



**Agència Catalana
de l'Aigua**

Provença, 260
08008 Barcelona
Tel. 93 567 65 00
NIF Q0801031F
aca.gencat.cat

Expedient: **CTN2500079**
Procediment: **Serveis Obert simplificat abreujat**
Assumpte: **Plec de Prescripcions Tècniques**
Document: **8342472**



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE
BENESTAR EMOCIONAL PER AL PERSONAL DE L'AGÈNCIA.**



**Generalitat
de Catalunya**



ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PLEC
2. ÀMBIT D'ACTUACIÓ
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI, PRODUCTE
 - 3.1 Serveis i recursos requerits del servei
 - 3.2 Condicions del Servei
4. OBLIGACIONS I RESPONSABILITATS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA



1. OBJECTE DEL PLEC

L'Agència Catalana de l'Aigua precisa per a donar compliment a les obligacions recollides a la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, dotar al seu personal d'un servei de benestar emocional d'acord amb les mesures preventives que s'han establert a la segona l'avaluació de riscos psicosocials de l'Agència.

Aquest servei serà un recurs per al personal de l'Agència que necessiti ajuda per restablir o millorar el seu benestar emocional i per la resolució de conflictes personals i laborals.

Aquest servei disposarà de recursos com informacions, webinars, podcasts, vídeos, notícies, articles, servei d'assessorament amb coaches i psicòlegs específics per treballar aspectes del benestar emocional tant en l'àmbit personal com laboral.

Segons l'Organització Mundial de la Salut, l'ansietat, l'estrès i la depressió s'estan convertint en la principal causa de baixa laboral en les empreses, i les baixes per motius psicològics són més llargues, amb una mitjana superior a 90 dies. Així mateix, l'estratègia catalana de Seguretat i Salut Laboral 2021-2026 destaca que els trastorns de salut mental són una de les principals malalties relacionades amb el treball i també considera que la promoció de la salut en el treball és complementària, no substitutòria, de la prevenció de riscos laborals.

Així doncs la necessitat d'aquest contracte és un servei de suport pel personal de l'Agència aportant recursos per la cura del benestar emocional, psicològic i personal i assessorament per a la resolució de conflictes personals i laborals.

2. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

El servei estarà disponible per a tot el personal amb contracte laboral amb l'Agència Catalana de l'Aigua.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI, PRODUCTE

El servei consisteix en la contractació d'un servei de Benestar Emocional que posi a disposició del personal de l'Agència recursos específics per la cura del benestar emocional, psicològic i personal.

L'objectiu principal és proporcionar recursos i dotar de noves habilitats i coneixements als empleats sobre temes emocionals que els ajudin a millorar el seu benestar personal, repercutint aquest en un millor i major rendiment laboral i evitant l'aparició de futurs problemes de caire psicològic o de conflictivitat laboral.

3.1. Serveis i recursos requerits del servei

El servei de Benestar emocional que ha de desenvolupar l'empresa adjudicatària ha de disposar dels següents serveis i recursos:

- **Servei d'assistència Psicològica i Coaching**

L'adjudicatari ha de donar un servei d'atenció psicològica i de coaching per al personal que inclogui qualsevol situació personal i/o laboral.

Aquest servei ha de ser donat per psicòlegs. En el cas del servei de coaching els psicòlegs han d'estar certificats addicionalment com a coachs.

Quan es demani un servei i fins a la seva resolució o finalització de l'actuació es realitzarà pel mateix psicòleg/a excepte que sigui la persona treballadora la que sol·liciti específicament el canvi.

Per garantir la màxima coherència no es podran sol·licitar alhora més d'una sol·licitud d'assistència per un mateix motiu o causa amb diferents psicòlegs/es o coachs.

L'assistència psicològica no tindrà limitacions de sessions excepte en situacions excepcionals on estigui directament relacionat amb trastorns cognoscitius, de naturalesa psicòtica, bipolars, deguts a malalties mèdiques o deguts al consum de substàncies. En aquest casos hi haurà un mínim de 4 sessions per donar recursos i mirar de reorientar l'atenció pels canals més adequats segons la situació detectada. A partir d'aquest moment l'adjudicatari valorarà la idoneïtat de donar continuïtat o finalitzar l'atenció.

Les sessions es realitzaran mitjançant trucada telefònica o videotrucada segons l'opció desitjada pel treballador/a. Les sessions tindran una durada aproximada de 50-60 minuts.

- **Plataforma web**

L'adjudicatari disposarà d'una plataforma web per la gestió i organització de tots els recursos que ofereixi. Aquesta plataforma estarà disponible 24 hores, 365 dies a l'any.

- **Notícies/articles periòdics. Tips o consells curts.**

Mitjançant la plataforma l'adjudicatari ha de posar a disposició de tot el personal de l'Agència notícies i articles relacionats amb els aspectes del benestar emocional tant professional com personal. Aquestes notícies/articles han d'actualitzar-se periòdicament amb una periodicitat mínima mensual.

Aquests articles han de complementar-se amb consells curts, tips i altres recursos que captin l'atenció dels usuaris de la plataforma i permetin traslladar de forma ràpida conceptes clau del benestar emocional.

- **Webinars específics de diferents temàtiques.**

L'adjudicatari ha d'organitzar sessions en format webinar amb freqüència mínima mensual. Els webinars han de ser variats i adaptar-se a les noves tendències i necessitats que apareixen en l'àmbit del benestar emocional.

- **Recomanacions de llibres.**

L'adjudicatari ha de proposar llibres perquè els usuaris puguin treballar i ampliar els coneixements en els diferents àmbits del benestar emocional.

- **Formacions individuals de temàtiques específiques d'àmbit laboral i personal per millorar les capacitats i habilitats personals.**

L'adjudicatari posarà a disposició del personal diferents cursos/reptes perquè el personal pugui treballar noves capacitats. Aquests cursos seran individuals per adaptar-se a les singularitats i necessitats plantejades per la persona participant i

seran realitzats per psicòlegs-coachs certificats. Aquests cursos es realitzaran mitjançant videotrucada.

- **Recolzament a Recursos Humans i al Servei de Prevenció de Riscos Laborals.**
L'adjudicatari donarà suport per a ajudar a resoldre qüestions amb els seus empleats i empleades mitjançant l'assessorament expert per part de l'equip de psicòlegs relacionat amb aspectes psicològics que tinguin a veure, en general, amb el personal i sempre que el pacient així ho hagi autoritzat.
- **Informes de seguiment:**
L'adjudicatari ha de proporcionar la informació que se'ls hi requereixi per al correcte seguiment i control de l'execució del contracte. Com a mínim es lliurarà un informe mensual amb la informació bàsica de la utilització realitzada del servei pel personal de l'Agència.

Com a mínim contindrà les dades següents:

- Número de persones que han accedit a l'aplicació web.
- Número de persones que han utilitzat els diferents serveis.
- Informació de l'evolució de les dades al llarg del temps.

L'adjudicatari aportarà informació sobre el nivell de satisfacció dels usuaris del servei ofert.

Qualsevol informació subministrada per l'adjudicatari garantirà que no inclogui cap dada de caràcter confidencial.

- **Sessions/xerrades informatives:**
L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les següents xerrades/sessions presencials en el centre de treball de l'Agència a Barcelona:
 - Sessió inicial, el primer any del contracte, per presentar el servei que ofereixen, els recursos disponibles, canals de comunicació, reserves, etc. En aquesta sessió es farà també una actuació de conscienciació sobre la necessitat d'actuar sobre el Benestar Emocional.
 - Una xerrada anual d'una durada màxima de 2 hores. El contingut de la xerrada s'acordarà amb el Servei de Prevenció de l'Agència segons les seves necessitats i els projectes interns que vulguin potenciar.

La realització de les xerrades, els desplaçament i/o qualsevol altre cost estarà inclòs en el preu mensual per treballador/a establert en el contracte.

3.2 Condicions del Servei

El servei ha de complir amb els següents requisits:

- a) El servei estarà disponible com a mínim de dilluns a divendres en horari de matí i tarda continuat.
- b) El servei s'ha de poder donar com a mínim per telèfon i videotrucada. S'adaptarà a les preferències de la persona sol·licitant.

- c) La plataforma web, el servei i l'atenció ha de donar-se en català. S'exceptuen d'aquesta exigència webinars i continguts on-line que no estiguin adreçats exclusivament a l'àmbit territorial català.
- d) El suport psicològic serà realitzat per psicòlegs garantint en tot moment la confidencialitat pacient psicòleg d'acord amb les exigències que estableix aquesta especialitat. L'adjudicatari disposarà entre els seus psicòlegs com a mínim d'un psicòleg especialista en psicologia clínica.
- e) Assegurar l'accés confidencial i gratuït als diferents recursos i a les sol·licituds d'assessorament. Aquestes es podran realitzar com a mínim per telèfon o web.
- f) Garantir el nombre mínim de visites psicològiques necessàries de forma individual per a cada treballador/a per assolir les estratègies d'afrontament adequades.
- g) Un cop sol·licitat un servei l'empresa adjudicatària es posarà en contacte en el termini màxim de 48 hores per acordar la data de la sessió. Les sessions es realitzaran el més aviat possible i l'adjudicatari haurà de donar opcions com a màxim dintre dels 15 dies naturals següents a la sol·licitud.
- h) La sessions en casos d'urgència o a petició del Servei Mèdic de l'Agència s'hauran d'activar en 24 hores.

4. OBLIGACIONS I RESPONSABILITATS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària designarà un interlocutor amb l'ACA, el qual serà l'encarregat d'atendre les consultes o incidències que es puguin produir durant l'execució del contracte així com atendre les reunions periòdiques de seguiment amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals. S'haurà de facilitar a aquest últim les seves dades de contacte (nom i cognoms, telèfons fixos i mòbils i correu electrònic).

L'empresa adjudicatària assumirà les obligacions i responsabilitats següents:

- a) Garantir la continuïtat del servei web i la periodicitat d'actualització de les notícies, webinars, etc. d'acord amb les indicacions d'aquests PPT.
- b) Facilitar la informació i documentació requerida per les persones responsables del contracte per acreditar el compliment tant de les condicions d'execució recollides en aquest plec, com dels compromisos adquirits per mitjà de les declaracions responsables presentades en el procés de licitació.
- c) Garantir la disponibilitat efectiva de l'interlocutor i/o responsable del contracte (com a representant de l'empresa amb capacitat de decisió sobre el contracte) designat per l'empresa contractista quan se citi a aquesta per a realitzar reunions de seguiment o a les reunions per a resolució d'incidències.
- d) Tots els informes estadístics de seguiment de l'atenció individual es lliuraran mensualment, i es farà un informe resum a final d'any.



- e) Abans del dia 1 de cada mes es comunicaran les altes i baixes per part de l'Agència perquè el mes següent s'actualitzin les persones actives al servei. Cada mes l'adjudicatari facturarà el nombre real de treballadors/es donat d'alta en el servei d'acord amb les comunicacions d'alta i baixa efectuades per l'Agència.