

Plec de prescripcions tècniques

1. Objecte

Constitueix l'objecte d'aquest plec descriure les condicions tècniques en les que ha de regir-se el servei professional d'assessorament psicològic per a la Universitat Pompeu Fabra

L'objectiu d'aquest servei és d'afavorir l'estabilitat personal, l'adaptació a noves realitats, el rendiment acadèmic i d'altres situacions que puguin provocar trastorns psicològics, així com aquells derivats en relació a la diversitat sexual i de gènere, així com altres necessitats per a la comunitat universitària que vinguin determinades per la normativa aplicable.

CPV: 85121270-6 Serveis psiquiàtrics o psicològics

2. Condicions tècniques del servei

2.1. Actuacions a dur a terme

El servei d'assessorament psicològic, en endavant SAP, ha de comprendre les següents actuacions:

- a) Actuacions d'assessorament: són aquelles que pretenen donar resposta a demandes puntuals i que tenen per objectiu donar eines psicològiques perquè les persones ateses les puguin posar en pràctica i els permetin avançar en les millors condicions possibles.
- b) Intervencions terapèutiques: són aquelles que se centren en l'àmbit personal de la persona atesa i per tant, la intervenció ha de consistir en un treball d'autoconeixement i creixement personal per assolir un benestar emocional superior.
- c) Sessions d'acompanyament: són aquelles sessions que tenen lloc transcorregut un cert període des de la darrera consulta per valorar l'evolució personal. Es tracta de revisar si s'han assolit els objectius i, en cas negatiu, obrir l'opció consensuada entre professional i persona atesa a reiniciar el procés de consultes.
- d) Sessions grupals: són aquelles sessions necessàries per atendre col·lectius que puguin veure's afectats/des per una mateixa situació.
- e) Atenció indirecta: és aquella que té per objecte respondre consultes i donar assessorament al personal docent que ho sol·liciti. Aquestes consultes poden ser en referència a una problemàtica amb un/a alumne/a concret/a o a un problema que afecti un grup/classe en general, que pugui distorsionar la dinàmica de treball, el rendiment acadèmic dels/de les estudiants o la seva salut psicoemocional. En aquests casos, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar amb el personal docent per crear estratègies i per realitzar actuacions globals. El termini màxim per respondre les consultes via correu electrònic o telefònic és de 24 hores naturals a comptar des de la seva recepció.
- f) Derivació psiquiàtrica primària o psicològica especialitzada: en circumstàncies necessàries i si el/la professional ho considera convenient, es podrà activar un protocol de derivació de casos a altres professionals de la psiquiatria o a altres psicòlegs/ogues especialitzats/des, com per exemple, en el cas de violències masclistes o LGTBI-fòbia.
- g) Formació especialitzada: es tracta d'oferir sessions formatives adreçades al PDI o PTGAS en relació a l'atenció d'estudiants amb dificultats psicosocials.

Les actuacions d'atenció individual psicològica i psiquiàtrica es realitzaran de forma presencial en el despatx que la UPF posi a la disposició de l'empresa adjudicatària d'aquest servei. No obstant, en el cas de l'atenció indirecta o en consultes que pugui fer la Universitat –sempre a través del servei de Sostenibilitat, Atenció i Compromís Universitaris (SACU) o altra que designi la Universitat–, l'empresa adjudicatària haurà de poder prestar un servei complementari a l'anterior mitjançant consultes telefòniques i per correu electrònic.

Per altres actuacions, la UPF posarà a disposició de l'empresa adjudicatària espais presencials o virtuals adequats a les necessitats.

2.2. Procediment d'intervenció

2.2.1. La UPF farà la difusió del servei d'assessorament psicològic.

Les persones que necessitin aquest servei hauran de sol·licitar l'atenció a través dels mitjans telemàtics que a aquest efecte s'habilitaran al Campus Global de la UPF. En els casos de violència masclista i LGTBI-fòbia, seran derivats des de l'òrgan amb competències en matèria d'igualtat i diversitat de la UPF.

A partir d'aquest moment, la persona sol·licitant rebrà confirmació de la visita per correu electrònic. Per concertar les visites i perquè el/la professional assignat/da tingui constància de la petició, l'empresa adjudicatària tindrà accés a la funcionalitat corresponent del Campus Global. En el cas de no poder atendre la petició, es posarà en contacte directament amb el peticionari. Campus Global només facilitarà la funcionalitat de gestió de les visites, tota la informació sobre el contingut de la mateixa l'haurà de tractar l'empresa adjudicatària mitjançant els seus propis mitjans. La UPF podrà accedir a l'aplicació únicament a efectes de verificar el funcionament de la gestió de les visites i la correcta dimensió del servei.

2.2.2. Derivació: en cas de necessitar derivació psiquiàtrica o psicològica especialitzada, haurà d'informar-se al SACU. En aquests casos, l'empresa adjudicatària farà un seguiment indirecte de les derivacions. L'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta de servei professional de derivació, especialment de l'atenció psiquiàtrica i de la violència masclista o LGTBI-fòbia, aportant el compromís de l'altra entitat per a col·laborar amb descripció dels àmbits i la forma en què es donarà aquesta col·laboració. El protocol de derivació de casos es podrà iniciar única i exclusivament si l'empresa adjudicatària disposa del consentiment del peticionari per a l'activació del mateix o si es considera que es donen les circumstàncies contemplades a l'article 6.1.d) del Reglament UE 2016/679 General de Protecció de Dades (RGPD).

2.2.3 En aquelles ocasions en què, arrel d'una intervenció, es detecti un possible cas de perill per la comunitat, el servei d'atenció psicològica ho haurà de comunicar a la persona responsable del contracte o al/a la tècnic/a en què delegui, a més de dur a terme les actuacions que consideri necessàries des del seu punt de vista professional. En aquests casos, la legitimació del tractament de dades personals per part de la UPF vindrà legitimat per l'article 6.1.d) del RGPD.

2.3. Trastorns a atendre

El SAP atindrà tots els casos de trastorns psicològics que directa o indirectament puguin afectar el rendiment acadèmic dels estudiants i derivarà els casos de violència masclista i LGTBI-fòbia de la comunitat universitària a un servei d'atenció especialitzada.

2.4. Destinatari del servei

Els/Les destinataris/àries del servei són:

- Els/les estudiants de la UPF.
- La comunitat universitària víctima de violència masclista o LGTBI-fòbia
- Altres destinataris de la comunitat universitària que es puguin determinar per la normativa aplicable.

2.5. Horari del servei, calendari i durada de les sessions

L'atenció directa s'oferirà en consultes de 4 hores i mitja diàries, dos dies a la setmana (un matí i una tarda), determinats conjuntament entre l'empresa adjudicatària i el SACU, durant tot l'any, a excepció del període de vacances i festius.

La durada de les sessions podrà variar en funció dels casos concrets, però s'estima que tindran una durada de 45 minuts per usuari/ària.

En casos d'urgència (entesos com aquells que puguin fer perillar la integritat física de l'estudiant o d'altres), el servei atindrà el cas tot i que aquesta atenció s'hagi de fer fora de l'horari establert, sempre que sigui durant el període acadèmic. En aquest cas, l'atenció s'iniciarà abans de 12 hores, malgrat que sempre s'intentarà atendre aquests casos amb la màxima celeritat.

3. Seguiment del contracte i elaboració d'indicadors

L'empresa adjudicatària elaborarà un informe trimestral i una memòria anual amb els indicadors que s'especifiquin, com per exemple els motius d'assistència o els estudis i l'edat dels/de les usuaris/àries, les hores realitzades, les activitats desenvolupades, les intervencions derivades indicades al punt 2.2.2 que es facin així com tots aquells indicadors que es concretin a l'inici del servei. En cap cas aquests documents podran contenir informació que, per si sola o creuada amb altres dades públiques o privades, pugui permetre arribar a identificar persones. És a dir, en cap cas podran contenir dades de caràcter personal en els termes definits pel RGPD. Les dades obtingudes pel servei de SACU a través d'aquestes memòries, podran ser utilitzades per a projectes de recerca en l'àmbit de la Universitat.

L'empresa adjudicatària haurà de relacionar-se amb els recursos i programes de suport de la Unitat d'Igualtat i Diversitat de la UPF, així com tots aquells programes que estableixi la Universitat per tal que la UPF pugui modificar o endegar programes i/o activitats per a incidir en qüestions concretes que puguin afectar els/les usuaris/àries.

4. Mitjans materials i personals

El servei ha de ser prestat per dos psicòlegs mínim, un home i una dona.

Els terapeutes del servei d'assessorament psicològic hauran de tenir la capacitat d'atendre en tres llengües: català, castellà i anglès. Per l'anglès es requereix un document acreditatiu del nivell B2 o equivalent.

En cas de baixa o malaltia que suposi una absència superior a 3 dies d'un/a terapeuta, caldrà que l'empresa adjudicatària posi a disposició del servei un de nou amb els coneixements que es demanen en aquest Plec i, en el seu cas, les millores que s'hagin fet a l'oferta, sobretot pel que fa a llengües, en un termini màxim de 24 hores.

En cas que es rebin queixes justificades sobre algun dels terapeutes, la Universitat podrà demanar el seu canvi per un altre que compleixi els requeriments mínims establerts en aquest plec o els majors requeriments oferts per l'empresa en fase de licitació. Aquest canvi s'haurà de realitzar com a màxim en 3 setmanes des de la sol·licitud de la UPF.

L'empresa adjudicatària no podrà canviar el personal adscrit a l'execució del contracte sense autorització prèvia i expressa de la UPF, aquesta circumstància suposarà la resolució del contracte. Per autoritzar qualsevol canvi de personal, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar prèviament que el nou personal compleix els requisits mínims establerts als plecs i, en el seu cas, les millores que s'hagin fet a l'oferta.

L'empresa adjudicatària ha de facilitar al SACU un telèfon mòbil i un correu electrònic on poder contactar amb els/les professionals en cas d'urgències o de consultes per part de personal docent.

La Universitat posarà a disposició de l'empresa adjudicatària un despatx que es podrà tancar amb clau per poder fer l'atenció presencial objecte del contracte. Aquest espai tindrà els següents recursos:

- Una taula d'escriptori i una cadira ergonòmica
- Una impressora
- Un arxivador, que es podrà tancar amb clau

L'empresa adjudicatària no pot emmagatzemar al disc dur de l'ordinador dades personals dels usuaris del servei. Si és del seu interès, pot utilitzar el mateix per accedir a serveis en línia que hagi contractat directament i que compleixin els estàndards de seguretat exigibles on emmagatzemi i processi les dades personals que necessiti tractar per a l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària podrà emmagatzemar a l'arxivador aquelles dades personals en suport paper que necessiti tractar per a l'execució del contracte. Serà de la seva responsabilitat mantenir-los tancats amb clau quan no se'n precisi l'accés.

Si en qualsevol moment l'empresa adjudicatària considera que aquests mitjans no són suficients, o no proporcionen el nivell de seguretat necessari per prestar el servei tot garantint la privacitat dels/de les seus/ves usuaris/àries, ho ha de comunicar immediatament i de manera fefaent al SACU.

5. Clàusules de confidencialitat

El servei d'assessorament psicològic és el responsable de la custòdia i el tractament de totes aquelles dades que l'usuari/ària li proporcioni en desenvolupament del contracte.

El tractament de dades de salut o d'un altre tipus de dades personals, s'ha de fer d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679, 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 -RGPD- i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals -LOPDGDD-. Adoptant-se mesures de seguretat ajustades a l'Esquema Nacional de Seguretat (disposició addicional 1a de la LOPDGDD), així com aquelles que puguin ser previstes per la legislació aplicable.

Quan conclogui la relació contractual entre el servei d'assessorament psicològic adjudicatari i la UPF, es procedirà a la cancel·lació i, si escau, bloqueig de les dades de caràcter personal tractades, procedint únicament a la conservació de les dades, oportunament bloquejades, per al compliment de les obligacions legals precedents.

Gemma Garcia Giménez
Cap del servei de Sostenibilitat, Atenció i Compromís Universitaris

Barcelona, 3/10/2024