



Plec de prescripcions tècniques que regula el contracte de servei per a l'execució del Servei d'acompanyament a la víctima del delictes en seu judicial (SAVD)

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la gestió del Servei d'Acompanyament a la Víctima del delictes (d'ara en endavant SAVD) en seu judicial depenent de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil (d'ara en endavant DGEPCJJ), per al compliment de les funcions que s'estableixen en aquest plec de prescripcions tècniques.

Aquest acompanyament es concreta en informar, assessorar, orientar, donar suport i atendre, tot realitzant, si s'escau, un treball de contenció i suport emocional, a: d'una banda, les persones víctimes d'un delictes de violència de gènere en el moment de la compareixença davant dels Jutjats de Violència sobre la Dona (o els Jutjats d'Instrucció especialitzats); i, de l'altra, a les persones víctimes de qualsevol delictes, inclòs el de violència de gènere, en el moment de l'acte de judici oral que se celebra en la seu dels Jutjats Penals i les Audiències Provincials, en coordinació amb les Oficines d'Atenció a la Víctima del Delictes (d'ara en endavant OAVD) i, si escau, la seva derivació posterior. En el marc del que estableix la Directiva Europea 2012/29/EU del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2012, així com la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima del Delictes i la Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

2. Divisió en Lots

L'objecte contractual s'estructura en dos lots, per raó de les característiques territorials i organitzatives de la planta judicial a Catalunya i per mor de la dispersió de volum de denúncies i actes judicials en determinats territoris. D'acord amb això, la divisió en lots és la següent:

Lot. núm. 1. Gestió dels Serveis d'Acompanyament a la Víctima del Delicte en seu judicial de les comarques de Barcelona i de Girona, tal i com es determina en l'apartat 3.4.5 d'aquest mateix plec.

Lot. núm. 2. Gestió dels Serveis d'Acompanyament a la Víctima del Delicte en seu judicial de les comarques de Lleida, de Camp de Tarragona i de Terres de l'Ebre, tal i com ve determinat en l'apartat 3.4.5 d'aquest plec.

3. Descripció de l'objecte de contractació comú als dos lots

3.1. Descripció funcional del servei

Es descriuen, tot seguit, les funcionalitats que caldrà que el SAVD presti:

1. Realitzar l'acompanyament presencial a la víctima del delicte el dia de l'acte de judici oral, en la seu i hora determinada pel Jutjat Penal i/o Audiència Provincial i, si escau, realitzar l'acompanyament en processos de naturalesa civil:

- a. Seguiment per part de l'OAVD: si la persona víctima del delicte es troba en seguiment per part de l'OAVD, la preparació prèvia es durà a terme pel professional de l'OAVD, i es coordinarà amb el SAVD l'acompanyament el dia de l'acte de judici oral i es realitzarà una entrevista conjunta amb la víctima per tal de fer el traspàs de la informació i evitar la revictimització.
- b. No seguiment per part de l'OAVD: es durà a terme tot el programa d'acompanyament a judici, tal i com estableix el programa Marc de reordenació de les Oficines d'Atenció a la Víctima del delicte (veure Annex 1), i es derivarà, si escau a la víctima a l'OAVD, en funció de la valoració de les seves necessitats i demandes. Sempre hi haurà una coordinació entre els dos equips per tal d'articular els mecanismes necessaris per dur a terme el programa.

2. Realitzar la primera atenció presencial en la seu dels Jutjats de Violència sobre la Dona o els Jutjats amb funcions en matèria de violència sobre la dona, en el moment de la guàrdia, abans, durant o després de la compareixença, un cop s'ha presentat la denuncia (termini màxim 72 hores per prestar declaració), tal i com estableix el programa marc de reordenació de les Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte:

- a. Abans de la presa de declaració: el o la professional del SAVD ha d'informar sobre el següent, tot garantint la neutralitat de la informació donada:
 - Informació bàsica sobre l'ordre de protecció: contingut i tramitació judicial
 - Informació sobre:
 - o Possibles conseqüències del procés legal.
 - o Repercussions en l'àmbit penal.
 - o Repercussions en l'àmbit civil.

Un cop finalitzada la intervenció el o la professional del SAVD acompanya la víctima per tal que li prenguin declaració i es dona trasllat al lletrat de l'administració o a l'oficina judicial de l'atenció realitzada prèviament.

- b. Durant de la declaració: si s'escau, el o la professional del SAVD pot oferir al Jutjat el suport professional del SAVD per facilitar la declaració de les víctimes. Principalment en aquells supòsits en els que la víctima manifesta un impacte emocional molt elevat.

- c. Després de la declaració: el o la professional del SAVD ha d'oferir un espai per a la víctima per tal que es pugui ressituar després de la compareixença, oferint-li un servei complet d'informació i atenció, tant si li han atorgat o no mesures de protecció; alhora ha de garantir una coordinació tant amb els operadors jurídics com amb els cossos i forces de seguretat, si s'escau.

És possible que el o la professional del SAVD faci una intervenció en qualsevol d'aquests moments sense necessitat d'haver de passar obligatòriament pel moment anterior.

3. Derivar la víctima a l'OAVD corresponent sempre que s'hagi decretat una Ordre de Protecció i si no s'ha decretat, valorar la seva derivació a l'OAVD o a d'altres serveis especialitzats que es cregui pertinent, atenent a les necessitats identificades i la valoració de risc inicial de la víctima, seguint la guia de valoració de necessitats i risc en l'àmbit familiar de les OAVD (veure Annex 2) i la proximitat del recurs.

4. Els o les professionals del SAVD han d'introduir les actuacions fetes de l'atenció tant en la guàrdia en el Jutjat de Violència sobre la Dona com en l'acompanyament a judici a la base de dades pròpia d'atenció a les víctimes de la DGEPCJJ, segons els requeriments tècnics d'aquesta unitat administrativa.

5. En tots els casos els i les professionals del SAVD tindran en compte els criteris d'actuació següents:

- a. Proporcionar la contenció emocional oportuna i si s'escau, dur a terme una intervenció en crisi.
- b. Garantir la confidencialitat de les dades de les persones víctimes del delictes.

3.2. Àmbit d'actuació

L'execució del servei es desenvoluparà en els dos lots i ha de donar cobertura a totes les seues judicials del territori de Catalunya. El servei s'haurà de prestar físicament en seu judicial.

3.3. Volumetries

D'acord amb l'avaluació del servei d'acompanyament a la víctima del delictes en el seu primer any de funcionament, el nombre de víctimes ateses tant en els acompanyaments en la compareixença en els Jutjats de Violència sobre la Dona com en els actes de judici oral són el següent:

Víctimes ateses (01/04/18 al 30/06/2019)			
2018	Guàrdia VIDO	3885	4274
	Judici oral	389	
2019	Guàrdia VIDO	2053	2226
	Judici oral	173	
TOTAL			6500

Donada la naturalesa de la prestació i de la bona acollida que ha tingut tant per part dels òrgans judicials com de la ciutadania en general, el volum d'actuacions es preveu que continuarà augmentant. Serà condició indispensable del proveïdor exposar els avals de garanties a nivell de recursos tècnics i d'organització del servei per a futures necessitats d'escalabilitat per fer front a aquest creixement i demostrar-ho en la proposta tècnica.

3.4. Requeriments tècnics

Es descriuen els requeriments tècnics mínims que l'adjudicatari de la present licitació haurà de disposar en el moment de la posada en marxa del servei.

3.4.1. Traçabilitat

L'adjudicatari haurà de disposar dels mecanismes adients per tal de mantenir la traçabilitat de totes les actuacions que realitzin els SAVD.

Així serà necessari mantenir informació sobre:

- Les actuacions que realitzin els SAVD, amb el detall de cadascuna d'elles i la seva resolució.
- Les persones ateses pels SAVD.

3.4.2. Altres

L'entitat o empresa aportarà com a mínim unes dependències ubicades en un dels municipis de l'àmbit territorial cobert per a cadascun dels lots per tal que s'ubiqui el personal administratiu i el personal de coordinació. En aquest espai també es duran a terme les reunions, les accions de formació i supervisió que s'escaiguin i d'altres que consideri necessàries amb part o amb el conjunt dels professionals dels SAVD.

L'entitat o empresa aportarà dels dispositius mòbils necessaris per dur a terme el servei. Els dispositius mòbils han de ser del tipus smartphone amb cobertura suficient per realitzar i rebre trucades telefòniques i amb connexió a Internet.

L'entitat o empresa ha de garantir, mitjançant els recursos necessaris, l'atenció i suport de les persones amb discapacitat auditiva i/o a la parla i ha d'articular els mitjans necessaris perquè totes les persones víctimes d'un delictes, que per les seves circumstàncies personals i socials puguin tenir una major dificultat per l'accés integral a la informació, tinguin garantit l'exercici efectiu del dret d'informació. S'ha de garantir que s'ofereix el servei en les llengües oficials de Catalunya.

3.4.3. Organització del servei

Les entitats o empreses participants al procediment hauran de seguir el model de servei descrit en el punt 3.1 d'aquest document, i a més, hauran d'organitzar el servei tenint en

compte, l'estructura professional actual i l'augment de les atencions en el conjunt dels partits judicials de Catalunya.

3.4.4. Personal

L'empresa o entitat adjudicatària ha de tenir en compte els següents requisits en relació a les funcions i perfils que es detallen a continuació:

- Coordinadors/es

Tenen com a funció supervisar i orientar la tasca professionals dels SAVD. També, els coordinadors assistiran a les reunions de seguiment dels objectius del programa d'acord amb la periodicitat que la DGEPCJJ fixarà i comunicarà al SAVD.

Aquestes reunions seran convocades per la persona que l'entitat o empresa adjudicatària designi com a "Interlocutora" entre l'entitat i la DGEPCJJ, tal com es detalla en l'Annex del Plec de Clàusules Administratives sobre les Regles Especials respecte del personal de l'empresa contractista.

L'adjudicatari destinarà a les funcions de coordinador a professionals que comptin amb el perfil següent: títol de llicenciatura o diplomatura o grau en treball social, educació social, psicologia, pedagogia, dret o criminologia i que tinguin formació i experiència específica acreditable en intervenció social, psicològica o jurídica, preferentment en l'àmbit judicial, i que hagin desenvolupat prèviament tasques tècniques d'intervenció directa amb persones usuàries en el camp objecte d'aquest contracte, molt especialment aquells que acreditin formació post universitària directament relacionada amb les tasques a desenvolupar.

L'adjudicatari ha de garantir l'assignació de professionals d'aquest perfil a l'execució de les necessitats del contracte, amb una jornada laboral setmanal d'un mínim de 38 hores, amb la cobertura de les franges de tarda que es considerin òptimes per a la millor prestació del servei.

- Tècnics i tècniques del Servei d'Acompanyament de Víctimes de delictes en seu judicial

Tenen com a funció l'atenció, acompanyament i suport de les persones víctimes d'un delicte en el moment de la declaració en la seu dels Jutjats de Violència sobre la Dona i l'acompanyament presencial en l'acte de judici oral en la seu judicial dels Jutjats Penals o les Audiències Provincials.

L'adjudicatari destinarà a les funcions tècniques del SAVD a professionals que comptin amb el perfil següent: títol de llicenciatura o diplomatura o grau en psicologia, treball social, educació social o criminologia, i que tinguin formació i experiència específiques acreditables en intervenció educativa, social i/o psicològica, preferentment en l'àmbit judicial, molt especialment aquells que acreditin formació post universitària directament relacionada amb les tasques a desenvolupar.

L'adjudicatari ha de garantir l'assignació de professionals d'aquest perfil a l'execució de les necessitats del contracte, amb una jornada laboral setmanal d'un mínim de 38 hores, amb la cobertura de les franges de tarda que es considerin òptimes per a la millor prestació del servei.

- Psicòlegs i psicòlogues del Servei d'Acompanyament de Víctimes de delictes en seu judicial

Tenen com a funció l'atenció, acompanyament i suport de les persones víctimes d'un delictes en el moment de la declaració en la seu dels Jutjats de Violència sobre la Dona i l'acompanyament presencial en l'acte de judici oral en la seu judicial dels Jutjats Penals o les Audiències Provincials, principalment, en aquelles persones que presentin una elevada afectació emocional i que cal fer una intervenció en crisi. Alhora, aquests professionals donaran suport a la resta de tècnics dels Serveis d'Acompanyament de Víctimes de delictes del territori al qual estiguin assignats.

L'adjudicatari destinarà a les funcions de psicòlegs dels SAVD a professionals que comptin amb el perfil següent: amb títol de llicenciatura o grau en psicologia i que tinguin formació i experiència específiques acreditables en intervenció psicològica, preferentment en l'àmbit judicial, molt especialment aquells que acreditin formació post universitària directament relacionada amb les tasques a desenvolupar.

L'adjudicatari ha de garantir l'assignació de professionals d'aquest perfil a l'execució de les necessitats del contracte, amb una jornada laboral setmanal d'un mínim de 38 hores, amb la cobertura de les franges de tarda que es considerin òptimes per a la millor prestació del servei.

- Personal administratiu

L'adjudicatari destinarà a les funcions de personal administratiu a professionals amb coneixements d'ofimàtica i de gestió administrativa així com d'atenció telefònica.

L'adjudicatari ha de garantir l'assignació de professionals d'aquest perfil a l'execució de les necessitats del contracte i abans de la signatura del contracte. L'empresa adjudicatària ha d'assegurar-se que les persones que executaran el contracte, per exercir professions, oficis o activitats que impliquin contacte habitual amb menors, no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, i que disposa de les certificacions legalment establertes que així ho acrediten.

L'adjudicatari ha de garantir l'assignació de professionals d'aquest perfil a l'execució de les necessitats del contracte, amb una jornada laboral setmanal d'un mínim de 38 hores, amb la cobertura de les franges de tarda que es considerin òptimes per a la millor prestació del servei.

L'incompliment d'aquesta obligació serà causa de resolució del contracte, sens perjudici de les altres conseqüències que legalment se'n derivin.

A més, el personal haurà de tenir les competències següents, així com experiència en situacions similars:

- D'escolta activa i comunicació interpersonal
- De resolució de problemes en situacions de crisi
- De tolerància a la frustració.

Es valorarà positivament l'experiència i/o coneixement suficient i acreditat en l'àmbit judicial i de la victimologia per part de les persones que formin el servei.

Tot el personal assignat al present contracte haurà de tenir el nivell C de català o equivalent, així com coneixements demostrables de Castellà.

Tots els professionals contractats pel licitador amb incidència directa o indirecta en el servei objecte de contractació se sotmetran a les determinacions del Codi Ètic dels professionals de l'execució penal a Catalunya, contingut a la Circular 2/2011, de 10 de novembre (veure Annex 3)

En cas que algun dels professionals assignats al contracte no s'adapti al lloc de treball o bé no mostri la diligència exigida pel lloc que ocupa, l'Administració demanarà a l'entitat o empresa adjudicatària que substitueixi aquesta persona per una altra que compleixi les condicions esmentades. La substitució es farà de manera immediata.

Els possibles conflictes laborals o professionals que puguin donar-se entre l'entitat o empresa contractada i el seu personal durant l'execució del present contracte es resoldran per l'adjudicatari sense que en cap cas el servei públic es vegi afectat.

L'adjudicatari resoldrà de manera diligent totes les incidències o problemes que puguin pertorbar la correcta execució del servei. En especial, i pels casos de baixes laborals o qualsevol altre tipus d'absència del personal assignat al contracte, l'entitat o empresa realitzarà les gestions oportunes per procedir, de manera diligent, a la seva substitució.

La DGEPCJJ facilitarà la formació i material necessari perquè els professionals de l'entitat contractada puguin treballar de forma coordinada amb les bases de dades corresponents de la DGEPCJJ

3.4.5. Desplegament territorial dels SAVD en lots i estàndards mínims de serveis associats

Ateses les particularitats de cada territori i seu judicial i tenint en compte el següent:

- Els actes de judici oral no se celebren en tots els partits judicials, en determinats territoris es concentren en la capital de província;

- El primer contacte que té la víctima amb la justícia és en el jutjat d'instrucció, on se li prendrà declaració en l'acte de la compareixença (en els delictes de violència de gènere, com a màxim 72 hores després d'interposar la denuncia), és en aquest primer moment quan la dona que ha presentat la denuncia i requereix especial atenció per part de professionals especialitzats;
- Excepcionalment i, tenint en compte l'extrema vulnerabilitat de la víctima del delicte, la unitat promotora podrà valorar l'acompanyament en altres processos (per exemple, en la fase d'instrucció de delictes de matèria diferent a la violència de gènere o acompanyaments a judicis orals en procediments de naturalesa civil).

Per poder garantir aquesta atenció i per tant l'assistència a totes les víctimes que compareixen als jutjats de Violència sobre la Dona (d'ara en endavant Jutjats VIDO) del territori és necessari disposar de professionals ubicats en cada seu judicial, però, la distribució i les càrregues de feina per a cada jutjat no és proporcional i per tant s'ha d'establir la composició i dotació de professionals dels SAVD en seus fixes i seus no fixes per donar cobertura a les necessitats i particularitats de cada seu judicial.

A continuació es presenta el desplegament i estàndards mínims de servei de cadascun dels SAVD per lots i els seus territoris associats:

LOT 1: COMARQUES DE BARCELONA I DE GIRONA

BARCELONA

El territori de Barcelona és el territori amb més població i més seus judicials en comparació amb la resta de territoris.

Ahora, els Jutjats de Violència sobre la Dona tenen la guàrdia configurada diferent, només a **Barcelona ciutat, funciona diàriament de dilluns a diumenge de 9 a 21 hores**. La resta de Jutjats entren en la roda setmanal de la guàrdia.

Atenent a aquesta especificitat i per volums de càrregues de denúncies i nombre de víctimes ateses, es divideix la província de Barcelona en dos SAVD: un per la demarcació del Barcelonès i un altre per la resta de comarques de Barcelona.

En la taula següent es presenta la distribució, el nombre de professionals i permanència mínima necessària així com la ubicació en seu judicial:

SAVD	UBICACIÓ	PROFESSIONAL	N	PERMANÈNCIA	SEUS JUDICIALS
BARCELONÈS	Ciutat Justícia	Tècnic/a	4	Diària + guàrdia C/S matins	5 J. VIDO
		Psicòleg/a	1	Diària + guàrdia C/S matins	1 J. VIDO Hospitalet LL. J. Penals Barcelona J. Penal Hospitalet

					Audiència Provincial
	Badalona/Sta. Coloma Gr.	Tècnic/a	2	Diària	Badalona Sta. Coloma Gr. AP Barcelona
BARCELONA COMARQUES	Sabadell/Terrassa	Tècnic/a	2	Diària	Sabadell Terrassa Rubí Cerdanyola del V.
		Psicòleg/a	1	Diària	
	Cornellà Ll./Gavà	Tècnic/a	2	Diària	Cornellà del Ll. Esplugues del Ll. Gavà Martorell Sant Boi del Ll. Sant Feliu de Ll.
		Psicòleg/a	1	Diària	
	Manresa	Tècnic/a	2	Diària	Berga Manresa Igualada Vic
	Mataró	Tècnic/a	1	Diària	Arenys de Mar Mataró
	Granollers	Tècnic/a	1	Diària	Granollers Mollet del Vallès
	Vilanova i la G.	Tècnic/a	1	Diària	Vilafranca del P. Vilanova del V.

GIRONA

El territori de Girona és ampli i amb un índex de població important. A Girona capital es concentra la majoria de la població, i és on hi ha un Jutjat de Violència sobre la Dona, a la resta de seus no hi ha jutjat especialitzat.

Es configura un únic SAVD que ha de donar resposta a tot el territori de Girona. En la taula següent es presenta la distribució, el nombre de professionals i permanència mínima necessària així com la ubicació en seu judicial:

UBICACIÓ	PROFESSIONAL	N.	PERMANÈNCIA	SEUS JUDICIALS
Girona	Tècnic/a	1	Diària	J. VIDO J. Penals Audiència Provincial
	Psicòleg/a	1	Diària	
Figueres	Tècnic/a	2	Diària	Figueres
			Setmanal	Olot

			Quinzenal	Puigcerdà Ripoll
Blanes	Tècnic/a	2	Diària Setmanal	Blanes La Bisbal de l'Empordà Sant Feliu de Guíxols Santa Coloma de Farners

En aquest lot es comptarà amb 3 coordinadors/es per a la direcció i gestió dels professionals de cadascun dels 3 SAVD. Alhora, seran els interlocutors amb els responsables de les OAVD del territori corresponent. També es comptarà amb el suport d'1 persona auxiliar administrativa per a donar suport a la coordinació i a la gestió del servei.

Tot i la distribució assenyalada en el quadre dels efectius per seus judicials i comarques, dins del mateix servei, i entre els serveis d'un mateix lot, conformen vasos comunicants que han de donar suport als dos programes en totes les seus judicials adscrites al servei i/o lot. La figura del professional de la psicologia també dona suport i ha de donar atenció en totes les seus judicials adscrites al SAVD.

LOT 2: COMARQUES DE LLEIDA, CAMP DE TARRAGONA I TERRES DE L'EBRE

LLEIDA

El territori de Lleida és molt extens, amb municipis molt disseminats i alguns d'ells amb dificultats de mobilitat a nivell de transport públic; tot i que compta amb 7 partits judicials que faciliten la proximitat de la justícia als ciutadans, la celebració dels judicis penals es troba centralitzada a Lleida capital (on també es concentra la major part de la població).

Es configura un únic SAVD que ha de donar resposta a tot el territori de Lleida. En la taula següent es presenta la distribució, el nombre de professionals i permanència mínima necessària així com la ubicació en seu judicial:

UBICACIÓ	PROFESSIONAL	N.	PERMANÈNCIA	SEUS JUDICIALS
Trem / Seu d'Urgell	Tècnic/a	2	Setmanal	Seu d'Urgell
			Setmanal	Trem
			Quinzenal	Solsona
			Quinzenal	Vielha
Lleida	Tècnic/a	1	Diària	Lleida

			2 dies/setmana	Balaguer
			Setmanal	Cervera
	Psicòleg/a	1	Diària	Lleida
			2 dies/setmana	Balaguer
			Setmanal	Cervera

CAMP DE TARRAGONA

El Camp de Tarragona té 5 partits judicials, dels quals només 3 compten amb Jutjats especialitzats de Violència sobre la Dona: Tarragona, Reus i Vendrell. Per tant, cal garantir, com a mínim, la presència diària en aquestes tres seus judicials.

Es configura un únic SAVD que ha de donar resposta al territori de Camp de Tarragona. En la taula següent es presenta la distribució, el nombre de professionals i permanència mínima necessària així com la ubicació en seu judicial:

UBICACIÓ	PROFESSIONAL	RH	PERMANÈNCIA	SEUS JUDICIALS
Palau Justícia de Tarragona	Psicòleg/a	1	Diària	J. VIDO Jutjats Penals Seccions 2a i 4a AP
	Tècnic/a	1	Diària	
Reus	Tècnic/a	3	Diària	J. VIDO Jutjats Penals (1 i 2) Seu Falset
El Vendrell	Tècnic/a	2	Diària	J. VIDO Seu Valls

TERRES DE L'EBRE

Compta amb 3 seus judicials, però on es concentra la major part de l'activitat judicial és Tortosa, seguit d'Ampostà.

Es configura un únic SAVD que ha de donar resposta a la demarcació de Terres de l'Ebre. En la taula següent es presenta la distribució, el nombre de professionals i permanència mínima necessària així com la ubicació en seu judicial:

UBICACIÓ	PROFESSIONAL	RH	PERMANÈNCIA	SEUS JUDICIALS
Tortosa	Psicòleg/a	1	Diària	J. VIDO Jutjats Penals
	Tècnic/a	1	Diària	
Amposta	Tècnic/a	1	Diària	Amposta
			Quinzenal/mensual	Gandesa

En aquest lot es comptarà amb dos coordinadors/es per a la direcció i gestió dels professionals de cadascuna dels 3 SAVD. Alhora seran els interlocutors amb els responsables de les OAVD del territori corresponent. També, comptarà amb el suport d'1 persona auxiliar administrativa per a donar suport a la coordinació i a la gestió del servei.

Tot i la distribució assenyalada en el quadre dels efectius per seus judicials i comarques, dins del mateix servei, i entre els serveis d'un mateix lot, conformen vasos comunicants que han de donar suport als dos programes en totes les seus judicials adscrites al servei i/o lot. La figura del professional de la psicologia també dona suport i ha de donar atenció en totes les seus judicials adscrites al SAVD.

4. Prestació del servei

L'empresa adjudicatària serà responsable, durant tot el període de vigència del contracte, de:

1. Organitzar i gestionar els SAVD del lot corresponent de l'objecte del contracte, de conformitat amb les directrius de la DGEPCJJ.
2. Conèixer i aplicar, en tot cas, la legislació vigent a Catalunya, l'Estat i la Unió Europea, així com les recomanacions del Consell d'Europa i de Nacions Unides, en matèria de protecció i atenció a les víctimes de delictes i en matèria de procediment penal aplicable.
3. Disposar de tots els recursos necessàries per atendre i gestionar tots els requeriments derivats del servei, d'acord amb les necessitats descrites al punt 3.4.5 d'aquest plec.
4. Traslladar a la DGEPCJJ, un informe del servei que permeti fer el seguiment de la correcta execució del contracte i de la correcta implementació del servei.

5. Seguiment i control del servei

5.1. Organització i model de relació

El seguiment i control del desenvolupament dels serveis requerirà de la coordinació entre els responsables del Departament de Justícia i els coordinadors de la gestió del servei de l'empresa adjudicatària.

Així es requerirà que, per part de l'empresa adjudicatària, es designi una persona responsable de la gestió del servei que actuï com a interlocutor únic amb els responsables del Departament de Justícia.

El nivell de comunicació entre ambdues parts ha de ser fluid i habitual. Es requerirà de reunions, amb la freqüència que determini la DGEPCJJ, de revisió i seguiment dels aspectes més rellevants del servei, nivells de servei acordats i de l'execució del contracte.

El seguiment del compliment dels aspectes tècnics del contracte es durà a terme per dues Comissions Tècniques, una per a cada lot, que estarà composta per dues persones nomenades per l'entitat o empresa contractada i dues persones nomenades per la DGEPCJJ. Aquesta comissió es reunirà, com a mínim, semestralment.

5.2. Acords de nivell de servei (ANS)

L'objectiu d'aquests ANS és aconseguir un servei de qualitat i establir un procés objectiu de manera continuada. És per això que la definició dels nivells de servei constitueixen l'instrument de mesura que permet observar el compliment dels objectius fixats.

Se seguiran el nivell de compliment dels indicadors de qualitat següents:

1. Acompanyament presencial en l'acte de judici oral:
 - a. Caldrà que en el 100% dels casos es faci l'acompanyament de les persones víctimes del delictes que es trobin en seguiment des d'una OAVD i que s'hagi valorat positivament dur a terme el programa d'acompanyament a judici, tal i com determina el programa marc de reordenació de les OAVD.
 - b. Caldrà que en el 90% dels casos es faci l'acompanyament de les persones víctimes del delictes que no es trobin en seguiment des d'una OAVD, sempre d'acord amb els criteris establerts en el programa d'acompanyament a judici (i de forma prioritària, a demanda de la persona víctima del delictes o de l'òrgan judicial).
2. Atenció presencial a la guàrdia dels Jutjats de Violència sobre la Dona:

- a. Caldrà dur a terme l'atenció després de la compareixença en el 100 % de les víctimes que hagin comparegut en la seu del jutjat i la posterior derivació a l'OAVD en els supòsits establerts anteriorment en aquest plec.
 - b. Caldrà dur a terme l'atenció abans de la compareixença en el 100% dels casos que hagin estat derivats per Mossos d'Esquadra (citació prèvia) o bé pel propi òrgan judicial
 - c. Es garantirà en el 100 % dels casos la sol·licitud a l'òrgan judicial d'acompanyar a la víctima en el moment de la compareixença si es valora que presenta un estat emocional alterat que dificultarà la seva declaració.
3. Actualització de la informació en l'aplicació informàtica corresponent del Departament de Justícia:
- Caldrà que el 100% de les actuacions quedin introduïdes en l'aplicació informàtica corresponent del Departament de Justícia. Aquesta actualització haurà de realitzar-se en un període de temps inferior a 24h després de concloure l'actuació.

L'adjudicatari haurà d'elaborar una proposta de quadre de comandament que inclogui, com a mínim, els indicadors establerts (veure la taula a l'annex 4) i els que consideri més rellevants del servei per tal d'avaluar-ne la seva qualitat, el qual haurà de ser validat prèviament per la DGEPCJJ. L'entitat o empresa es compromet a facilitar a la DGEPCJJ totes les dades que li siguin requerides en relació al compliment del servei assignat.

Tots aquests indicadors es tindran en compte per a les millores que es puguin requerir per part de la DGEPCJJ al proveïdor del servei.

Adicionalment, i com a requeriment del servei, en el moment de presentar la factura electrònica, tots els indicadors hauran d'estar actualitzats i entregats telemàticament a la DGEPCJJ per tal de poder fer el seguiment del servei.

5.3. Documentació i indicadors de control del servei

L'entitat o empresa adjudicatària de cada lot dels SAVD farà el lliurament de la documentació i els informes relatius als serveis realitzats. Si s'estima convenient, també es demanarà aquella documentació que estigui a l'abast de l'empresa o entitat i que tingui relació directa amb el servei prestat, en els formats habituals de programes tipus "office", en suport paper o telemàtic. Aquesta documentació s'adreçarà a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima i al Servei o Secció de Suport a l'Execució Penal de la Gerència o Servei Territorial que correspongui.

Els informes que se sol·liciten s'han de redactar, com a mínim, en català.

Els informes de control i de seguiment que han de conformar aquesta documentació, s'agruparan de la manera següent:

- Immediatament, les emergències i/o les urgències ateses i les seves actuacions.
- Cada dilluns, la informació de la setmana anterior de les peticiones més rellevants i les seves actuacions.
- Mensualment, un informe dels indicadors crítics de continguts de les peticions ateses segons el model de quadre de comandament
- Anualment, la memòria qualitativa i quantitativa del servei.

D'acord amb allò establert per la Llei de propietat intel·lectual, aprovada pel Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, s'entén que l'entitat o empresa adjudicatària haurà de cedir de forma exclusiva a la DG d'Execució Penal a la Comunitat i Justícia Juvenil els drets de propietat que li corresponen per l'elaboració de la memòria i dels informes esmentats anteriorment. La DGEPCJJ podrà realitzar l'explotació, tractament, difusió i publicació que consideri adequada a aquests documents.

5.4. Auditoria

L'Administració realitzarà auditories per verificar l'acompliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada a l'adjudicatari.

L'adjudicatari 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 realitzant els serveis objecte del contracte i al personal que la Direcció General determini.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què la Direcció General demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb 15 dies d'antelació.

6. Difusió dels programes gestionats

La difusió dels programes gestionats amb la DGEPCJJ, així com la participació en actes relacionats amb aquests que l'entitat o empresa contractada vulgui dur a terme, requeriran sempre de la prèvia autorització de la DGEPCJJ. D'altra banda, l'entitat o empresa contractada participarà en els actes de difusió o divulgació previstos per la DGEPCJJ en la forma que aquesta determini en cada cas. En tot cas, sempre es farà constar la competència de la DGEPCJJ en l'atenció a les víctimes de delictes, sent aquesta la propietària del servei.

7. Pla de continuïtat dels recursos humans

L'adjudicatari haurà de tenir en compte, en relació amb la continuïtat dels recursos humans assignats al servei, allò que es concreta al plec clàusules administratives particulars.

8. Annexos Tècnics

1. Programa Marc de Reordenació de les Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte

http://administraciojusticia.gencat.cat/web/.content/documents/arxius/programa_marc_o_avd.pdf

2. Instrument d'avaluació de les necessitats de les víctimes de violència en l'àmbit familiar

http://ceife.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/debat/debat_bat_programaVictimesFamiliar.pdf

3. Circular 2/2011, sobre el Codi ètic dels professionals de l'execució penal a Catalunya

http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/reinsercio_i_serveis_peni/instruccions_i_circulars/circular_codi_etica_execucio_penal.pdf

4. Taula d'indicadors mínims necessaris del quadre de comandament

CATEGORIA	INDICADORS MÍNIMS
DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES	Edat
	Gènere
	Nacionalitat
	Província i Municipi de residència
DERIVACIÓ DE	Òrgans Judicials
	Oficina Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD)
	Cossos i forces de seguretat
	Altres professionals
TIPUS ATENCIÓ	Atenció Guàrdia J. VIDO
	Acompanyament a l'acte Judici Oral
	Altres
TIPUS ACTUACIÓ	Abans compareixença
	Durant compareixença
	Després compareixença
	Preparació prèvia acte judici
	Acompanyament presencial dia judici
	Atenció en crisi
LLOC ATENCIÓ	Tipus de jutjat
	Partit Judicial

5. Conveni col·lectiu estatal d'acció i intervenció social 2015-2017 (article 13)

<http://www.boe.es/boe/dias/2015/07/03/pdfs/BOE-A-2015-7435.pdf>

6. Conveni col·lectiu d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc (article 27)

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/7512/1647793.pdf>

Directora General d'Execució Penal
a la Comunitat i de Justícia Juvenil