

Informe tècnic per a Dipsalut, Organisme de Salut Pública de la Diputació de Girona, relatiu a la valoració de les ofertes presentades en la licitació per a la contractació del Servei de suport psicològic en el marc del Programa de suport psicològic en situacions de crisi al municipi.

Antecedents

1. En base a l'anunci de licitació de l'expedient 2025/557 corresponent al Servei de suport psicològic en el marc del Programa de suport psicològic en situacions de crisi al municipi, publicat per Dipsalut el dia 13 d'octubre de 2025, i d'acord amb el que disposa la clàusula 15 del Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP), on es fa constar que la valoració de la documentació continguda en el sobre B serà objecte d'un informe extern elaborat pel Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), emetem aquest informe.
2. D'acord amb la documentació que ens han fet arribar des de l'ens contractant, Dipsalut, Organisme de Salut Pública de la Diputació de Girona, ha presentat oferta per participar en aquesta licitació, l'entitat licitadora següent:

Denominació social	NIF
Associació Identitats	G55076624

3. Des de Dipsalut, s'informa al CUESB que en data 3 de novembre de 2025, la Mesa de Contractació de Dipsalut, va obrir els sobres A d'aquesta contractació, que contenen la documentació administrativa i posteriorment, en data 19 de novembre de 2025, es van obrir els sobres B, que contenen la documentació relativa als criteris de judici de valor (criteris d'adjudicació subjectius).
4. D'acord amb la clàusula 15a del Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP), el criteri d'adjudicació sotmès a judici de valor, és l'elaboració d'un **protocol d'actuació específic** que doni resposta a una d'aquestes situacions: desnonaments amb afectació psicosocial, emergències comunitàries o altres situacions que requereixin una intervenció immediata pel seu alt impacte a la comunitat. Segons indiquen els plecs, el protocol haurà de demostrar la capacitat de l'empresa licitadora per intervenir de forma ràpida, eficient i organitzada garantint una atenció respectuosa i desenvolupant una intervenció amb mirada comunitària.
El protocol haurà de contenir, com a mínim, els següents apartats:

Apartat	Criteris	Puntuació màxima
1. Introducció i marc teòric	Aquest apartat ha de presentar la finalitat del protocol i contextualitzar-lo dins l'àmbit de les intervencions en situacions de crisi social greu. Ha d'explicar quin és l'objecte del protocol i quines situacions pretén abordar.	6 punts
2. Causes d'activació	Aquest apartat ha d'explicitar en quines situacions s'activa el protocol, indicant-ne els criteris d'activació, la naturalesa de la crisi, el grau d'afectació i l'impacte psicosocial previst.	6 punts
3. Fases de la intervenció	Aquest apartat ha de descriure les diferents etapes de la resposta psicològica davant una crisi. Cada fase ha d'incloure les accions específiques a dur a terme, els agents implicats i els criteris per a la presa de decisions, amb capacitat d'adaptació a diversos contextos. Es tindrà en compte que les fases o etapes siguin prou flexibles per adaptar-se a diversos tipus de crisi i contextos d'intervenció. Es valorarà la viabilitat i la coherència de les accions proposades. Cal detallar els actors implicats en les diferents fases de la intervenció, així com els rols i responsabilitats de cadascun. S'han d'incloure els circuits de coordinació entre els diferents actors (serveis socials, sanitat, educació, cossos de seguretat, Dipsalut, entre d'altres) i els canals establerts per a la comunicació i derivació entre serveis.	15 punts
4. Comunicació interna i externa	Aquest apartat ha d'incloure els canals i procediments que garanteixin una comunicació fluida i eficaç dins de l'equip professional (comunicació interna) i amb altres serveis i persones afectades (comunicació externa). Ha d'explicar com garantir la claredat, la confidencialitat, la sensibilitat emocional i l'adequació cultural i lingüística en el tractament de la informació. Cal descriure els procediments per al seguiment de les persones ateses un cop finalitzada la intervenció immediata, així com els criteris per a la derivació als diferents serveis especialitzats quan sigui necessari.	9 punts
5. Consideracions ètiques	Aquest apartat ha de descriure els principis ètics que han de guiar tota intervenció, abordant també la gestió responsable de la informació i la prevenció de danys en contextos d'alta vulnerabilitat emocional. Ha d'incloure els principis que regulen la intervenció psicològica en situacions de crisi social greu, així com les estratègies per incorporar-los al protocol d'intervenció. Caldrà tenir en compte aspectes com la confidencialitat, la diversitat cultural, entre d'altres.	9 punts

Així doncs, s'exposa a continuació la valoració de la proposta presentada:

Puntuació de l'empresa licitadora Associació Identitats (NIF: G55076624)

- **Criteri 1 - Introducció i marc teòric. Puntuació màxima: 6 punts.**

Puntuació criteri: **4,5 punts**

La proposta fa un correcte plantejament de la finalitat del protocol i ho argumenta amb diversos objectius.

També pensem que es contextualitza la finalitat del protocol en el marc de la psicologia d'emergències, valorant la perspectiva comunitària i de l'entorn; el marc salutogènic, reconeixent la capacitat de les comunitats com a generadores de benestar; i la mirada interseccional, antiracista i amb enfocament de gènere i drets humans, que s'adiu amb el marc conceptual de Dipsalut.

Les situacions que es pretenen abordar s'han enumerat tot i que trobem a faltar una descripció més extensa d'algunes de les situacions a abordar.

- **Criteri 2 - Causes d'activació. Puntuació màxima: 6 punts.**

Puntuació criteri: **2,5 punts**

En aquest punt, es fa esment als agents activadors qualificats, fet que no es demanava com informació mínima que havia de contenir la memòria. Per tant és una informació que no procedim a valorar, ja que estava present en el plec de prescripcions tècniques.

La proposta recull diversos criteris per a determinar l'activació del servei. Tot i això, trobem que alguns estan poc desenvolupats i caldria haver especificat com afecta cadascun d'ells en la presa de decisió d'activació o no del servei, potser mitjançant una priorització dels mateixos.

Val a dir que la majoria dels criteris tècnics descrits no determinen l'activació en sí sinó la informació que es requereix per valorar el tipus d'emergència i factors a tenir en compte per dimensionar i contextualitzar.

També hem valorat que no s'explica la naturalesa de la crisi, el grau d'afectació ni l'impacte social previst de les intervencions del servei.

- **Criteri 3 - Fases de la intervenció. Puntuació màxima: 15 punts.**

Puntuació criteri: **12 punts**

Les fases estan ben descrites i inclouen la descripció dels diferents actors, els seus rols i formes de coordinació. En la descripció de les fases no s'especifica quin tipus de

coordinació es faria amb el servei de traducció o interpretació: de quins recursos es disposa i com es realitza aquesta activació.

Apreciem que la referència a la cura dels professionals intervinents podria estar més desenvolupada, ja que és quelcom molt rellevant en aquest tipus de serveis.

- **Criteri 4 - Comunicació interna i externa. Puntuació màxima: 9 punts.**

Puntuació criteri: **7 punts**

La proposta recull informació territorial a tenir en compte a l'hora de garantir una intervenció coordinada i integral.

Es recullen específicament els mecanismes per a garantir la confidencialitat tant pel que fa a la comunicació interna com externa, per exemple, el fet d'evitar els sistemes escrits no xifrats de comunicació entre l'equip de professionals.

En la comunicació amb les persones ateses, es té en compte l'adequació lingüística, emocional i cultural que requereix la persona o persones ateses i es fa esment de l'atenció inclusiva incorporant la perspectiva de gènere, interseccional, antiracista, intercultural, etc. Tanmateix, es troba a faltar la referència a espais de coordinació que ja es donin al territori; taules de salut municipals o d'altres espais col·laboratius i de coordinació que es podrien crear, si no existeixen, amb agents claus del territori (serveis socials, educatius i sanitaris) per a poder compartir informació sobre les activacions alhora que es treballa en clau comunitària identificant possibles accions amb els professionals de la zona.

- **Criteri 5 - Consideracions ètiques. Puntuació màxima: 9 punts.**

Puntuació criteri: **7 punts**

La proposta presentada recull de manera satisfactòria els principis que regulen la intervenció psicològica enumerant-los i definint-los correctament. Recull els principis deontològics i els codis ètics vigents en l'àmbit autonòmic i estatal de la psicologia, prenent com a referència els criteris establerts i consensuats per les autoritats competents, garantint així la conformitat amb les normes professionals validades.

Tanmateix, trobem a faltar concreció pel que fa a la seva incorporació al protocol d'intervenció així com l'explicació de com es realitza la prevenció de danys en contextos d'alta vulnerabilitat emocional.

Resum dels criteris de valoració per l'empresa Associació Identitats	Punts
1. Introducció i marc teòric	4,5
2. Causes d'activació	2,5
3. Fases de la intervenció	12
4. Comunicació interna i externa	7
5. Consideracions ètiques	7
Puntuació total	33

Atesos els antecedents,

Informo:

1. Que la puntuació del sobre B obtinguda per l'entitat licitadora, és la següent:

Entitat licitadora	NIF	Puntuació	Supera el 50%
Associació Identitats	Associació Identitats	33	Sí

Signen l'informe:

Mercedes Cuesta, cap Territorial d'Urgències i Emergències Socials. Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials i Habitacionals de l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

Juana Soriano, cap Territorial d'Urgències i Emergències Socials. Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials i Habitacionals de l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona.