



Servei de Gestió del Talent i les Persones

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE SUPORT PSICOLOGIC I INTERVENCIÓ PSICOSOCIAL PER AL PERSONAL DE L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

1. Objecte i abast del contracte

El present plec té per objecte regular les condicions tècniques per a la contractació del servei de suport psicològic i intervenció psicosocial per al personal de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. El servei inclou atencions individuals, intervencions grupals, processos de mediació, accions de coaching professional, formació en habilitats psicosocials i espais de supervisió professional.

1. Mediació laboral. Resolució de conflictes entre treballadors/es o entre càrrecs i equips. Suport en processos de reconciliació i restauració de la convivència.
2. Intervenció psicosocial. Atenció individualitzada per malestar emocional relacionat amb la feina (burnout, ansietat, estrès...). Programes de suport psicoemocional a equips exposats a càrregues emocionals elevades (p. ex., serveis assistencials). Intervenció en situacions postcrítiques (per exemple, després d'un conflicte greu o d'una situació laboral d'alta intensitat)
3. Coaching professional. Establiment i seguiment de plans de desenvolupament individual (PDI).
4. Millora d'habilitats comunicatives i de relació Tallers en comunicació assertiva, escolta activa i gestió de converses difícils. Formacions en lideratge emocional i gestió d'equips. Dinàmiques per a la millora del clima laboral.
5. Supervisió i espais de reflexió professional. Supervisió d'equips tècnics (especialment en àmbits d'alta càrrega emocional). Espais de cura, reflexió i elaboració de pràctiques professionals

El servei s'adreça al conjunt de persones treballadores de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, independentment de la seva unitat, categoria o règim laboral. S'hi inclou el personal funcionari, laboral i eventual. Es prestarà especial atenció als col·lectius amb càrregues emocionals elevades derivades de les seves funcions, com ara el personal de la Policia Local, els Serveis Socials, l'Oficina d'Atenció Ciutadana i altres serveis que assumeixen intervencions d'alta exigència emocional. El servei haurà de tenir capacitat per adaptar-se a les particularitats i necessitats específiques de cada àrea, així com per oferir intervencions individuals o grupals quan convingui.

3. Condicions d'execució i terminis màxims

El servei haurà de ser prestat íntegrament per una **única persona professional**, amb l'objectiu de garantir la **continuitat, la confiança i el coneixement aprofundit** de l'organització municipal, fet que contribueix de manera directa a la **coherència i eficàcia de les intervencions**.

Els **terminis màxims de demora d'inici de les intervencions** seran els següents:

- **Mediació laboral:** màxim 2 setmanes.
- **Intervenció individual de suport psicològic:** màxim 1 setmana.



Servei de Gestió del Talent i les Persones

- **Coaching professional:** màxim 3 setmanes.
- **Tallers i formació en habilitats:** màxim 3 setmanes.
- **Supervisió i espais de reflexió professional:** màxim 2 setmanes.

Els terminis indicats **començaran a comptar a partir de la comunicació formal de la necessitat d'intervenció**, la qual es podrà realitzar per **correu electrònic, trucada telefònica o missatgeria instantània (WhatsApp)**. Aquestes comunicacions s'hauran d'efectuar **de dilluns a divendres, entre les 9:00 i les 19:00 hores**, i es considerarà vàlida la recepció per qualsevol dels canals indicats, sempre que s'acusi rebuda de manera expressa.

4. Perfil professional requerit

La persona responsable de l'execució del contracte haurà de disposar de la titulació universitària oficial en Psicologia i estar col·legiada al Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya. A més, haurà d'acreditar formació complementària específica en mediació laboral, intervenció psicosocial, coaching i facilitació grupal, i disposar d'experiència mínima de tres anys en serveis similars.

5. Control de qualitat i coordinació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la qualitat del servei a través de sistemes de seguiment, registre i retorn de les intervencions. Haurà de coordinar-se de manera fluida amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals i altres unitats municipals, assegurant el respecte a la confidencialitat, la traçabilitat i el tractament responsable de la informació.

6. Lloc de prestació i mitjans materials

Les sessions i intervencions es duran a terme en equipaments municipals que seran posats a disposició per l'Ajuntament. L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els mitjans tècnics i materials necessaris per a l'execució del servei amb qualitat.

7. Confidencialitat, protecció de dades i comunicació de necessitats

Totes les intervencions realitzades en el marc d'aquest contracte estaran subjectes al deure estricte de confidencialitat. La persona professional responsable haurà de signar un compromís de confidencialitat en relació amb tota la informació a la qual accedeixi durant l'execució del servei, inclosa la de naturalesa personal, organitzativa i emocional. Així mateix, si escau, les persones treballadores usuàries del servei podran signar un consentiment informat que inclogui clàusules específiques sobre el tractament de dades i confidencialitat.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, especialment el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. No es podrà fer ús de cap dada obtinguda durant la prestació del servei amb finalitats diferents a les establertes contractualment.

Els terminis màxims d'inici establerts per a cada tipologia d'intervenció (vegeu apartat 3) començaran a comptar a partir del moment en què l'Ajuntament comuniqui la necessitat d'intervenció. Aquesta comunicació es podrà efectuar per qualsevol dels canals següents: correu electrònic, trucada telefònica o missatgeria instantània



Servei de Gestió del Talent i les Persones

(WhatsApp), sempre dins de l'horari de 9:00 a 19:00 hores, de dilluns a divendres. La persona adjudicatària haurà de confirmar la recepció de la sol·licitud i planificar la intervenció en els terminis establerts.

8. Proposta d'intervenció i informes de tancament

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, a l'inici de cada intervenció, una proposta de destinació d'hores per cada intervenció sol·licitada, sense perjudici que posteriorment i de forma raonada s'informi de la necessitat de destinar més hores d'intervenció al cas concret...

Per a cada intervenció realitzada (individual, grupal o de mediació), s'elaborarà un breu informe de tancament que permeti documentar el desenvolupament del procés i les actuacions realitzades, sense incloure dades personals, mèdiques ni altra informació especialment sensible o protegida. Aquest informe tindrà un caràcter tècnic, descriptiu i organitzatiu, i haurà de contenir, com a mínim, el tipus d'intervenció, la data d'inici i finalització, una síntesi dels objectius treballats i una valoració tècnica del procés i del seu tancament.