

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI MUNICIPAL D'ASSISTÈNCIA PSICOLÒGICA EN CRISI A VÍCTIMES DEL DELICTE .**

### **1. FONAMENTS**

La Policia Local de Palma va iniciar l'any 1995 el Programa d'Assistència a les Víctimes de Delicte, oferint assistència policial, jurídica , psicològica i social. Aquest programa va ser possible gràcies a la signatura d'un conveni entre l'Ajuntament de Palma i l'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte adscrites en aquell moment a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Del mateix any trobam la Llei 35/1995 d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual, que encomana a les Oficines d'Ajuda a Víctimes l'assistència psicològica i preveu que es puguin signar convenis amb les corporacions locals.

Des de llavors ençà i de forma ininterrompuda s'ha prestat aquest servei a la Policia Local.

La Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere reconeix la dimensió psicològica del problema de la violència de gènere i les seves conseqüències, i a les dones que en són víctimes els drets a la informació, l'assistència jurídica gratuïta, la protecció social i el suport econòmic, i que. La protecció a les víctimes requereix un abordatge multidisciplinari i integral.

Al mateix temps, l'apartat primer de l'art. 102 de la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma puntualitza que l'Ajuntament de Palma ha de promoure totes les accions i tots els serveis que facilitin la integració i la participació de la dona a la societat i que evitin la seva discriminació per raó de sexe.

En base a aquest marc normatiu i experiència, l'ajuntament de Palma estableix el procediment intern policial SSPC\_POL 14/01 revisat el 07/02/2013, que regula les actuacions policials en matèria de violència domèstica i de gènere, entre les que està inclosa l'assistència psicològica en crisi a les víctimes del delicte.

En el mes d'abril de 2014 s'aprova la carta de compromisos per a l'atenció integral a les víctimes de violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma, on s'integren el Servei de la Policia Local de Palma, el Servei d'atenció integral a víctimes de violència de gènere i el Servei d'Acolliment a víctimes de violència de gènere. Entre els diferents compromisos que s'aporten, es troba el núm 2 ; " A l'oficina de la Policia Local s'oferirà sempre assistència psicològica i, si és requerida, el temps d'espera fins a l'arribada del psicòleg/loga serà inferior a 30 minuts en el 95 % de les atencions. Al 5% dels casos restants no es superaran els 40 minuts" . La responsabilitat d'oferir i complir aquest compromís correspon a la Policia Local.

## 2. DEFINICIÓ DEL SERVEI OBJECTE DEL CONTRACTE. OBJECTIUS I PERSONES ATESES. FASES I CRITERIS TÈCNICS.

El Servei municipal d'assistència psicològica en crisi a víctimes del delictes (SAPVDP) que es licita té com a objectiu:

- Disminuir i amortir els efectes psicològics negatius que pugui haver ocasionat el fet delictiu sobre la persona.
- Ajudar a la persona en els seus intents d'afrontament i integració a través de la clarificació terapèutica immediata i de l'orientació durant el període d'afrontament
- Contribuir a la prevenció de la segona victimització , entesa com la percepció negativa que podria generar la víctima causada per la diferència que es pogués donar entre les expectatives que tenia respecte a l'actuació policial / judicial i les circumstàncies que en realitat haurà d'afrontar.
- Complir aquelles condicions establides en el compliment dels processos de qualitat de la policia local de Palma, afectats per aquesta activitat.

A partir d'una dilatada experiència d'atenció a víctimes del delictes des de la policia local de Palma, es pot concretar el perfil de persones víctimes que s'atendran:

Les **persones ateses** pel SAPVDP seran víctimes del delictes ateses per la Policia Local de Palma i que hagin acceptat l'oferiment contemplat al compromís núm. 2 de la Carta de Serveis d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere de la Policia Local de Palma

Excepcionalment es podrà requerir la intervenció psicològica a víctimes d'altre tipus de delictes si l'instructor de la Sala de Denúncies ho considerés necessari.

L'atenció del servei es realitzarà en les següents **fases**:

Primera. Presentació i presa de contacte. El policia presentarà el/la psicòleg/a a la persona que ha de rebre l'assistència. A la dependència habilitada, el /la psicòleg/a explicarà a la víctima breument quines són les seves funcions així com el procés general de la denúncia. Des del primer moment s'intentarà establir un clima de seguretat, comprensió i suport emocional. La decisió final de la denúncia sempre recaurà sobre la persona i l'assistència psicològica no està vinculada a la denúncia.

Segona. Intervenció. Amb un primer objectiu de disminuir l'ansietat de la persona i col·laborar en la recuperació del control de la situació, el professional demanarà a la víctima que faci un relat general i lliure de la seva situació .El psicòleg/a ha de poder demostrar empatia amb la situació que està vivint la persona. Així mateix ha de conèixer els processos que podrien interferir en el testimoni de la víctima per no influir en la posterior denúncia.

Els **criteris tècnics** per a la intervenció professional seran:

- Ajudar a la persona a interpretar racionalment la seva situació, per entendre els possibles sentiments de baixa autoestima, aïllament, desconfiança. Sovint el maltractador ha manipulat la realitat per tal que la víctima no emprengui accions conduents a la separació o denúncia.
- Ajudar a explorar vies de solució i analitzar la ineffectivitat de les solucions intentades fins el moment ( sempre perseguint la desculpabilització de la víctima i validant els seus intents)
- Ajudar a analitzar les implicacions d'una possible retirada de la denúncia o de no fer respectar una ordre d'allunyament si aquesta s'hagués concedit.
- Preveure possibles reaccions de la persona agressora .

Tercera. Derivació si és precís del cas a serveis que treballen amb persones víctimes o altres d'interès.

Quarta. El / la psicòleg/a valorarà el moment en el qual la persona està preparada per prendre una decisió sobre el procés de la denúncia i si la decisió és afirmativa acompanyarà la persona a l'agent que ha de recollir la seva manifestació. Si ho consideràs necessari, el/la psicòleg/a podria estar present durant la interposició de la denúncia però extremant les precaucions per no influir ni interferir en el relat de la víctima. Si la decisió és no denunciar en aquest moment, igualment acompanyarà la persona a l'agent per comunicar la decisió.

Cinquena. Registre. Posteriorment el/la psicòleg ha d'emplenar una fitxa d'apreciació de l'estat psicològic de la persona atesa, una fitxa que recull informació sobre l'hora de la demanda , arribada i finalització de l'assistència i una taula que reculli dades estadístiques sobre la persona i les característiques del delictes. La informació generada ( i registrada) pel servei en qualsevol fase de l'atenció serà de titularitat municipal.

A l'atestat policial figurarà una diligència on consti que s'ha realitzat l'assistència psicològica especificant el núm. de col·legiat del/la psicòleg/a i constatant que s'ha elaborat una fitxa d'apreciació psicològica , de la qual el jutge podria sol·licitar la seva remissió posterior.

Eventualment el psicòleg/ga podria ser citat al Jutjat com a perit a la fase de prèvies d'un judici o a la mateixa vista oral. Citació a la qual té el deure de presentar-se.

El/la psicòleg/a ha de respectar les normes de confidencialitat pròpies de la seva professió.

No està previst que el/la psicòleg/ga confeccioni cap informe a petició directa de les parts.

El/la psicòleg/ga participarà de les coordinacions professionals i del treball d'atenció en xarxa necessàries precises per a la realització de l'abordatge descrit, en especial amb la resta de serveis municipals implicats, tenint cura d'evitar la victimització secundària de la persona atesa.

### 3. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

A més de les obligacions establertes als plecs de condicions administratives particulars, l'empresa contractista està obligada a:

*a. Lloc de l'assistència:* la intervenció es realitzarà a dependències policials de la Policia Local de Palma.

*b. Temps de resposta del /la psicòleg/a:* d'acord a la Carta de Compromisos Municipal, el temps transcorregut des del requeriment fet al professional fins l'arribada a les dependències policials serà inferior a 30 minuts al manco en el 95 % de les assistències. En el 5% de les demandes es permetrà un temps de resposta fins els 40 minuts. En cap cas es superaran els 40 minuts. En el cas que coincidissin dues assistències en el mateix moment, el professional realitzarà la primera i en acabat realitzaria la segona malgrat es superi el temps de resposta per a la segona intervenció.

*c. Horari d'assistència.* El servei ha de cobrir les 24 hores del 365 dies de l'any, de forma complementària als recursos psicològics interns. El procediment intern de la Policia Local activarà en primera instància el psicòleg propi de la plantilla policial si l'assistència es requereix durant la seva jornada laboral ( matins laborables de 07.30 a 14.30 h). En cas d'absència d'aquest psicòleg o impossibilitat d'intervenir durant la seva jornada , s'activarà el servei de psicòlegs de guàrdia.

*d. Coordinació equip psicòlegs* L'equip de psicòlegs ha de comptar amb un/a coordinador/a que serà responsable del servei contractat davant la interlocució municipal. L'empresa assumirà la supervisió i la formació de l'equip. El/la coordinador/a ha d'assumir, al manco, les següents funcions.

- Facilitar el quadrant mensual de guàrdies especificant les persones i els números de telèfon per la seva localització.
- Recepció i custòdia de la documentació generada a partir de les assistències (LOPD)
- Emetre informe mensual estadístic sobre les assistències
- Coordinació amb el psicòleg de la policia local, que exercirà la inspecció del servei, establint com a mínim una reunió amb tot l'equip abans de l'inici de la prestació del servei i una reunió trimestral d'avaluació i posada en comú.

- Reunir la informació necessària i emetre informe en el cas de que es produïssin incompliments o disfuncions en la prestació del servei

*e. Comunicació i difusió.* Canalitzarà tota la informació generada adreçada a l'exterior a través de la Inspecció del Servei, que n'haurà d'autoritzar la participació a espais informatius o de difusió.

*f. Documentació.* Aportar a l'Ajuntament, en finalitzar el contracte, tots els expedients treballats, ordenats i complerts, en el cas de finalització de la prestació facilitar-ne el traspàs d'acord amb les pautes de la inspecció. L'empresa col·laborarà amb la seguretat de les dades i en facilitarà en tot moment l'accés perquè l'Ajuntament pugui verificar-ne el compliment

*g. Confidencialitat.* Seguir les instruccions de la LOPD pel que fa a la recollida tractament i arxiu de la informació recollida.

#### **4. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT**

A més de les obligacions establertes als Plecs de condicions administratives particulars, l'Ajuntament es responsabilitzarà de:

1. Aportar els espais físics necessaris i equipats per a realitzar l'atenció i el corresponent arxiu d'expedients individuals per a garantir la protecció de les dades personals
2. Determinar la inspecció del servei
3. Facilitar la imatge a utilitzar en tot el material de difusió. Els elements identificatius de l'empresa contractista podran figurar a la difusió dels serveis després de l'epígraf "Gestió".
4. Gestionar l'autorització dels llistats i bases de dades municipals emprades i demés responsabilitats pròpies de la gestió de dades municipals confidencials. La titularitat dels registres i arxius del Servei correspon a l'Ajuntament de Palma.
5. Facilitar la coordinació amb els serveis de policia local més propers i el treball en xarxa amb els serveis municipals d'atenció a la VG.

#### **5. PROJECTE DE TREBALL**

A més de la documentació exigida als Plecs de condicions administratives particulars i per a facilitar-ne la valoració tècnica, les empreses licitadores hauran de presentar un projecte tècnic de treball, adaptat a la realitat de Palma, en el qual constin, a més dels aspectes especificats amb anterioritat, els punts següents:

1. Definició dels processos, identificant responsabilitats i tasques en:

- L'atenció a les persones usuàries,.

- La coordinació interna entre els membres del servei d'assistència psicològica, coordinació entre el servei d'assistència psicològica i la Policia Local atenent a l'organigrama de la Policia Local i els seus compromisos en matèria de violència de gènere, coordinació amb la resta de serveis implicats en la carta de compromisos municipal en violència de gènere.
  - L'avaluació i seguiment del servei.
2. Descripció de l'equip de treball proposat, amb especificacions dels currículums professionals per valorar els aspectes curriculars complementaris a la formació i experiència exigida però relacionats amb l'objecte del contracte, d'acord amb allò expressat al quadre de criteris d'adjudicació el contracte del plec de clàusules administratives.
3. Propostes de millora en la coordinació entre els serveis de la Carta de Compromisos municipal de Violència de Gènere i la resta de serveis comunitaris implicats en la violència de gènere que integren la xarxa assistencial de Mallorca, en ellò relatiu a la derivació d'usuàreis, intercanvi de informació sobre recursos, explotació de dades estadístiques.
4. Altres aspectes que es considerin d'interès per la millora en la satisfacció de les persones usuàries del servei, en allò relatiu al nombre de professionals destinats al servei i a la planificació de l'avaluació sobre la satisfacció.

La puntuació en aquest apartat s'atorgarà emprant judicis de valor d'acord amb el quadre de criteris d'adjudicació el contracte del plec de clausules administratives i la proposta que no obtengui un mínim del 50% en aquest apartat serà desestimada en la seva totalitat.

Els criteris que serveixen de base per a l'adjudicació del contracte, són els següents:

**1. QUANTIFICABLES MITJANÇANT JUDICIS DE VALOR (SOBRE B): Valor fins un màxim de 28 punts:**

**1.1. Valoració del projecte tècnic que presenten per prestar el servei. Valor fins un màxim de 28 punts.**

1.1.1. Definició clara de processos d'atenció, coordinació i avaluació, identificant responsabilitats i tasques. **Valor màxim fins a 10 punts.**

1.1.2. Valoració de currículums professionals en allò complementari a la formació i experiència exigida, però considerada complementària i relacionada per part dels avaluadors

Altra formació universitària relacionada: Fins a 2 per cada psicòleg/a amb titulació universitària (licenciatura, grau, màster) diferent a l'exigida, relacionada amb les ciències socials, jurídiques o de seguretat.

Altra experiència laboral relacionada: Fins a dos punts per cada psicòleg/a amb experiència laboral diferent a l'exigida, relacionada amb la psicologia per exemple, altra formació, experiència en ciències socials, dret, seguretat pública. **Valor màxim fins a 8 punts.**

1.1.3. Propostes de millora en la coordinació, relativa a la derivació d'usuàries, intercanvi de informació sobre els recursos, explotació de dades estadístiques..., entre els serveis implicats en la Carta de Compromisos de Violència de Gènere de la Policia Local de Palma i la resta de serveis comunitaris implicats en la violència de gènere que integra la xarxa assistencial de Mallorca. **Valor màxim fins a 6 punts.**

1.1.4. Altres millores que redundin en la satisfacció sobre el servei de les persones destinatàries.

Nombre de professionals: un punt per cada psicòleg/òlega que excedeixi al nombre mínim exigir. Es podran atorgar com a màxim dos punts.

Valoració de la satisfacció. Planificació d'una avaluació semestral sobre la satisfacció de les usuàries. Es podrà atorgar un màxim d'un punt per semestre a la millor proposta tècnica sobre avaluació de la satisfacció als/les usuaris/àries. Es podran atorgar com a màxim 4 punts. **Valor màxim fins a 4 punts.**

La proposta que obtengui el 50% dels punts totals d'aquest apartat (judicis de valor) serà desestimada en la seva totalitat.

## **6- VALORACIÓ DE CRITERIS D'ASSIGNACIÓ DE PUNTS MITJANÇANT FÓRMULES , XIFRES O PERCENTATGES.**

A més de la valoració del projecte de treball es valorarà l'oferta econòmica, la major titulació, la competència en poder atendre també en anglès i l'experiència professional directament relacionada. La puntuació i forma d'assignar-la apareix al quadre de criteris d'adjudicació el contracte del plec de clausules administratives.

Els criteris que serveixen de base per a l'adjudicació del contracte, són els següents:

### **2. EVALUABLES MITJANÇANT FÓRMULES, XIFRES O PERCENTATGES (SOBRE C) : Valor fins a un màxim de 72 punts:**

2.1. Oferta econòmica. **Valor fins un màxim de 30 punts:** se valorarà segons la següent fórmula:  $P = M \times (PL - PO) / (PL - PM)$ .

P. Puntuació de l'oferta.

M. Puntuació màxima.

PL. Impost de la licitació màxima.

PO. Import de l'oferta a valorar.

PM. Import de l'oferta més econòmica.

2.2. Major titulació: **Valor fins un màxim de 16 punts.**

Màster en violència de gènere o victimologia

Especialitat en psicologia clínica o jurídica.

Valor màxim fins 2 punts per cada professional que acrediti el màster i 2 punts per cada professional que acrediti l'especialitat.

Fórmules.;  $Mt = (N1 \times Vm) + (N2 \times Vcl)$

Mt= puntuació major titulació.

N1= nombre de professionals amb màster.

N2= nombre de professionals amb especialitat amb psicologia clínica o jurídica.

Vm= valor del màster (2 punts)

Vcl= valor d'especialitat en clínica o jurídica (2 punts).

**2.3. Idiomes: valor màxim fins a 4 punts.**

Possibilitat d'atendre amb anglès, 1 punt per a cada professional que ho acrediti presentant el certificat acreditatiu de coneixements d'anglès nivel B2 (equivalències segons el marc comú europeu de referència MCE), expedit per organisme oficial.

Fórmula:  $P_i = N_3 \times V_i$

Pi= puntuació per idiomes

N3= nombre de professionals que acrediten anglès.

Vi= valor idioma (1 punt).

**2.4 Experiència professional: valor màxim fins a 22 punts.**

Assistència psicològica a víctimes de delictes: 2 punts per cada professional per cada any acreditat de pràctica en atenció psicològica a víctimes de delictes. No computarà el primer any per considerar-se un requisit.

Assistència psicològica en crisi: 2 punts per cada professional per cada any acreditat d'experiència en assistència psicològica en crisi. No computarà el primer any per considerar-se un requisit.

Fórmula:  $P_{ex} = (S_v \times V_v) + (S_{cr} \times V_{cr})$

Pex= puntuació per experiència professional.

Sv= sumatori dels anys de pràctica en assistència a víctimes de delictes que reuneixen entre tots els professionals.

Scr= sumatori dels anys d'assistència psicològica en crisi que reuneixen entre tots els professionals.

Vv= valor per pràctica en assistència a víctimes del delictes (2 punts).

Vcr= valor per pràctica d'assistència psicològica en crisi (2 punts).

## **7. EQUIP DE TREBALL**

L'equip que realitzarà l'atenció del servei el composaran tècnics/ques llicenciats/ades en psicologia, que hauran de garantir una disponibilitat per prestar el servei durant les 168 hores setmanals (7 x 24 hores).

Hauran d'acreditar documentalment una experiència mínima d'un any de treball en l'assistència a víctimes del delictes o a persones en situació de crisi. Es valorarà l'experiència professional en aquest àmbit que superi aquest any, així com una major titulació, ja sigui en l'especialitat de psicologia clínica, jurídica o amb formació de postgrau relacionada (s'especifica al quadre annex). També es podrà valorar altra experiència laboral o formació en matèries relacionades amb el servei objecte d'aquesta licitació.



Els membres del servei s'han de desplaçar a les dependències policials, en esser requerits telefònicament a través del seu número de mòbil , per això facilitaran a la Policia Local la relació mensual de guàrdies especificant qui està de guàrdia cada dia. En esser requerit , el professional s'ha de personar a l'edifici policial dins els termini temporal establert a la carta de compromisos de la Policia Local.

En conseqüència el servei haurà de disposar dels medis de transport necessaris per respondre als requeriments, els equipaments de telefonia mòbil necessaris i un equipament informàtic bàsic per les tasques administratives i confecció de memòries ( dos ordinadors, una impressora, un software adient tipus office)