformació incorporant les modificacions legislatives que es puguin aprovar durant la vigència del contracte, o altres millores en els continguts que facilitin l'aprenentatge.
- Incorporar millores en el Protocol No Callem, d'acord amb la pràctica didàctica prèvia, i l'experiència d'aplicació desenvolupada.
- Proporcionar un espai Moodle o una plataforma d'aprenentatge similar i assegurar el correcte funcionament de la plataforma, i això inclou els costos de contractació amb la instal·lació, desplegament, *plugins* i configuració de la plataforma d'aprenentatge, junt



amb l'adaptació del tema gràfic, la formació i manual d'usuari, així com l'allotjament o *hosting*, manteniment, modificacions, suport i llicència d'ús de l'eina fins a la nova adjudicació.

- Dinamitzar l'espai formatiu. Resolent dubtes i fent seguiment del procés de formació.
- Elaborar i enviar els certificats de realització i aprofitament de la formació.
- Programar i dur a terme de manera presencial les sessions d'aprofundiment formatiu adreçades al personal de l'espai, un cop hagin fet els mòduls auto-formatius.
- Donar suport i orientació a les persones responsables dels espais i al seu personal per a l'aplicació correcta del protocol, especialment pel que fa a l'atenció a casos de violació i agressió sexual, assetjament sexual o per raó de sexe, orientació sexual o expressió de gènere.
- Analitzar i comunicar a l'Ajuntament les incidències i les disfuncions sorgides en l'aplicació del protocol.
- Informar l'Ajuntament en un termini màxim de 36 hores dels casos succeïts, especialment dels greus.
- Atendre les trucades de les víctimes (segons indica el Conveni signat amb els locals d'oci), informant sobre el suport que poden rebre dels serveis públics d'atenció a les violències sexuals (proporcionada per l'Ajuntament).
- Detectar, contrastar i verificar la informació dels casos que es denunciïn a través de les xarxes socials i que impliquin espais adherits per tal de comprovar la informació amb l'espai implicat i informar a l'Ajuntament.
- Realitzar les visites de seguiment als espais segons el plec de prescripcions tècniques.
- Realitzar les reunions presencials de contrast i seguiment dels compromisos d'aplicació del Protocol, d'acord amb el contingut subscrit al Conveni, amb els responsables de cada espai fora de l'horari d'obertura al públic.
- Recollir i tractar les dades dels casos reportats pels espais i enviar-les mensualment a la tècnica referent municipal donant compliment a la protecció de dades de caràcter personal.
- Participar en reunions de coordinació de caràcter mensual per fer el seguiment amb el Departament de prevenció de violències masclistes ( en endavant DPVM) La previsió de durada és d'1,5 hores en horari de matí o tarda).
- Participar en la sessió anual de seguiment de l'Acord de col·laboració entre l'Ajuntament i els espais amb l'objectiu de fer les aportacions tècniques derivades de l'execució del contracte. S'estima una durada de la sessió de 4 hores aproximadament en horari de tarda.
- Vetllar per la correcta aplicació de la imatge gràfica del protocol en els espais.
- Sensibilitzar i formar a altres espais no adherits per a la prevenció de les agressions i els assetjaments sexuals en espais d'oci nocturn privat, com a fase prèvia per la seva adhesió a l'acord de col·laboració.
- Informar anualment del perfil i trajectòria de cada un dels nous espais que sol·licitin l'adhesió al Conveni de col·laboració per a l'aplicació del Protocol, considerant els elements favorables o d'oportunitat i l'adequació amb el planteig i principis del Protocol No Callem que siguin rellevants.



## **CLÀUSULA 3. ORGANITZACIÓ, HORARIS I RECURSOS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

El servei s'organitza tenint en compte les diferents funcions a realitzar, algunes d'elles es poden prestar de manera virtual i altres han de ser realitzades amb caràcter presencial. Per la naturalesa dels espais d'oci nocturn (locals i festivals), algunes de les accions que ha de prestar el servei s'han de fer en horari de vespre, nit o cap de setmana; i en el cas dels festivals més multitudinaris s'estima que l'activitat es concentra durant el període comprès de juny a setembre.

### **3.1. AUTOFORMACIÓ**

La contractista proporcionarà un espai Moodle o una plataforma d'aprenentatge en el què es puguin donar interaccions entre qui forma i qui rep la formació. En aquesta plataforma es penjaran les unitats auto-formatives un cop revisades i actualitzades pel servei prestador del contracte. A més, s'encarregarà de la dinamització de l'espai, resoldrà els dubtes plantejats pel personal dels espais durant el procés de formació, comprovarà el grau de capacitació, i emetrà i enviarà el certificat corresponent.

A efectes informatius, l'auto-formació diferencia segons el rol del personal de l'espai, pel que hi ha dues modalitats:

- a. Formació adreçada a la persona responsable de l'aplicació del protocol (encarregats/des, caps de seguretat, etc.). La formació que comprèn els mòduls específics (4 hores totals), inclou les accions de prevenció, les instruccions de detecció i les d'atenció.
- b. Formació adreçada al personal de detecció de l'espai (cambrers/es, personal de manteniment, personal de guarda-roba, tècnics/ques de so, personal de seguretat i de control d'accés, personal de neteja dels lavabos i altre personal que hi treballa i està en contacte amb el públic). La formació comprèn els mòduls específics (2 hores totals) i inclou les instruccions de detecció.

La contractista portarà el control de l'acompliment del procés d'autoformació de les persones designades de cada espai. Durant el procés d'autoformació, la contractista mantindrà un canal de comunicació obert (telefònic, correu electrònic o altre sistema *on line*) per tal de respondre les qüestions de les persones que segueixen l'autoformació.

En finalitzar la formació elaborarà les acreditacions pertinents lliurant-les a les persones que l'hagin finalitzat, informant al DPVM de la relació de persones que l'han obtingut segons modalitat. La contractista tractarà les dades personals obtenint l'autorització de cada una de



les persones formades, amb la finalitat de confirmar l'acompliment de la formació i l'elaboració de les acreditacions.

### **3.2. APROFUNDIMENT FORMATIU PRESENCIAL**

En acabar l'acció auto-formativa el servei contempla una sessió presencial a cada espai amb una durada aproximada de 2 hores amb l'objectiu de resoldre els dubtes tècnics i fer l'operativa per concretar l'aplicació del protocol a les casuístiques de l'espai.

### **3.3. ACTUALITZACIÓ DE LA FORMACIÓ**

Abans de l'inici de les formacions, serà necessari revisar els mòduls formatius, que proporcionarà el DPVM, per incloure tant els aspectes legislatius necessaris d'acord amb les modificacions que siguin d'aplicació, com aquelles altres millores de contingut didàctic que siguin adients per facilitar la comprensió i l'aprenentatge. Aquesta actualització haurà d'estar en versió catalana i castellana.

Abans de pujar a Moodle o a la plataforma d'aprenentatge les modificacions, s'haurà de comptar amb el vistiplau municipal.

### **3.4. ACTUALITZACIÓ DEL PROTOCOL NO CALLEM**

Fruit de l'experiència d'aplicació del Protocol i el contrast amb els espais adherits, si es derivés la necessitat de revisar i actualitzar alguns aspectes que no modifiquen l'essència del Protocol, però que aprofundeixen en la perspectiva interseccional, la claredat en l'aplicació, i la distinció d'altres fenòmens, s'hauria d'actualitzar el Protocol, tenint en compte les incidències i/o disfuncions més freqüents sorgides en l'aplicació del protocol, incorporant les millores i correccions més adients al text, esquemes i continguts.

Abans de validar l'actualització del Protocol No Callem, s'haurà de comptar amb el vistiplau municipal.

L'adjudicatària elaborarà un resum del Protocol No Callem vigent en versió de lectura fàcil.

Fruit de la modificació i actualització del Protocol No Callem, cal actualitzar el manual pel personal responsable dels espais d'oci i manual pel personal de detecció, diferenciant segons sigui per sales o festivals.

### **3.5. ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT**

El plec contempla una dedicació de l'equip professional per assessorar i orientar als espais per fer efectiva la correcta implementació i activació del protocol.



Aquesta es porta a terme especialment durant les visites als espais, amb el suport a l'autoformació i les sessions d'aprofundiment formatiu, així com amb la continuïtat de contacte i comunicació amb el referent del protocol a cada espai.

### **3.6. SEGUIMENT DELS COMPROMISOS D'APLICACIÓ DEL PROTOCOL**

Es preveuen fins a dues reunions presencials a l'any -i almenys se'n farà una anual- amb cada un/a dels responsables de cada espai fora de l'horari d'obertura al públic amb l'objecte de fer el seguiment dels compromisos d'aplicació del Protocol continguts al Conveni.

### **3.7. ATENCIÓ TELEFÒNICA**

La contractista informará a les persones derivades pels espais d'oci que contactin amb el servei sobre els serveis públics d'atenció a les violències masclistes i sexuals més idonis per atendre-les. La contractista haurà de seguir el que estableix la legislació vigent pel que fa al consentiment informat i la protecció de dades.

Per tal de garantir que l'Ajuntament coneix les situacions de violència masclista, sexual i lgtbi-fòbiques que es produeixen en els espais, el servei ha de garantir, tant amb els espais com amb l'Ajuntament, un canal de comunicació efectiu i ràpid que funcionarà independent de l'hora del succés i del dia de la setmana, inclosos els festius.

Quan succeeixi un fet considerat un cas d'agressió sexual, violació o abús sexual amb o sense vulnerabilitat química -casos no lleus- (veure protocol) s'informará a l'Ajuntament en un termini màxim de 36 hores.

El servei informará l'Ajuntament de qualsevol tipus d'incidència i/o disfunció sorgides de l'aplicació del protocol i proposará possibles respostes i correccions.

En el cas de les situacions denunciades públicament que es coneguin a través de les xarxes socials i en les que se citin espais adherits, el servei contrastará la informació amb l'espai implicat i informará l'Ajuntament.

### **3.8. VISITES ALS ESPAIS.**

Les visites són una estratègia per mantenir un contacte proactiu amb els espais adherits i serveix per valorar in situ i en directe la casuística i singularitat del funcionament del protocol. Les visites formen part de la coordinació fluida del servei amb els espais. Per copsar millor les dinàmiques dels espais a visitar, es recomana que les visites les realitzin un parell de professionals, si bé serà decisió de la contractista que haurà de garantir en tot cas que s'observa la dimensió i la complexitat dels espais.



Per tal de copsar la dinàmica en cada local i festival, el servei realitzarà sempre la visita mentre l'espai estigui en funcionament i en horari d'afluència de públic, inclosa la nit i la matinada. El servei és el responsable de programar el calendari de visites anuals amb els espais, que tindrà en compte el calendari programat d'esdeveniments de cada espai, prioritzant les visites en funció d'aquest.

Les visites serviran per verificar i fer el seguiment de les actuacions de prevenció proposades en el protocol i de les altres implementades per l'espai, i per orientar i fer noves propostes. També tenen per objecte acompanyar i assessorar tècnicament el personal de l'espai per a la incorporació de les millores, les orientacions i les recomanacions sorgides arran de les visites anteriors. A més han de servir per detectar el personal de recent incorporació que cal formar. Per últim, la presència tècnica als espais tindrà com a missió valorar i revisar com s'ha traslladat la informació dels casos, i com s'ha activat del protocol.

#### ▪ **Visites als locals**

- *Primera visita*

La primera visita s'haurà de realitzar en el termini de dos mesos des de l'inici del servei i es prioritzaran els espais de nova incorporació, i d'aquells que indiqui el DPVM. Es calcula una durada de 2 hores i es realitzarà en el propi espai. La seva missió és fer una prospecció de les diferents zones des d'una múltiple perspectiva (la perspectiva de gènere, la feminista i la de seguretat) per detectar les problemàtiques potencials, els punts foscos i insegurs que poden necessitar d'una vigilància específica; analitzar la tipologia de públic usuari i proporcionar propostes de millora que s'inclouran en l'informe inicial que es lliurarà a l'Ajuntament i a l'espai.

- *Segona i tercera visites*

La segona visita es farà un cop el personal de l'espai hagi finalitzat tot el procés de formació i la tercera es realitzarà com a molt tard un mes abans de finalitzar el període del contracte. En el cas d'espais que tenen una activitat estacional, la tercera visita es realitzarà abans que aquesta conclougui.

Per a cadascuna de les 2 visites successives es preveu una durada màxima de 2 hores.

#### ▪ **Visites als festivals.**

- *Primera i segona visites*

Per tal de copsar millor la dinàmica del festival i independentment de si té un calendari agrupat (en uns dies o caps de setmana consecutius) o al llarg de l'any,



el servei farà un mínim de 2 visites en franges horàries diferents sempre mentre funciona el festival (en horari de vespre, nit i cap de setmana quan escaigui). La primera visita es realitzarà el primer dia de funcionament i la segona dintre dels dies posteriors de programació.

### **3.9. RECURSOS NECESSARIS: TELÈFON I ALTRES MATERIALS.**

L'empresa contractista ha de subministrar:

- Telèfons amb connexió de dades. L'empresa proveirà d'un telèfon mòbil a cada membre de l'equip amb connexió de dades -canal telefònic i de missatgeria instantània-, per garantir l'eficient comunicació i la coordinació del servei amb els responsables dels espais d'oci, donar resposta a qüestions relatives a l'autoformació, i resoldre aspectes sobrevinguts o incidències del servei.  
El canal telefònic i de missatgeria instantània estarà disponible per respondre als espais d'oci i a l'Ajuntament.
- Ordinadors portàtils. La contractista proveirà d'ordinador portàtil per a la sessió d'aprofundiment que es realitza *in situ* a cada espai.
- Adreça de correu electrònic per la comunicació amb els espais i amb l'Ajuntament.

### **3.10. IMATGE GRÀFICA**

El protocol "No Callem" compta amb una imatge específica (veure Annex 3), amb les especificitats que es determinen al conveni d'adhesió per a la implementació del protocol No Callem en espais d'oci nocturn, que té per objectiu informar la clientela que es troba en un espai que defensa les relacions sexuals lliures i consentides, i que es disposa d'un protocol d'actuació per respondre a les agressions sexuals i lgtbi-fòbiques. La correcta difusió i visualització de la imatge del protocol No Callem és un element clau del mateix.

### **3.11. SENSIBILITZACIÓ I FORMACIÓ A ALTRES ESPAIS NO ADHERITS**

Per valorar la futura incorporació d'altres espais no adherits a l'acord de col·laboració i atenent a l'interès de millora d'atenció a les agressions i assetjaments sexuals d'espais no adherits al protocol No Callem, es preveu la disponibilitat de 30 hores pel desenvolupament de sessions formatives. Aquestes hores inclouen tant la preparació com la realització de les sessions d'acord amb les demandes que faci el DPVM.



## **CLÀUSULA 4. RECURSOS HUMANS NECESSARIS**

El servei comprèn tot el necessari per a realitzar la formació, el seguiment i l'assessorament per a la implementació del Protocol "No Callem" als espais d'oci, i la informació telefònica a les víctimes.

El servei es dimensiona, en general, amb 2 professionals, que es consideren els mínims necessaris basats en experiències anteriors, i una persona de suport administratiu.

Per tal d'exercir les funcions de referència del servei, la contractista haurà de designar un/a tècnic/a de l'equip per tal que assumeixi aquest rol amb continuïtat que exercirà la interlocució amb la referent municipal, vetllant per la realització de les funcions assignades al conjunt de l'equip de treball. Per l'experiència de treball prèvia, es valora rellevant proporcionar una referència professional estable als espais d'oci que permeti establir una comunicació propera i de major ascendència en la orientació que fa l'equip, alhora que incrementa la claredat per traslladar les dificultats d'aplicació del Protocol.

La contractista es compromet a realitzar en el decurs dels 20 dies posteriors a la formalització del contracte la formació de l'equip tècnic i administratiu que presti el servei, realitzant posteriorment altres sessions formatives per aprofundir o actualitzar altra informació que es requereixi.

La formació de l'equip tècnic, amb una durada mínima de 6 hores, ha de:

- garantir el coneixement del protocol No Callem.
- proporcionar els coneixements i les habilitats per donar suport als espais d'oci i orientar la correcta aplicació del protocol No Callem.
- informar dels serveis de prevenció i atenció de les violències masclistes i sexuals de la ciutat (serveis de salut i socials) i els específics pels casos de violència sexual.
- Informar dels serveis adreçats al col·lectiu LGTBI, així com del servei que presta la OND (Oficina per la no discriminació) per a situacions de discriminació o delictes d'odi.
- incloure el previst a la Llei 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a eradicar la violència masclista (DOGC de 24 desembre de 2020).
- Incorporar el contingut de la Llei Orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual.

Es pot trobar informació sobre el dispositiu municipal i el dispositiu públic de la ciutat d'atenció a les violències sexuals i les violències masclistes (serveis socials, atenció sanitària i cossos policials) a la web <https://ajuntament.barcelona.cat/feminismes-lgtbi/ca/bcn-antimasclista>, i, pel que fa als serveis municipals d'atenció al col·lectiu LGTBI, a la web <https://ajuntament.barcelona.cat/lgtbi/ca>.



La contractista informará l'Ajuntament del dia, l'horari i el lloc de la formació de l'equip tècnic. L'Ajuntament es reserva el dret d'assistència a aquesta sessió de formació de 3 professionals.

#### **4.1. EQUIP TÈCNIC**

Aquestes són les tasques a realitzar per l'equip tècnic:

- En relació a les visites (que poden desenvolupar-se a porta tancada o durant l'activitat de l'espai) i el seguiment dels espais:
  - Realitzar la prospecció de l'espai des d'una perspectiva feminista i de seguretat.
  - Fer el seguiment de la implementació de les estratègies de prevenció del sexisme del protocol i proposar-ne de noves.
  - Assegurar que l'espai implementa correctament el Protocol per a la detecció i l'atenció de les violències masclistes (incloses les sexuals) i les lgtbi-fòbiques (pautes i instruccions), durant l'activitat oberta al públic de l'espai.
  - Assegurar que s'ofereix al públic informació sobre el protocol, com s'activa i a qui han d'adreçar-se en cas d'agressió o d'observar-ne una, durant l'activitat oberta al públic de l'espai.
  - Comprovar que l'espai disposa d'una sala (o similar) per fer les atencions de manera confidencial i individualitzada.
  - Enviar a l'Ajuntament en un termini màxim 36 hores un informe amb les dades de totes les incidències greus detectades pels espais d'oci.
  - Analitzar les incidències succeïdes en l'aplicació del protocol i fer propostes de millora en tots els aspectes del protocol.
  - Donar orientacions i fer assessorament al personal de l'espai perquè facin una adequada identificació del cas i una correcta atenció i derivació. Especial cura tindran els fets greus segons els que disposa el protocol.
  - Informar a les víctimes de violència sexual sobre els "serveis municipals" a la seva disposició.
  
- En relació al suport per a la formació:
  - Gestió de Moodle o plataforma d'aprenentatge.
  - Facilitar l'accés a l'auto-formació al personal de l'espai, fer el seguiment i detecció de les noves persones a les que cal formar.
  - Dinamitzar l'espai Moodle o plataforma d'aprenentatge i donar resposta a les preguntes que en sorgeixin en un termini no superior als dos dies.
  - Lliurar a les persones formades l'acreditació de capacitació de l'auto-formació.
  - Elaboració i actualització de les guies didàctiques.



- En relació als casos greus o els coneguts a través dels mitjans de comunicació i xarxes socials i que citin espais adherits:
  - Revisar la correcta aplicació del protocol d'acord amb l'Annex 4: "Registre d'atenció per situació greu per agressió sexual, violació o abús sexual" en els casos reportats a les xarxes detectats pel servei.
  - Analitzar les incidències i les disfuncions sorgides en l'aplicació del protocol No Callem i proposar millores.
  
- En relació als materials comunicatius:
  - Verificar que l'espai disposa i aplica la imatge gràfica de la campanya No Callem orientada al públic en els seus diferents formats.
  - Verificar la visibilitat, la disponibilitat i accessibilitat de les diferents peces de comunicació pel públic de l'espai en diferents formats; així com la substitució de les malmeses.
  
- Altra activitat professional:
  - Reunions presencials amb les persones responsables de cada un dels espais.
  - Reunions conjuntes amb totes les persones responsables del espais.

Per exercir aquestes es requereix el següent perfil professional:

- Titulació de grau mig en l'àmbit de les ciències socials d'atenció psicoeducativa, socieducativa i/o sociosanitària, que conegui la problemàtica derivada del sistema sexe-gènere, de les situacions de violència masclista i les violències sexuals. (Educació Social, Treball social, Pedagogia, Psicologia, Infermeria...).
- Formació acreditada en igualtat de gènere, violència masclista, violències sexuals i drets LGTBI d'un mínim de 50 hores.
- Experiència acreditada en serveis d'atenció a les violències masclistes, violències sexuals, les violències lgtbi durant un mínim d'un any.

El servei es dimensiona per professional i any com segueix:

Hores de dedicació	Hores previstes
<b>VISITES</b>	
<b>Primera visita</b>	2 h x 45 espais 90 hores
<b>Segones (espais tancats i festivals) i terceres visites (espais tancats)</b>	2 h x 2 visites x 45 espais 180 hores
<b>Elaboració d'informes del resultat de les visites</b>	110 hores
<b>Total</b>	<b>380 hores</b>



Hores de dedicació		Hores previstes
<b>FORMACIÓ</b>		
Assessorament, preparació i gestió formació	1 h x 45 espais	45 hores
Dinamització del Moodle o plataforma d'aprenentatge		22 hores
Sessions d'aprofundiment	2 h x 45 espais	90 hores
<b>Total</b>		<b>157 hores</b>

Hores de dedicació		Hores previstes
<b>ALTRA ACTIVITAT PROFESSIONAL</b>		
Informació específica i/o relacionada amb les víctimes		24 hores
Elaboració del resum i informes de seguiment (setembre i anual)		76 hores
Formació prèvia en el projecte		12 hores
Informe de valoració de noves possibles adhesions al conveni	1 h x 20 espais (previsió)	20 hores
Reunions presencials amb la/les persona/es responsable/s de cada espai	2 h x 45 espais	90 hores
Reunions conjuntes amb totes les persones responsables dels espais	2 h x 10 reunions	20 hores
Gestió del Moodle o plataforma d'aprenentatge		20 hores
Elaboració i actualització de guies didàctiques		60 hores
Resum protocol No Callem en lectura fàcil		50 hores
Revisió manuals de referència pels responsables dels espais d'oci		8 h
<b>Total</b>		<b>380 hores</b>

#### 4.2. REFERÈNCIA TÈCNICA DEL SERVEI

Una de les persones que formen part de l'equip tècnic serà el/la referent de l'equip tècnic que exercirà les tasques que es detallen a continuació:

- Ser referent per a la persona responsable de l'aplicació del protocol a cada espai.
- Establir un horari d'atenció específic per atendre als espais d'oci amb l'objectiu de coordinar i resoldre aspectes sobrevinguts o incidències del servei.
- Garantir que les unitats formatives incorporen les novetats legals als mòduls d'auto-formació, així com aquelles altres millores de contingut o didàctic que siguin adients per facilitar la comprensió i l'aprenentatge.



- Gestió i notificació de casos greus.
- Fer propostes de millora oportunes per donar resposta a les necessitats detectades.
- Exercir la referència del servei per l'Ajuntament i assistir a les reunions corresponents.
- Formar i sensibilitzar a espais no adherits al Protocol No Callem per valorar la seva futura incorporació.

Per exercir aquestes tasques de referent es requereix, a més de la mateixa titulació indicada anteriorment per a l'equip tècnic, el següent perfil:

- Pel que fa a la formació acreditada en igualtat de gènere, violència masclista, violències sexuals i drets LGTBI el mínim com a referent ha de ser 50 hores més que com a membre de l'equip, per la qual cosa el mínim per aquest perfil passa a 100 hores.
- Formació d'un mínim de 30 hores en l'assessorament, prevenció o tractament del consum d'alcohol i/o drogues.
- Experiència acreditada en gestió de serveis, treball en equip i coordinació durant un mínim d'un any.

Per desenvolupar les tasques previstes del perfil de referència del servei es preveu un augment, en relació a les hores de dedicació anteriors, de 172 hores totals per 12 mesos.

Hores de dedicació persona referent		Hores
Gestió de casos greus		40 hores
Reunions (DPVM, Comissions...)	tres comissions de 2 h + reunió mensual de 1,5 h	24 hores
Atenció específica setmanal als espais	52 setmanes x 1,5 hores	78 hores
Formació i sensibilització espais no adherits		30 hores
<b>Total</b>		<b>172 hores</b>

#### 4.3. SUPORT ADMINISTRATIU

Es contemplen hores de tasques administratives vinculades a l'objecte del contracte, com convocatòries, gestió de certificats, tramesa de documentació i d'altres que es considerin.

Hores de dedicació	Hores previstes anuals
Tasques administratives	180 hores



## **CLÀUSULA 5. INFORMES DEL SERVEI**

Forma part del servei l'elaboració dels informes que figuren en aquesta clàusula en el temps i forma establerts.

### **5.1. INFORME DE SEGUIMENT DE L'ESPai**

Després de cada visita als espais, el servei redactarà un informe d'una pàgina que lliurarà al DPVM abans dels 15 dies posteriors.

A l'informe de visita de l'espai, com a mínim, ha de constar:

- el nom de l'espai,
- la data i l'horari de la visita,
- el/la responsable del Protocol de l'espai,
- els/les professionals amb els que s'ha contactat.
- nombre i perfils de les persones a formar.
- data i hora pactada per la sessió d'aprofundiment de la formació.
- aplicació de la imatge gràfica de la campanya No Callem (estat o absència de materials comunicatius prevists al Conveni), segons defineix el Conveni de col·laboració signat amb els locals.
- espai identificat per atendre a les persones agredides.
- les característiques de l'espai d'oci.
- l'estat d'acompliment del protocol.
- disfuncions detectades.
- les millores necessàries.
- propostes suggerides.

### **5.2. INFORME DE SITUACIONS GREUS I/O REPORTADES ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ O LES XARXES SOCIALS.**

Informar a l'Ajuntament en un període no superior a les 36 hores des dels fets de:

- Els casos greus que s'hagin atès als espais.
- Els casos reportats a les xarxes socials. Contrastar la informació amb els espais afectats, coordinant amb els responsables.

Donada la complexitat i l'horari en que pot tenir lloc la situació, es valora que per realitzar aquest informe es requereix un mínim de 6 hores.



### **5.3. INFORME MENSUAL**

Per tal de conèixer el desenvolupament del servei, mensualment la contractista detallarà a l'informe mensual, com a mínim els següents continguts:

- Número d'entrevistes i reunions amb les persones responsables dels espais, identificant nom i càrrec.
- La informació rellevant i resumida dels casos atesos durant el mes.
- Nombre i situacions que hagin requerit l'activació del protocol.
- Disfuncions detectades.
- Rectificacions o correccions necessàries que s'han proposat a l'espai.
- En cas que hagi succeït una situació greu, es farà constar expressament un apartat amb la informació coneguda de la situació, a banda de l'informe ja enviat abans de 36 h dels fets.
- Suport proporcionat a l'espai per a que reporti les dades de les deteccions i atencions fetes de forma periòdica i sistemàtica.
- Orientacions realitzades pel propi servei.
- Comunicació de les incidències sorgides en l'aplicació del protocol No Callem.
- Les dades d'activitat de les informacions proporcionades a les víctimes de violència sexual
- Altres propostes i suggeriments de millora.

Aquests informes es lliuraran a l'Ajuntament cada dilluns abans de les 12h. Aquesta necessitat respon al fet que l'activitat del cap de setmana és més intensa i tenir ràpidament aquesta informació ens permet gestionar les incidències i coordinar les actuacions derivades, en el decurs de la mateixa setmana.

### **5.4. INFORME ANUAL**

15 dies abans de la finalització del contracte, el servei lliurarà un informe anual que contindrà un resum executiu i inclourà imatges i gràfics.

Aquest informe anual del servei ha de contenir com a mínim:

- Resum executiu de l'activitat realitzada pel servei de 2 o 3 pàgines amb la globalitat de les dades del servei, el total de formacions realitzades en el període i una breu valoració.
- Resum descriptiu per cadascun dels espais:
  - Dates visites i horari de les visites.



- Característiques i dinàmiques de l'espai: tipologia del públic assistent (edat, sexe, perfil, origen).
- Resultats de la prospecció de les zones de l'espai segons el que indica el plec.
- Estat d'acompliment de les mesures de prevenció.
- Estat de l'aplicació del protocol.
- Disfuncions observades.
- Nombre de cops que s'ha activat el protocol (inclosa la tipologia del fet) i altres dades conegudes durant l'atenció a les persones víctimes.
- Millores incorporades arran de les visites.
- Elements comunicatius del protocol: ubicació, visibilitat, estat dels materials.
- Nombre de professionals formats per espai d'oci.
- Altres que es considerin importants.

### **5.5. INFORME A DATA 30 DE SETEMBRE**

Per tal d'incorporar les dades del servei a l'informe de seguiment que l'Ajuntament presenta al voltant del 25 de novembre, Dia Internacional per a l'Eliminació de la violència vers les dones, el servei lliurarà el dia 30 de setembre un informe breu amb les dades més rellevants desenvolupades fins aquella data.

El contingut com a mínim serà el següent:

- Resum executiu de 2 pàgines.
- Visites realitzades i dates.
- Visites previstes i pendents de realitzar.
- Numero de persones formades fins a la data.
- Número de persones ateses (víctimes) que han contactat amb el servei i tipologia dels casos, breu descripció.
- Breu valoració qualitativa del servei.
- Incidències i qüestions remarcables.

## **CLÀUSULA 6. COORDINACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA I L'EMPRESA CONTRACTISTA**

L'Ajuntament de Barcelona designarà una persona responsable pel seguiment del contracte i establirà amb la persona representant de la contractista, la periodicitat per a la coordinació i seguiment de la prestació del servei i segons les hores calculades al plec. Com a mínim, es farà una reunió a l'inici de contracte, i una de posterior, per a la presentació de l'informe de resultats i l'avaluació al finalitzar el servei. Tanmateix, es podran demanar trobades amb una periodicitat inferior sempre que es cregui necessari per a l'òptim funcionament del servei.



## **CLÀUSULA 7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**

La contractista haurà de dur a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir com obligacions:

- Acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil i per riscos professionals per un import de 150.000,00 euros, que haurà de presentar en el Registre General de l'Ajuntament simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.
- Responsabilitat del conjunt del treball previst i el desenvolupat d'aquest contracte, vetllant en tot moment pel seu correcte compliment.
- Garantir el suport logístic necessari pel desenvolupament del servei, de manera que s'acompleixin tots els objectius del mateix.
- Disposar d'una organització adient per executar, amb eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Assegurar la qualitat tècnica del servei i disposar dels mitjans necessaris, així com el bon funcionament, gestionant adequadament les incidències i les circumstàncies que ho dificultin en coordinació amb la persona referent de l'Ajuntament de Barcelona.
- Informar de les incidències que es puguin produir en qualsevol dels aspectes inclosos en el contracte i seguir les pautes indicades pel DPVM.
- Participar en les reunions de treball a les que se la convoqui.
- Recollir i comunicar les dades de funcionament del servei de manera regular i amb la periodicitat que determini el DPVM, amb la responsable del servei.
- Col·laborar en el procés d'adaptació i la millora del protocol No Callem, si s'escau.
- Custodiar i exercir la responsabilitat de les dades personals de les persones assistents a les formacions així com aquelles altres dades que coneguin pel seguiment dels casos greus.
- La contractista no podrà fer públic o comunicar cap informació ni dades relatives al servei o dades a tercers; ni tampoc quan la prestació hagi finalitzat.

Pel que fa a la coordinació amb l'Ajuntament:

- Designar una persona per a poder fer una coordinació adient, i per canalitzar les relacions derivades d'aquest contracte.

Pel que fa a la comunicació:

- Canalitzar cap a l'Ajuntament qualsevol demanda de representació del servei en els mitjans de comunicació i no comprometre's a participar ni atendre sense el vistiplau municipal, inclòs el Departament de Comunicació. Qualsevol petició d'un mitjà de comunicació es traslladarà a l'Ajuntament.



- Consultar l’Ajuntament en cas de rebre demandes relacionades amb l’activitat objecte del present contracte per participar en grups de treball de qualsevol entitat o institució, i/o a demanda de mitjans de comunicació de qualsevol tipus.
- Garantir que en les seves comunicacions derivades de l’execució del contracte s’evita l’exaltació de la violència i es fomenta la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.
- Enviar als espais d’oci totes les peces de comunicació per autoedició.

Maria Rengel Vilches  
Directora de Serveis de Feminismes i LGTBI



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Gerència de Cultura, Educació, Esports i Cicles de Vida**  
*Direcció de Serveis de Feminismes i LGTBI*

## **ANNEXOS**



## **ANNEX 1. CONVENI DE COL·LABORACIÓ**

(veure document adjunt)



## **ANNEX 2. PROTOCOL NO CALLEM**

([https://ajuntament.barcelona.cat/dones/sites/default/files/documents/protocol\\_oci\\_nocturn\\_cat.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/dones/sites/default/files/documents/protocol_oci_nocturn_cat.pdf))



### **ANNEX 3. IMATGE DEL PROTOCOL NO CALLEM**





**ANNEX 4. REGISTRE D'ATENCIÓ PER SITUACIÓ GREU PER AGRESSIÓ SEXUAL, VIOLACIÓ O ABÚS SEXUAL**

**Nota:** Aquest formulari estarà on line només accessible per a què les persones responsables dels espais d'oci puguin accedir i emplenar-lo, i l'adjudicatària ha de tenir accés per a poder visualitzar i tractar la informació recollida.

**Nom de l'espai:**

**Data i hora dels fets:**

**Qui detecta:**

<input type="checkbox"/>	Treballadors/es de l'espai
<input type="checkbox"/>	Persona/es afectada/es
<input type="checkbox"/>	Altres persones. Qui?

**SOBRE LA SITUACIÓ:**

TIPOLOGIA DE SITUACIÓ

<input type="checkbox"/>	Agressió sexual o violació amb intimidació, violència o submissió química
<input type="checkbox"/>	Agressió sexual mitjançant coaccions psicològiques
<input type="checkbox"/>	Assetjament sexual de caràcter greu
<input type="checkbox"/>	Discriminació, insistència lleu de caràcter sexual o accions molestes o desagradables de caràcter sexual

Situació amb vulnerabilitat química (detalla a "Descripció dels fets")?

- SI  
 NO

**PERSONES IMPLICADES:**

<b>QUI L'HA PATIT?</b>	
<input type="checkbox"/>	1 persona - Individual
Gènere: Edat: País d'origen: Municipi de residència habitual:	
<input type="checkbox"/>	2 o més persones – grupal: <i>Especificar nombre</i>
<i>(afegir tantes vegades com persones implicades)</i> Gènere: Edat: País d'origen: Municipi de residència habitual:	



QUI L'HA EXERCIT?	
<input type="checkbox"/> 1 persona - individual	<input type="checkbox"/> Persona desconeguda <input type="checkbox"/> Amistat o persona coneguda <input type="checkbox"/> Familiar: <i>(especificar)</i> <input type="checkbox"/> Parella/Relació actual <input type="checkbox"/> Ex – parella
Gènere: Edat: País d'origen:	
<input type="checkbox"/> 2 o més persones – grupal: <i>Especificar nombre</i>	
<i>(afegir tantes vegades com persones implicades)</i> Gènere: Edat: País d'origen:	

### SOBRE LA PERSONA QUE HA PATIT LA SITUACIÓ

Ha volgut denunciar?

- SI  
 NO

Se li ha lliurat tríptic informatiu sobre denúncia i se l'ha informat sobre el mateix?

- SI  
 NO

S'ha activat el 112?

- SI  
 NO

La persona afectada ha marxat:

- Acompanyada d'amistats  
 Acompanyada per serveis sanitaris  
 Acompanyada per cossos de seguretat  
 Sola  
 Altres (especificar)

### SOBRE LA PERSONA QUE HA COMÈS L'ACCIÓ

La persona que ha comès l'acció ha estat

Identificada	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
Expulsada	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
Retinguda a l'espai	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
Detinguda per Cossos Policials? Quins?	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
No identificada	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No

En els casos en els que el protocol preveu la possibilitat de realitzar un avís o mesura de reparació amb la persona que ha comès conducta discriminatòria o molesta de caràcter sexual, s'ha fet?

- SI  
 NO



Si has respost que no, explica'ns perquè? Quines dificultats t'has trobat?

### **RESPECTE A LA INTERVENCIÓ REALITZADA**

<b>Qui ha intervingut?</b>	
<input type="checkbox"/>	Seguretat Privada
<input type="checkbox"/>	Cap de sala
<input type="checkbox"/>	Cossos Policials
<input type="checkbox"/>	Personal de Control d'Accessos
<input type="checkbox"/>	Personal de barres
<input type="checkbox"/>	Altres: _(especificar):

### **DESCRIPCIÓ DELS FETS**

*(Explica'ns de forma el més detallada possible i amb les teves paraules què ha passat)*