



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL PROGRAMA D'AJUDA EMOCIONAL DEL DEPARTAMENT DE LA PRESIDÈNCIA PER A L'ANY 2026

1. OBJECTE

L'objecte és disposar d'un Programa d'Ajuda Emocional (PAE) pel Departament de la Presidència.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Dirigit a tot el personal del Departament de la Presidència. S'adjunta l'Annex 1 del PPT amb relació de centres i distribució de treballadors actual per municipi. No obstant això, s'aplica sobre la previsió de personal per a l'any 2026 que augmenta fins a un total de 1.800 treballadors.

En els darrers anys, gràcies a l'augment de la conscienciació en la importància de la prevenció dels riscos psicosocials, i sobre tot, després de copsar les conseqüències que la pandèmia ha tingut a tot els nivells sobre la nostra salut, s'estan implementant solucions innovadores que permetin apropar-se a una avaluació constant dels factors psicosocials, o al menys, a com aquests afecten als treballadors. Darrerament, s'ha posat de manifest que cal dotar els treballadors d'un conjunt de recursos per a millorar el seu benestar personal des d'una vessant integral i no només en l'atenció psicològica en els casos d'origen especialment laboral i es constata la preocupació per part de les administracions que els seus treballadors estiguin bé emocionalment per a la millora de la feina, eficiència, iniciativa i productivitat.

Un exemple d'aquestes solucions és el PAE, Programa d'Ajuda Emocional. Els PAE van adreçats a motius de consulta personals de caire emocional i no necessàriament vinculats a la feina. Es tracta de un servei d'educació, avaluació i atenció psicològica i emocional extern a les administracions que els treballadors i treballadores poden utilitzar de forma confidencial i gratuïta en tot tipus de situacions per a prevenir l'aparició de problemes emocionals a través de la divulgació del contingut i del desenvolupament d'habilitats i competències en gestió d'emocions.

L'administració rep mensualment un informe amb el nombre d'incidències i les possibles causes que les generen, obtenint així un feedback constant del nivell de risc psicosocial pels seus treballadors.

Els PAE ofereixen sessions de coaching, desenvolupament d'habilitats, tallers, webinars, contingut en format vídeo, articles i podcast referents a benestar emocional que actuen a nivell 1 i 2 de prevenció en temes psicosocials. El PAE disposa d'elements preventius primaris i secundaris donat que educa i ofereix desenvolupament d'habilitats i avaluació per la detecció de certs problemes.

3. OBJECTIUS

- Oferir ajut emocional i psicològic de la persona davant els estressors psicosocials, conflictivitat entre companys i usuaris/, agressions, etc.
- Orientar al treballador/a al maneig d'estrès i afrontament de situacions conflictives, solució de problemes (alternatives), mesures d'autocura personal, millora d'habilitats.
- Establir reptes personals dirigits a cada treballador per a la millora del seu benestar.
- Prevenir el desenvolupament de problemes emocionals a través de l'avaluació i detecció precoç dels casos.

4. BENEFICIS

A través de la implantació del Programa de Ajuda Emocional (PAE), el Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Departament de la Presidència (en endavant, SPRL) pretén:

- Detectar de manera precoç qualsevol alteració en el clima o relacions laborals per fer una intervenció adient el més aviat possible i evitar que es converteixi en un problema crònic i de difícil solució.
- Reduir l'absentisme, canalitzant apropiadament les preocupacions i els problemes dels treballadors mitjançant l'orientació adequada para la seva solució.
- Millorar la productivitat ajudant als seus empleats a confrontar-se, de una forma immediata y efectiva, amb els factors organitzacionals o no organitzacionals que estan presentant disfuncionalitats.
- Proporcionar recursos i dotant de noves habilitats i coneixements als empleats sobre temes emocionals que els ajudarà a millorar el seu benestar personal, repercutint aquest en un millor i major rendiment laboral i que actuaran prevenint l'aparició de futurs problemes de caire psicològic.
- Integrar el PAE en el conjunt de beneficis socials de l'administració.

5. ACTUACIONS

L'empresa contractista haurà de realitzar les següents actuacions obligatòries dins del PAE:

- Oferir mensualment, com a mínim, una sessió formativa, podcasts i una activitat dirigida sobre aspectes de benestar per a tot el personal.
- Fer programes de benestar, reptes personals, etc. per millorar el benestar dels treballadors. En aquest sentit, disposar, com a mínim, d'un programa de millora del benestar emocional per als treballadors.



- Facilitar un telèfon de contacte amb horari de 24 hores durant els 7 dies de la setmana per sol·licitar l'atenció del PAE. La sol·licitud per participar al PAE és exclusiva i voluntària del propi treballador/a tot i poder estar derivada pel SPRL.
- Oferir atenció telefònica, telemàtica o presencial, dins de l'horari de dilluns a divendres, de 9 a 21 hores. L'opció preferent serà l'atenció presencial i com a últim recurs i sempre a petició del treballador, l'atenció telefònica. L'atenció es durà a terme al centre sanitari de l'empresa contractista.
- Assignar un especialista psicòleg sanitari a l'usuari durant tot el període d'atenció. Caldrà garantir sempre el nombre d'atencions psicològiques necessàries de forma individual per a cada treballador.
- Presentar mensualment un informe de l'ús del programa que respectarà la confidencialitat i la protecció de les dades personals en relació amb la informació clínica dels treballadors/ores que hagin fet ús però que, mitjançant l'anonimització de les dades personals, garanteixi les dades suficients al SPRL per detectar alteracions a nivell de clima laboral o situacions de risc psicosocial. Aquesta actuació es detalla a l'apartat 7 d'aquest mateix PPT.
- Abans de finalitzar el contracte s'elaborarà una memòria on es recullin totes les actuacions realitzades (núm. de visites, durada...), incidències, suggeriments per properes actuacions i altres informacions que es cregui convenient afegir. També es farà un extracte global de les situacions de risc que, per la seva valoració, es consideri necessari ressaltar.
- Assignar un responsable per a l'execució del servei, de referència per al SPRL a fi de reunir-se telemàticament amb una periodicitat, com a mínim, mensual.

Per complir amb aquestes actuacions l'empresa contractista haurà de disposar de com a mínim:

5.1 Mitjans personals

L'empresa contractista haurà de disposar d'un equip mínim de treball format per:

- 10 psicòlegs generals sanitaris.
- 5 coachs certificats.

Els professionals de l'equip mínim de treball (psicòlegs i coachs) han de tenir una titulació mínima de llicenciatura o grau en psicologia, amb l'especialitat de psicologia clínica, i una experiència laboral mínima en aquest àmbit de 5 anys.

5.2. Mitjans materials

L'empresa contractista haurà de disposar com a mínim d'un centre sanitari on es pugui donar servei de forma simultània a diversos treballadors, ubicat a la ciutat de Barcelona. Les sessions podran ser presencials en el mateix centre que ofereix el servei, o de forma telemàtica.

6. TEMPS DE DEDICACIÓ

El servei ofert per l'empresa contractista no està limitat ni per nombre d'hores ni per nombre d'actuacions ni per nombre de treballadors. Es beneficiarien tots els treballadors i treballadores del Departament de la Presidència sense cap exclusió.

7. SEGUIMENT DEL PAE

L'empresa contractista del PAE realitzarà un seguiment i avaluació mensual de les activitats utilitzant els següents indicadors:

- Nombre de persones noves sol·licitants del PAE.
- Nombre de persones que ja estaven en tractament i han fet seguiment.
- Nombre de persones que estan en seguiment tot i que no han tingut visita.
- Nombre de visites per sol·licitud (mes actual i històric) i nombre total de visites.
- Detall del servei, unitat o centre, de les persones usuàries.
- Tipus de patologia, problema, o causa de la demanda.
- Altres dades: edat, categoria professional, sexe, amb finalitat estadística.
- Coordinació i reunions de seguiment amb el/la responsable del PAE.

En qualsevol cas, les dades facilitades per part de l'empresa contractista del PAE s'han de facilitar de forma dissociada de tal manera que en cap moment es pugui arribar a identificar el treballador/ores que hagin fet ús dels serveis. En aquells supòsits que per les dimensions de la unitat o edifici permeti identificar als treballadors/ores, l'empresa contractista haurà de facilitar les dades de forma agregada, aplicant les mesures necessàries per evitar la identificació dels treballadors/ores.

Així mateix s'avaluarà el PAE a partir de l'opinió dels usuaris/es i es determinarà mitjançant una enquesta de satisfacció quan finalitzi la utilització del programa, o bé, si és un tractament de llarga durada, una vegada al l'any, que rebrà directament el SPRL. L'enquesta inclourà:

- La satisfacció dels participants sobre el servei i la seva experiència del PAE
- Qualitat del servei i suggeriments.
- La independència i la professionalitat dels psicòlegs.
- L'efecte del PAE en la disminució de la problemàtica psicosocial.

8. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

La informació generada i aportada en les actuacions que es duguin a terme en aplicació del servei tindrà caràcter confidencial. L'empresa contractista tractarà les dades personals a les quals tingui accés per a l'execució del servei, en qualitat de responsable del tractament, d'acord amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, 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 dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, d'ara endavant RGPD, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb la normativa de desenvolupament i la resta de la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

Aquest contracte no implica tractament de dades de caràcter personal per compte del responsable



del tractament atès que l'empresa contractista tracta les dades de les persones que accedeixin al servei contractat en qualitat de responsable del tractament.

En relació als indicadors que l'empresa contractista haurà de comunicar a la Generalitat de Catalunya en el marc del seguiment i l'avaluació mensual del contracte (apartat 7 del PPT), caldrà preveure que, en casos d'unitats o centres de treball amb pocs efectius, no es comuniquin les dades de Servei/unitat/centre vinculades a l'edat, categoria professional i sexe atès que aquestes dades farien fàcilment identificables les persones físiques ateses per l'empresa contractista. En aquests casos, els indicadors s'haurien de traslladar a la Generalitat de forma agregada de manera que no sigui possible vincular una persona física amb una patologia o problema concrets.

9. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució és el comprés entre l'1 de gener de 2026 o des de la data d'acceptació de l'adjudicació, si aquesta fos posterior, i el dia 31 de desembre de 2026.

10. FORMA DE PAGAMENT

La facturació es realitzarà mensualment d'acord amb la proporció mensual de l'import d'adjudicació resultant d'aquesta licitació. El responsable del contracte emetrà el corresponent certificat de correcta execució per procedir al seu pagament.



**ANNEX 1 – RELACIÓ DE CENTRES I DISTRIBUCIÓ DE TREBALLADORS PER
MUNICIPI (a data de juliol de 2025)**

Demarcació Territorial	Municipi	Centre de treball	Nombre treballadors
BARCELONA	Barcelona	Palau Generalitat	1272
		Edifici Sant Honorat	
		Gabinet Jurídic	
		Palau Centelles	
		Palau Robert	
		Districte Administratiu	
		Edifici Gran Via	
		Palau Pedralbes	
		DGT Barcelona i GAIP	
		Oficina President Montilla	
		Escola Administració Pública Catalunya	
		Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions	
		Centre d'Estudis d'Opinió	
		Assessories jurídiques - altres Departaments	
	Esplugues de Llobregat	Assessoria jurídica- Esports	2
	Manresa	DTG Catalunya Central	19
GIRONA	Monistrol de Montserrat	Patronat Muntanya Montserrat	21
	Vic	SSTT Catalunya Central	3
	Vilafranca	DTG Penedès	7
TARRAGONA	Girona	DTG Girona	161
	Puigcerdà	OAC Cerdanya	
LLEIDA	Tarragona	DTG Tarragona	47
	Tortosa	DTG Terres de l'Ebre	41
MADRID	Lleida	DTG Lleida	43
	Tremp	DTG Alt Pirineu i Aran	9
	Madrid	Delegació del Govern a Madrid	19