

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE ADMINISTRATIU DE SERVEIS RELATIU A L'ATENCIÓ PSICOTERAPÈUTICA A VÍCTIMES DE DISCRIMINACIÓ A CATALUNYA

Aquest plec de prescripcions tècniques té per objecte establir especificacions tècniques i les condicions d'execució mínimes obligatòries que han de regir la contractació.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació d'un servei d'atenció psicoterapèutica especialitzada per a persones víctimes de discriminació a Catalunya, que inclogui l'acompanyament psicoterapèutic per afavorir el procés de desvictimització, facilitant la recuperació, reintegració i desenvolupament normal de la seva vida personal i social.

2. DESTINATARIES DEL SERVEI I CIRCUIT DE DERIVACIÓ

2.1 Persones destinatàries del servei

Les persones destinatàries del servei són persones víctimes de discriminació ateses per l'Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació del Departament d'Igualtat i Feminisme, en el marc de les seves funcions previstes als apartats a), b), c) i d) de l'article 34 de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no discriminació¹.

2.2. Exclusió del col·lectiu LGBTI+

D'aquest servei **s'exclou expressament les persones del col·lectiu LGBTI+ i/o a les seves famílies**, ja que el servei d'atenció psicològica destinat a aquest col·lectiu està cobert per una altra contractació específica promoguda per la Direcció General de Polítiques Públiques LGBTI+.

Aquesta exclusió s'aplica a totes les referències a "víctimes de discriminació" en el marc d'aquest contracte, encara que no es reiteri expressament en cada cas.

¹ Article 34. Funcions

L'Organisme de Protecció i Promoció de la Igualtat de Tracte i la No-discriminació té les funcions següents:

- a) Prestar suport i assessorament jurídic a les persones que hagin pogut sofrir discriminació per qualsevol dels motius a què fa referència aquesta llei per a la tramitació de llurs queixes o reclamacions, i garantir el dret a la reparació de les víctimes de discriminació.
- b) Constituir-se, amb el consentiment exprés de les parts, en organisme de mediació o conciliació entre elles amb relació a casos de violació del dret a la igualtat de tracte i a la no-discriminació, llevat dels casos amb contingut penal o laboral i dels casos de violència masclista. La mediació o la conciliació davant d'aquest organisme substitueix el recurs d'alçada i, si escau, el de reposició, amb relació a les resolucions i els actes de tràmit susceptibles d'impugnació, als efectes del que estableixen l'article 112.2 de la Llei de l'Estat 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- c) Iniciar, d'ofici o a instància de tercers, investigacions sobre l'existència de possibles situacions de discriminació que revesteixin una gravetat o rellevància especials, fora de les que tinguin caràcter d'infracció penal. En aquests casos, l'organisme ha de posar fi a la investigació i remetre les actuacions al Ministeri Fiscal o a l'autoritat judicial.
- d) Exercir les potestats d'incoació, inspecció, instrucció i sanció, d'acord amb el règim d'infraccions i sancions que estableix el títol V. En tot cas, s'exceptuen d'aquest apartat els àmbits de la Inspecció de Treball i els dels procediments sancionadors en l'ordre social.

2.3. Definició de víctima de discriminació

S'entén que són víctimes de discriminació totes aquelles persones que, individualment o col·lectivament:

A) Siguin reconegudes o no com a víctimes des del punt de vista legal. És a dir, es consideren víctimes encara que no hagin denunciat o encara que no es pugui inculpar a ningú.

B) Hagin patit un dany directe o indirecte, entès el concepte de "dany" no només com aquelles lesions físiques o mentals, sinó també amb patiment emocional, pèrdua econòmica o menyscapte substancial dels drets fonamentals.

C) Ho siguin com a conseqüència d'accions o omissions produïdes de manera intencionada o no.

D) Siguin víctimes directes, per haver patit l'agressió en primera persona, o indirectes, per rebre els impactes de la discriminació pel fet de tenir una vinculació afectiva amb la víctima, o pel fet que l'agressió hagi estat motivada per una característica que comparteixen amb la víctima.

2.4 Circuit de derivació

A l'OITND, les víctimes són ateses per les persones tècniques de l'Àrea de Denúncies i Atenció a les Víctimes, que ofereixen un acompanyament psicosocial durant el procés administratiu derivat de la presentació d'una denúncia per discriminació. En aquest marc, les persones tècniques valoren la necessitat i idoneïtat de derivar la víctima al servei d'atenció psicoterapèutica, amb l'objectiu d'ajudar-la a integrar l'experiència viscuda i a tancar el procés de victimització.

Abans de la derivació, les persones tècniques informen detalladament la víctima sobre el funcionament i els objectius del servei d'atenció psicoterapèutica. Si la persona decideix fer-ne ús, la tècnica referent de l'OITND li envia un correu electrònic amb els detalls del servei i, de manera immediata, gestiona la derivació a l'entitat adjudicatària mitjançant els passos següents:

1. **Enviament per correu electrònic** d'un formulari amb les dades de contacte de la víctima.
2. **Trucada telefònica** amb la referent del cas per completar la informació necessària.

Un cop completat aquest procés, l'entitat adjudicatària ha de contactar amb la víctima en un termini màxim de 7 dies.

3. FINALITATS A ACONSEGUIR AMB LA PRESTACIÓ DEL SERVEI; METODOLOGIA DE TREBALL I ACTUACIONS A REALITZAR

3.1. Finalitats a aconseguir per l'empresa adjudicatària amb la prestació del servei d'acompanyament psicoterapèutic:

- Afavorir el procés de desvictimització
- Facilitar la recuperació emocional de les víctimes

- Afavorir la reintegració i el desenvolupament normalitzat de la vida personal i social de les víctimes.
- Proporcionar un espai individual o grupal que generi seguretat i confiança per relatar les vivències discriminatòries, el dolor associat i les emocions derivades.
- Escoltar, reconèixer i sostenir la veritat i la història de les víctimes, oferint suport emocional des del coneixement del seu context social i realitat cultural.
- Reforçar l'autovaloració, la confiança en si mateixes i en els altres, així com el desenvolupament de capacitats personals i habilitats socials, per tal de vincular-se positivament amb l'entorn i recuperar el sentiment d'identitat.
- Contenir i sostenir la regulació de les reaccions físiques i psíquiques derivades del succés discriminatori o del procediment administratiu, facilitant la recuperació del funcionament psicològic i la restauració dels àmbits afectats per la discriminació.
- Fomentar la participació de les víctimes en organitzacions socials i recursos locals per millorar la seva qualitat de vida i salut mental.
- Enfortir el suport mutu i la creació de vincles entre persones que han patit situacions similars, facilitant la construcció d'una xarxa comunitària que contribueixi al procés de recuperació.

3.2 Metodologia de treball

Les tasques a realitzar per a la prestació del servei d'acompanyament psicoterapèutic especialitzat en l'àmbit de la igualtat de tracte i la no discriminació són les que es detallen a continuació:

3.2.1 Intervenció

L'acompanyament psicoterapèutic pot adoptar dues formes d'intervenció: individual i grupal.

3.2.1.1 Intervenció individual

Les víctimes no responen de manera homogènia al succés discriminatori, i el nivell de malestar psicològic que aquest genera serà variable segons diferents factors individuals i psicosocials. Així, la presència o absència de certes variables, tant en relació amb les característiques objectives de l'experiència de discriminació com amb els recursos i vulnerabilitats de la persona afectada, determinarà la necessitat i durada de la intervenció psicològica.

Així, per respondre de manera adequada a la diversitat de necessitats de les víctimes, per la intervenció individual es contemplen dues modalitats d'acompanyament:

1. Modalitat A (curta)

Màxim 5 sessions per persona

Destinat a les víctimes de discriminació que, malgrat haver patit una situació de discriminació, no desenvolupen un malestar psicològic profund ni una afectació severa en el seu funcionament habitual.

2. Modalitat B (llarga)

Màxim 10 sessions per persona

Destinat a les víctimes de discriminació que experimenten un impacte emocional i psicològic més acusat, amb dificultats persistents que requereixen un treball terapèutic més profund.

L'adjudicatària serà l'encarregada de determinar, en funció de l'avaluació de cada cas, quina modalitat d'acompanyament resulta més adequada per a cada víctima, assegurant així una intervenció ajustada a les seves necessitats específiques.

Adicionalment, i sempre dins del nombre de sessions establert per a cada modalitat d'intervenció individual (A o B), es podrà oferir, si escau, suport terapèutic a les víctimes en el marc de trobades restauratives, declaracions o altres moments processals derivats de la presentació de la denúncia a l'OITND.

Dies i horari de la prestació del servei:

Dies: de dilluns a divendres, excepte els dies festius d'acord amb el calendari laboral vigent del municipi on es dugui a terme. Els dies festius es consideraran aquells que ho siguin a tot Catalunya, així com els festius locals de cada municipi on es presti el servei.

Horari: en torn de matí i tarda, dins la franja horària compresa entre les 9:00 i les 20:00 hores.

Modalitat de la prestació: El servei podrà ser ofert tant de manera presencial, a les instal·lacions de l'entitat adjudicatària, com telemàticament, segons les necessitats de la persona usuària.

Durada de les sessions: Les sessions individuals tindran una duració mínima i màxima d'una hora.

L'empresa adjudicatària tindrà la facultat de determinar l'horari específic de prestació, sempre garantint que les persones derivades puguin escollir entre torns de matí i tarda per a la realització de les sessions.

La derivació de persones que necessitin el servei es durà mitjançant el que preveu l'apartat 2.4 d'aquest plec tècnic.

3.2.1.2 Intervenció grupal

Les intervencions grupals consisteixen en sessions estructurades i dirigides que ofereixen un espai segur i de suport mutu on les persones participants poden compartir experiències, expressar emocions i construir vincles positius amb altres persones que han viscut situacions similars.

Les sessions grupals no estan restringides a un perfil concret dins de les persones ateses. Així, les persones que participen en les sessions grupals poden haver seguit prèviament una intervenció individual, tant en la modalitat curta com en la llarga, o bé poden accedir-hi directament si així es considera adequat.

La intervenció grupal es considera una modalitat complementària i no excloent respecte a la intervenció individual. Això significa que una mateixa persona pot beneficiar-se de totes dues modalitats en funció de les seves necessitats, del moment del procés i dels objectius terapèutics definits.

Els grups no són tancats ni fixos permanentment, però es procurarà garantir una continuïtat mínima de participants per afavorir la cohesió grupal. Això vol dir que: Es podran organitzar grups estables per cicles de sessions però oberts a noves incorporacions si es considera terapèuticament adequat.

L'adjudicatària serà l'encarregada de valorar, segons les necessitats detectades i els objectius de l'acompanyament, la conveniència de la intervenció grupal.

La composició del grup es determinarà segons criteris clínics i logístics, prioritzant la compatibilitat de les experiències viscudes, el nivell d'afectació i l'etapa del procés de recuperació.

Es podran dur a terme un màxim de dotze sessions grupals anuals, amb una durada mínima d'una hora i màxima de dues hores per sessió. Cada grup haurà d'estar format, com a mínim, per tres persones i, com a màxim, per deu persones participants.

El circuit de derivació descrit en l'apartat 2.4 és comú per a totes les modalitats d'intervenció del servei d'atenció psicoterapèutica, tant la individual com la grupal. No existeixen circuits diferenciats segons el tipus d'intervenció. És l'equip tècnic de l'entitat adjudicatària qui, un cop la persona ha accedit al servei, determina la modalitat d'acompanyament més adient en funció de les seves necessitats, de manera que la intervenció grupal pot ser proposada com a alternativa o com a complement a la intervenció individual.

Dies i horari de la prestació del servei:

Dies: de dilluns a divendres, excepte els dies festius d'acord amb el calendari laboral vigent del municipi on es dugui a terme. Els dies festius es consideraran aquells que ho siguin a tot Catalunya, així com els festius locals de cada municipi on es presti el servei.

Horari: en torn de matí i tarda, dins la franja horària compresa entre les 9:00 i les 20:00 hores.

Modalitat de la prestació: El servei podrà ser ofert tant de manera presencial, a les instal·lacions de l'entitat adjudicatària, com telemàticament, segons les necessitats de la persona usuària.

Durada de les sessions: Les sessions grupals tindran una duració mínima, d'una hora i mitja, i màxima, de dues hores.

L'empresa adjudicatària tindrà la facultat de determinar l'horari específic de prestació, sempre garantint que les persones derivades puguin escollir entre torns de matí i tarda per a la realització de les sessions.

La derivació de persones que necessitin el servei es durà mitjançant el que preveu l'apartat 2.4 d'aquest plec tècnic.

3.2.2 Seguiment de la intervenció i elaboració d'informes:

L'empresa adjudicatària haurà de confeccionar i elaborar informes de valoració dels danys psicològics i del seguiment i intervenció psicosocial individual o grupal duta a terme en cada cas. En concret, haurà de:

3.2.2.1 Registrar el seguiment de la intervenció professional individual amb les víctimes i elaborar els informes psicològics corresponents, detallant els danys psicològics identificats a conseqüència del fet discriminatori.

L'informe s'elaborarà un cop finalitzada l'atenció psicoterapèutica, i s'haurà de posar a disposició de l'OITND en un termini màxim d'un mes des d'aquesta finalització. No obstant això, l'OITND podrà sol·licitar un informe de l'estat psicològic actual de la víctima, encara que el procés d'atenció psicoterapèutica no hagi finalitzat, quan aquesta informació sigui rellevant a efectes de dur a terme les funcions pròpies de les persones tècniques de l'OITND.

3.2.2.2 Registrar el seguiment de les intervencions grupals i elaborar els informes corresponents, detallant els objectius de les sessions, les dinàmiques utilitzades i l'impacte observat en les persones participants.

L'informe s'elaborarà un cop finalitzat cada procés d'intervenció grupal i s'haurà de posar a disposició de l'OITND en un termini màxim d'un mes des de la seva finalització. No obstant això, l'OITND podrà sol·licitar un informe de l'estat actual de la intervenció grupal, encara que aquesta no hagi finalitzat, quan aquesta informació sigui rellevant a efectes de dur a terme les funcions pròpies de les persones tècniques de l'OITND.

3.2.2.3 Valoració del servei

L'empresa es compromet a recollir la informació necessària per valorar el servei prestat de forma continuada i traslladar-la a l'OITND. Els instruments mínims d'avaluació del servei seran els següents:

- Enquesta/Qüestionari a completar per la víctima en finalitzar el procés d'acompanyament i d'intervenció psicosocial. El model de l'enquesta el facilitarà la Direcció General un cop s'hagi adjudicat el contracte.
- Reunions cada dos mesos amb l'OITND per avaluar el desenvolupament de les funcions del servei, detectar necessitats i realitzar les modificacions o adaptacions adients.
- Confecció d'una memòria anual, que contingui la valoració de les dades següents:
 - Número de persones ateses. De cada persona, s'hauran de recollir les dades següents: sexe/gènere, municipi, edat, víctima directe o indirecte
 - Número de sessions per derivació
 - Tipus d'intervencions: online, presencial, telèfon, vídeo...
 - Tipus de discriminació
 - Tipologia d'afectació derivada del fet discriminatori concret i de la discriminació estructural
 - Metodologia aplicada
 - Duració de les sessions
 - Assistència/continuitat/abandonament del procés i motius
 - Detecció d'impactes del procediment administratiu
 - Valoracions de les persones acompanyades (accessibilitat, qualitat de l'atenció i efectivitat de l'acompanyament: canvis significatius i millores)
 - Derivació i coordinació amb altres serveis
 - Detecció de necessitats. Dificultats trobades i àrees de millora. Valoració del funcionament del circuit de derivació

La memòria finalitzarà amb els resultats de la valoració del servei descrites en l'anterior punt.

3.2.2.4 Recollida de dades

L'empresa contractista ha de mantenir un registre actualitzat de les dades que ha de contenir la memòria anual previst en l'apartat 3.2.2.3, i haurà de facilitar-la a l'Oficina d'Igualtat de Tracte i No-discriminació quan el sol·liciti en el termini màxim de tres dies a comptar des del dia en que es faci la sol·licitud.

3.3.3 Coordinació:

L'empresa adjudicatària s'haurà de coordinar amb l'OITND i amb d'altres professionals i serveis d'atenció per garantir una intervenció integral i ajustada a les necessitats de cada víctima.

3.3.3.1 Coordinació directa amb l'OITND

Per garantir l'assoliment dels objectius del contracte, s'estableixen dos nivells de coordinació amb l'OITND, diferenciats segons la naturalesa i la freqüència de les interaccions.

Així doncs, per a la consecució de l'objecte del contracte, serà necessari els següents elements de coordinació amb altres òrgans administratius i/o serveis externs:

- **Interlocució quotidiana:**

La coordinació diària amb l'OITND inclou la derivació i el seguiment dels casos, així com la resolució de dubtes i qüestions concretes que puguin sorgir en el marc de la gestió del servei. Aquesta comunicació permet un seguiment acurat dels casos i assegura una atenció ràpida i eficaç a les necessitats específiques de les víctimes.

Els mitjans per la interlocució poden ser: correu electrònic, telèfon o videoconferència. Les persones encarregades de la interlocució seran les persones tècniques de l'OITND i la persona designada per l'empresa adjudicatària com a responsable de l'execució del contracte.

- **Reunions bimensuals de casos:**

Amb una periodicitat de cada dos mesos, es realitzaran reunions amb l'equip de l'OITND. Aquestes reunions tindran com a objectius:

- Facilitar un treball conjunt i coordinat entre les professionals, amb la finalitat d'oferir una atenció més precisa i efectiva a les víctimes, tot evitant la re-victimització.
- Avaluar el desenvolupament de les funcions del servei.
- Detectar necessitats i proposar modificacions o adaptacions necessàries per millorar el servei.

L'OITND es reserva el dret de convocar a l'adjudicatària amb caràcter extraordinari sempre que ho consideri necessari per abordar temes d'urgència o especial rellevància, dintre de l'horari establert en la definició dels servei (apartat 3.2.1)

3.3.3.2 Coordinació amb òrgans administratiu de la Generalitat o amb entitats locals que prestin serveis al territori de Catalunya, que hagin atès o acompanyat a la persona víctima de discriminació en el context de la situació de discriminació.

3.3.3.3 Coordinació directa amb entitats socials especialitzades en l'atenció a les víctimes que hagin prestat acompanyament i suport, ja sigui psicossocial jurídic, i amb aquelles a les que es puguin vincular les víctimes pel millorament de la seva qualitat de vida i de la seva salut mental.

4. ACCESSIBILITAT

Per tal de garantir l'acompanyament lingüístic, cal sol·licitar el servei amb suficient antelació a través dels [canals habilitats del Departament](#), tenint en compte les necessitats específiques de la persona derivada. La petició de sol·licitud en les següents llengües correspon a l'empresa adjudicatària:

- Anglès, francès, italià, portuguès, alemany, romanès, ucraïnès, rus, àrab, dària, amazic, wòlof, fula, hindi, urdú, panjabi, bengalí i xinès. L'empresa que realitza el servei d'interpretació en llengües estrangeres es Interpret Solutions S.L amb NIF B85004349
- Interpretació en llengua de signes, servei realitzat per FESOCA amb CIF: G08621922

5. MITJANS ADSCRITS A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'empresa contractista ha de disposar dels suficients mitjans tècnics, materials i qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

5.1 Mitjans personals

Per a la prestació objecte d'aquest contracte és necessari un/a professional amb el següent perfil:

A) Titulació:

- Llicenciatura o Grau en Psicologia

B) Experiència professional

- Experiència mínima de dos anys d'exercici professional, duta a terme en els darrers 5 anys, en l'atenció i intervenció psicològica a víctimes i persones de vulneracions de drets, discriminació o violències en contextos individuals, familiars o socials.

C) Valoració d'idiomes:

- Català (Nivell C1 o equivalent)

Les funcions d'aquests professionals serien les que es detallen en l'apartat 3.2, en relació amb els objectius detallats en l'apartat 3.1.

5.2 Mitjans materials

- Instal·lacions
 - L'espai d'atenció haurà d'anar a càrrec de l'empresa adjudicatària i estar ubicat a la ciutat de Barcelona, en una zona cèntrica i/o ben comunicada.
 - Un mínim de dues sales d'atenció, una per a sessions individuals i una per a sessions grupals.
- Equipament i mobiliari
 - La sala d'atenció individual haurà de tenir, com a mínim, una taula de treball i dues cadires
 - La sala d'atenció grupal haurà de tenir, com a mínim, una taula gran amb capacitat per 10 persones i 10 cadires, o, alternativament, 10 taules modulars que permetin adaptabilitat a la dinàmica del grup.

En cas que l'adjudicatària prevegi la necessitat d'una sala de major capacitat per a sessions grupals amb més de 10 participants, i no disposi dels mitjans per fer-ho, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho amb antelació suficient a l'administració contractant. Aquesta valorarà la possibilitat de disposar d'espais públics alternatius, com instal·lacions municipals o altres equipaments, per garantir el correcte desenvolupament de l'atenció grupal.

- Mitjans tecnològics
 - Un mínim de dos ordinadors amb càmera web, per a la realització de tasques de gestió, coordinació, redacció d'informes i intervenció telemàtica.
 - Un mínim de 2 telèfons mòbils, per a la comunicació amb les persones usuàries i la coordinació del servei.

Els equipaments relacionats són estimatius i tenen caràcter de mínims, per la qual cosa s'hauran d'adaptar, en cas que les necessitats reals ho requereixin.

6. POTESTATS I OBLIGACIONS DEL DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISME

El Departament d'Igualtat i Feminisme, durant la vigència del contracte, ha de:

- a) Derivar a l'empresa adjudicatària la víctima de discriminació per a la seva atenció psicoterapèutica, d'acord amb el circuit 2.4 d'aquest plec.
- b) Exercir el seguiment i la inspecció del servei: controlar i avaluar de forma permanent la gestió del servei, la qualitat assistencial i els resultats, mitjançant la persona coordinadora de l'Oficina d'Igualtat de Tracte i no-discriminació.
- c) Interpretarà el contracte administratiu i resoldrà els dubtes que puguin sorgir pel que fa a la seva execució i compliment.
- d) S'establiran reunions per fer el seguiment de la correcta execució del contracte i puntualment les necessaris per adequar les línies d'actuació del servei en base a les necessitats que es puguin originar.
- e) Comunicarà a l'entitat prestadora qualsevol deficiència que observi perquè sigui reparada.
- f) Exigirà l'adopció de mesures concretes i eficaces per restablir l'execució d'allò pactat, en el suport que l'entitat o empresa incorri en actes i omissions que puguin

interrompre el normal funcionament del servei o el compliment, sense perjudici d'allò establert en la legislació de contractes de les administracions públiques.