



SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ  
PSICOLÒGICA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIES MASCLISTES DEL DEPARTAMENT DE  
PRESIDÈNCIA DEL CONSELL DE MALLORCA.**

**Índex de continguts**

Clàusula 1: Objecte del contracte .....	2
Clàusula 2: Definicions .....	2
Clàusula 3: Principis orientadors del servei .....	3
Clàusula 4: Característiques i condicions de la prestació del servei .....	3
4.1. Definició .....	3
4.2. Model d'atenció .....	3
4.3. Característiques comunes dels programes .....	4
4.4. Objectius de cada programa .....	5
4.5. Característiques específiques del programa de formació i capacitatíó.....	6
4.6. Persones destinatàries del servei.....	7
4.7. Accés al servei .....	8
4.8. Àmbit geogràfic, ubicació i horari d'actuació:.....	9
4.9. Mitjans dels quals ha de disposar l'empresa contractista .....	9
4.10. Recursos humans .....	10
4.11. Participació en esdeveniments .....	13
4.12. Coordinació entre l'empresa adjudicatària i la Direcció insular de Famílies. ....	13
4.13. Requisits de qualitat en els processos d'atenció .....	13
4.14. Comunicació d'incidències crítiques .....	14
4.15. Pla de supervisió externa .....	14
4.16. Projecte tècnic.....	15
4.17. Incompatibilitats .....	16
4.18. Certificació negativa d'antecedents penals per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual.....	16
Clàusula 5: Confidencialitat i publicitat del servei .....	17
Clàusula 6: Propietat intel·lectual .....	17
Clàusula 7: Supervisió i control .....	17
Clàusula 8: Informes: obligacions de l'empresa contractista.....	18
Clàusula 9: Altres obligacions de l'adjudicaria .....	19



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic Jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

**PLECS DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIES  
MASCLISTES DEL DEPARTAMENT DEL DEPARTAMENT DE PRESIDÈNCIA DEL CONSELL DE  
MALLORCA.**

**Clàusula 1: Objecte del contracte**

El present contracte té per objecte el servei de gestió del Servei d'Atenció Psicològica a víctimes de violències masclistes i els seus fills i filles del Consell de Mallorca (SAP).

El servei d'Atenció Psicològica a víctimes de violències masclistes i els seus fills i filles, tindrà per objecte el desenvolupament dels següents programes:

- A. Assistència psicològica especialitzada, individual i grupal, a dones víctimes de violència de gènere i altres formes de violència masclista, i a les seves filles i fills.
- B. Assistència psicològica especialitzada a dones joves de 13 a 25 anys d'edat que han sofert algun tipus de violències masclistes, incloent la soferta per mitjans digitals.
- C. Formació i capacitat.

Aquest servei formarà part de la Xarxa d'Atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca, i prestaran formació i capacitat a professionals de la Xarxa d'atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca, i d'altres professionals que atenen violències masclistes.

**Clàusula 2: Definicions**

**Violència de gènere:** La Llei Orgànica 1/ 2004 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, defineix la violència com a manifestació de la discriminació, la situació de desigualtat i les relacions de poder dels homes sobre les dones, exerceixen sobre aquestes els qui siguin o hagin estat els seus cònjuges o els qui estiguin o hagin estat lligats a elles per relacions similars d'afectivitat, fins i tot sense convivència. També comprèn la violència que, amb l'objectiu de causar un perjudici o dany a les dones, exerceixen sobre els seus familiars o parents pròxims menors d'edat les persones indicades a l'apartat primer.

**Violència masclista:** La Llei 11/2016, de 28 de juliol, *d'igualtat de dones i homes de les Illes Balears* determina defineix la violència masclista com a manifestació de la discriminació, la situació de desigualtat i les relacions de poder dels homes sobre les dones, i s'exerceix sobre aquestes pel fet mateix de ser dones.

A efectes de la Llei 11/2016 i d'aquest Plec, la violència masclista abasta els següents supòsits:

- a) Violència física, que inclou qualsevol acte de força contra el cos de les dones, amb resultat o risc de produir lesió física o dany.
- b) Violència psicològica, que inclou qualsevol conducta, verbal o no verbal, que produeix en les dones desvaloració o patiment, mitjançant amenaces, humiliacions o vexacions, exigència d'obediència o submissió, coerció, insults, control, aïllament, culpabilització o limitacions del seu àmbit de llibertat.
- c) Violència econòmica, que inclou la privació intencionada, i no justificada legalment, de recursos per al benestar físic o psicològic de les dones i de les seves filles i els seus fills, o la discriminació en la disposició dels recursos compartits en l'àmbit de la convivència de parella.
- d) Violència sexual, abusos sexuals i agressions sexuals, que inclouen qualsevol acte de naturalesa sexual forçada per l'agressor o no consentida per les dones, o qualsevol acte que impedeix a les dones exercir lliurement la sexualitat; la tracta d'éssers humans amb fins d'explotació sexual; la imposició, mitjançant la força o amb intimidació, de relacions sexuals no consentides; i l'abús sexual o qualsevol acte que impedeix a les dones exercir lliurement la sexualitat, amb independència de que l'agressor tenguí relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu amb la víctima o no.



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

e) Violència vicària: és una forma de violència masclista. Els fills i filles de les dones víctimes de violència de gènere, així com les nines i nins menors d'edat subjectes a la seva tutela, guarda i custòdia, són víctimes directes d'aquesta mena de violència, tal com recull des de l'any 2015 la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere. A més, a vegades aquests i aquestes menors d'edat són utilitzats pel maltractador per a fer mal a la mare. Es a dir, ens trobem davant una forma de violència vicària.

### **Clàusula 3: Principis orientadors del servei**

El servei que es presti haurà de respectar els drets de les persones usuàries i, els principis rectors de la intervenció dels serveis, que seran els següents:

- La perspectiva de gènere de forma transversal i en tot el procés d'intervenció.
- La individualització i planificació centrada en la persona.
- La confidencialitat i consentiment informat.
- La confiança en la capacitat de les dones per al canvi.
- El respecte als processos i temps personals de cada dona.
- La participació de les dones en el desenvolupament del seu propi procés d'intervenció.
- L'empoderament com a clau imprescindible de l'atenció integral.
- L'interès superior de les nines, nins i adolescents.
- Treball amb xarxa i coordinació amb altres recursos.

### **Clàusula 4: Característiques i condicions de la prestació del servei**

#### **4.1. Definició**

El servei d'Atenció psicològica per a l'atenció a víctimes de violència masclista de Mallorca, és un servei públic d'intervenció especialitzada, amb l'objectiu de potenciar la recuperació, la reestructuració o reconstrucció personal i apoderament davant qualsevol tipus de violència masclista soferta per les dones, independentment de si han denunciat al seu agressor.

Per a afavorir la completa recuperació, és necessari contemplar la intervenció psicosocial de les dones que permeti l'empoderament de la dona en el seu grup d'iguals i la seva reestructuració emocional, i secundar-la amb l'atenció psico-educativa-social per a les/els menors al seu càrrec.

Servei d'Atenció Psicològica a víctimes de violències masclistes i els seus fills i filles (SAP), tindrà per objecte el desenvolupament dels següents programes:

- A. Assistència psicològica especialitzada a dones víctimes de violència de gènere i altres formes de violència masclista, i a les seves filles i fills.
- B. Assistència psicològica especialitzada a dones joves de 13 a 25 anys d'edat que han sofert algun tipus de violències masclistes.
- C. Formació i capacitat a professionals del propi servei com a professionals de la Xarxa d'atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca i altres professionals d'atenció a les VM de part forana. Així com la sensibilització a la xarxa comunitària de recursos socials, sanitaris, educatius, cossos de seguretat, etc.

#### **4.2. Model d'atenció**

La Direcció insular de Famílies estableix el model d'atenció respecte a la intervenció integral de les violències masclistes a Mallorca, especialment respecte a la intervenció amb les dones i els seus fills i filles que requereix una perspectiva psicosocial complexa, que consideri tant

3 de 19



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025

SIGNAT PER

Ana María Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025

els nivells individuals, familiars i socioculturals, com les diferents dimensions que participen significativament en la problemàtica, com ara, la cognitiva, l'afectiva, la identitària, la subjectiva i la relacional. Abordarà aquesta complexitat des de diverses perspectives teòriques que seran referents en totes les línies d'atenció que componen el Servei.

El servei objecte d'aquest contracte s'integrarà en aquest model d'atenció i per tant haurà de seguir les directrius marcades per la Direcció Insular de Famílies i participar en la seva implementació i millora.

#### **4.3. Característiques comunes dels programes**

L'adjudicatària haurà de disposar dels recursos humans necessaris perquè abordi l'atenció psicològica d'acord amb les especificacions del present plec de prescripcions tècniques. Les actuacions concretes que haurà de desenvolupar l'adjudicatària del servei comprenen les especificacions del projecte tècnic que haurà de presentar

L'atenció psicològica i socioeducativa tindrà caràcter de gratuïtat per a totes les persones ateses.

S'informarà la Direcció Insular de Famílies, entre altres aspectes, sobre necessitats d'atenció, sol·licituds d'assistència, compliment de terminis, resultats de les prestacions a les persones usuàries del servei, satisfacció de les persones usuàries i suggeriments de millora del servei.

El procés d'atenció psicològica ha d'organitzar-se de manera flexible, continuada i progressiva, i ha d'adaptar-se a les característiques, les problemàtiques i les necessitats específiques de cada usuària i del seu entorn concret, atesos els objectius i característiques de cada programa.

Tant en el cas de les dones com dels fills i filles, la mitjana de nombre de sessions que es duran a terme seran entre 8 i 12. Almenys, en tot cas, s'han de dur a terme la quantitat de sessions que es valorin necessàries per a aconseguir els objectius prèviament marcats. Com a criteri general i de qualitat les sessions individuals han de ser d'un mínim de 45 minuts.

Sempre que sigui necessari, es facilitarà la informació, derivar i/o coordinar l'atenció amb els serveis socials, comunitaris, judicials i de salut, segons protocols i/o de coordinació prèviament establerts. S'han de dur a terme les coordinacions necessàries amb la resta de professionals i institucions implicades. Especialment amb les i els professionals de la Xarxa d'atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca i, amb les taules locals de coordinació i atenció contra la violència masclista.

S'ha de difondre el servei entre les menors i joves de Mallorca, sobretot en els municipis distints a Palma.

S'ha de preveure un sistema d'avaluació contínua, que inclogui la interna del servei, l'atenció que es presta a les usuàries i sobre la satisfacció dels serveis amb funcions de derivació. Aquests sistemes d'avaluació han de ser compatibles amb els existents en la base de dades proporcionada pel Consell de Mallorca.

L'atenció psicològica es realitzarà, en totes les línies d'intervenció, una vegada rebuda la derivació des dels professionals de la xarxa de serveis sociosanitaris, excepte en la línia d'atenció a dones joves que es podrà accedir de manera directa. D'un inici, la intervenció psicològica i/o socioeducativa, en el cas de les dones joves, s'efectuarà de manera individual per tal de poder realitzar les sessions d'acollida. Des de la primera entrevista s'oferirà ja orientació i assessorament en funció de la problemàtica i s'analitzarà, conjuntament amb la persona atesa, la demanda efectuada pel professional referent tot elaborant uns objectius comuns i delimitant la intervenció en el temps. Al llarg de les sessions es valorarà la idoneïtat de complementar el procés terapèutic amb atenció grupal.





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025



Consell de  
Mallorca

NIF: S0711002F

## Servei de Famílies, Igualtat i atenció a les violències masclistes

Expedient 1214291Q



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025

Quant a l'atenció a la teràpia grupal de dones i/o tallers socioeducatius:

- Cada grup ha d'estar format pel nombre de persones assistents que la professional consideri necessari per a aconseguir els objectius de la teràpia grupal i els tallers socioeducatius.
- La freqüència de les sessions ha de ser setmanal i la durada de cada sessió, de dues hores. Si posteriorment a l'adjudicació es valora tècnicament pel servei prestatari una freqüència diferent s'ha de motivar i comunicar a la Direcció insular de Famílies per que doni el vistiplau.

#### 4.4. Objectius de cada programa

A. Assistència psicològica especialitzada a dones víctimes de violència de gènere i altres formes de violència masclista i a les seves filles i fills.

- Intervenció psicològica especialitzada de les dones que permeti a les dones recuperar els dèficit personals i psicològics associats a l'experiència d'abús i maltractament oferts.
- Dotar a les dones d'estratègies per a millorar i incrementar una sèrie d'habilitats cognitives i socials, a través de l'aprenentatge de noves formes de prevenció i afrontament dels conflictes necessàries per a superar les seqüeles de les situacions de violència masclista.
- Estimular i promoure en les dones ateses l'autonomia personal fomentant els recursos personals, assertivitat, processos cognitius alternatius i autonomia.
- Disposar les dones d'un espai de contrast de la seva experiència vital, des d'un enfocament holístic, en el qual puguin reflexionar sobre la seva situació personal.
- Atenció a aquelles dones de la unitat familiar que conviuen o no amb les dones víctimes (germanes, mares, etc.) i requereixin una atenció psicològica derivada de la situació de violència de gènere.
- Afavorir la recuperació emocional de les filles i fills amb perspectiva de gènere.
- Desenvolupar en les i els menors estratègies cognitiu-conductuals per a superar la seqüeles de les situacions viscudes.
- Prestar assessorament centrat en les i els menors basats en els drets, tenint en compte les seves necessitats.

B. Assistència psicològica especialitzada a dones joves de 13 a 25 anys d'edat que han sofert algun tipus de violències masclistes.

- Atenció i suport psicològic individual a les adolescents i/o als seus familiars.
- Afavorir la recuperació emocional de les joves víctimes de violència masclista amb perspectiva de gènere.
- Intervenció socioeducativa individual i/o grupal.
- promoció d'espais informals de trobada fora del Servei entre les usuàries per generar noves xarxes socials i dotar-les d'un coneixement més pràctic i experiencial sobre la violència masclista.

C. Formació i capacitació a professionals del propi servei com a professionals de la Xarxa d'atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca i altres professionals d'atenció a les VM de part forana. Així com la sensibilització a la xarxa comunitària de recursos socials, sanitaris, educatius, cossos de seguretat, etc.

- Aprofundir en el coneixement del marc legal i conceptual amb què abordem les violències masclistes.
- Augmentar la competència professional en l'atenció amb les dones, infants i adolescents víctimes de violències masclistes

5 de 19



CONSELL INSULAR DE MALLORCA

Codi Segur de Verificació: K7AA DLY9 WJPJ RRU3 ZUEA

PPT SAP - SEFYCU 3831362

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://cim.secimallorca.net/>

Pàg. 5 de 19



SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic Jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

- Facilitar l'enfortiment del circuit d'abordatge de les violències masclistes mitjançant la facilitació d'espais d'aprenentatge comú entre les professionals.

#### **4.5. Característiques específiques del programa de formació i capacitació.**

##### **a) Formació a l'inici de la contractació del personal adscrit al servei.**

L'empresa adjudicatària ha de garantir que tot el seu personal adscrit al servei tengui la formació especialitzada en l'atenció a les violències masclistes.

- a. Formació teòrica - pràctica, d'una duració mínima de 25 hores per a totes les persones inicialment adscrites a la execució del contracte i a l'inici de cada contractació de nou personal. (Excepte el personal subrogat).
- b. Excepcionalment durant la vigència del contracte si el personal a contractar posteriorment a l'inici del contracte (cobertures de baixes, etc.), no té formació específica en violències masclistes, violència de gènere, en atenció a dones en situació de prostitució, l'ha de formar en el termini de 3 mesos des de l'inici de la contractació amb un mínim de 100 hores.

L'empresa adjudicatària ha de lliurar a la persona responsable del contracte, per mitjans electrònics perquè la DIF pugui constatar l'efectiva realització d'aquesta formació, la documentació acreditativa dels cursos realitzats i els certificats d'assistència en un termini no superior a 4 mesos des de la contractació del personal.

Les matèries que ha de constar aquesta formació són les relacionades a l'apartat següent b).

##### **b) Formació anual de les professionals adscrites al servei**

L'empresa adjudicatària ha de presentar un pla de formació, capacitació i reciclatge permanent del personal que atén el servei, d'acord amb les necessitats que sorgeixen durant el seu funcionament i les novetats aplicables al servei.

Les matèries que la Direcció insular de Famílies considera prioritàries són:

- Elements de detecció i comprensió de la violència masclista en totes les seves manifestacions. victimologia en violència de gènere.
- Entendre l'impacte i les conseqüències que tenen les violències masclistes en les persones que les pateixen i començar a aplicar el model proposat del SAP com a eina d'anàlisi i intervenció.
- Abordatge de la violència masclista en dones amb risc o situació de vulnerabilitat.
- Intervenció amb dones en contextos de prostitució
- Formació en dialogisme.
- Nocions bàsiques sobre aspectes legals i procediment judicial de les violències masclistes.
- Violències masclistes i cicle vital de les dones (especial èmfasi en adolescència i joventut)

Aquest pla de formació ha d'oferir un mínim de 30 hores anuals de formació per a cada professional. L'empresa adjudicatària ha de lliurar a la persona responsable del contracte, per mitjans electrònics, el Pla de Formació per a l'any 2025 en el termini màxim de 10 dies hàbils des de la formalització del contracte. Els anys següents del contracte han de presentar el Pla de formació en el període del 15 al 31 de gener de l'any següent a la responsable del contracte per mitjans electrònics.

A fi que la DIF pugui constatar l'efectiva realització d'aquesta formació, l'empresa adjudicatària ha de presentar anualment la documentació acreditativa dels cursos realitzats i els certificats d'assistència en el període del 15 al 31 de gener de l'any següent a la responsable del contracte, per mitjans electrònics.



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025







SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic Jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025

SIGNAT PER

Ana María Ferriol Font  
Directora Insular de Famílies  
24/2/2025**c) Formació i capacitació a professionals de la Xarxa d'atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca i altres professionals.**

Amb aquesta oferta formativa es vol dotar a les persones professionals que treballen amb víctimes de violències masclistes, d'eines per una actuació diligent, al mateix temps que es construeixen xarxes relacionals que permetin una millor coordinació entre serveis. Es planteja la necessitat d'oferir un programa de formació especialitzat en atenció a les violències masclistes des de la perspectiva de gènere i interseccional, dirigida als agents de la Xarxa d'atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca; així com altres professionals que intervenen en aquests casos: Cossos i Forces de Seguretat, equips d'emergències de salut, professionals de l'atenció hospitalària, serveis socials municipals, membres dels equips escolars, etc.

El nombre d'hores de formacions anuals serà de 40 hores totals. Es podran realitzar a qualsevol municipi de Mallorca.

**Modalitat**

La formació podrà ser en modalitat presencial i, es podran realitzar a les dependències que el Consell de Mallorca disposi.

**Durada de les formacions**

S'estableix una durada aproximada de 4 hores en cadascuna de les formacions a impartir, encara que per funcionar com a una borsa d'hores per organitzar la formació i per tant pot variar la durada de cada formació.

**Docents**

Les persones docents seran el personal tècnic de Psicologia del servei i/o les treballadores Socials i/o Educadores, adscrites a l'execució del servei objecte del contracte o personal especialitzat que proposi l'adjudicatària. S'encarregaran d'impartir la formació, recollir el llistat d'inscripcions i recollir l'avaluació de la formació per part de les participants. Tant el llistat de participants, com l'avaluació que fan de la sessió seran tramesos una vegada finalitzada l'acció formativa en un termini de 5 dies a la persona que designi la Direcció Insular de Famílies, per mitjans electrònics.

**Material**

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada d'elaborar els materials de la formació, així com de definir el contingut de les sessions en base a les necessitats. El contingut de les sessions de formació i els materials facilitats seran tramesos a la persona que designi la Direcció Insular de Famílies per mitjans electrònics, abans de la realització d'aquestes. Seran enviats amb un mínim de dos setmanes d'antelació per al seu vistiplau. Quedaran sotmesos a la clàusula 7 d'aquest plec de Propietat Intel·lectual.

**Inscripcions i certificacions**

La Direcció insular de Famílies definirà els col·lectius diana de la formació (agents de la Xarxa d'atenció a les VM del Consell de Mallorca, cossos i forces de seguretat, equips d'emergències de salut, professionals de l'atenció hospitalària, serveis socials, membres dels equips escolars...) que intervenen en aquests casos.

L'adjudicatària presentarà el Pla de formació en el període del 15 al 31 de gener de l'any següent a la responsable del contracte per mitjans electrònics, aquest es pactarà i donarà el vist i plau la Direcció Insular de Famílies.

La Direcció insular de Famílies serà l'encarregada de la gestió de les inscripcions i la certificació.

**4.6. Persones destinatàries del servei**

De manera general la població destinatària del SAP son les dones majors de 13 anys, residents a Mallorca, independentment de la seva situació administrativa, víctimes de violències masclistes i, no es precisarà haver interposat denúncia ni tenir voluntat de fer-ho,





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

que requereixin d'una intervenció especialitzada així com els seus familiars i persones del seu entorn i els fills i filles de dones víctimes de la violència de gènere.

Persones beneficiàries per Programa A:

- Dones majors d'edat que viuen o han viscut violència de gènere residents a tota l'illa de Mallorca i els seus fills i filles i els seus familiars.
- Els requisits d'atenció psicològica per als fills i filles menors es tenir entre 5 i 17 anys, amb el consentiment del dos progenitors per acord mutu o autorització judicial, o el seu tutor legal, o per decisió judicial. En el cas de que el progenitor estigui immers en un procediment judicial per violència de gènere serà suficient informar-li prèviament de la intervenció. Si aquesta assistència està adreçada a fills i filles majors de 16 anys també es necessitarà el seu consentiment exprés.
- Dones majors d'edat que han viscut violència masclista residents a tota l'illa de Mallorca i els seus fills i filles que han iniciat el procés de recuperació de la seva situació de violència durant l'estància als centres d'Acollida del Consell de Mallorca, i necessiten seguir el procés de recuperació mentre estiguin acollides.
- En els casos d'agressions sexuals es treballarà de manera coordinada amb el Centre Libertas

Persones beneficiàries per Programa B:

- Dones joves des dels 13 fins al 25 anys que viuen o han viscut qualsevol manifestació de violència masclista, residents a tota l'illa de Mallorca. En aquesta línia es podrà atendre també a la seva família i persones del seu entorn. En els casos d'agressions sexuals es treballarà de manera coordinada amb el Centre Libertas.

#### **4.7. Accés al servei**

La via d'accés per als diferents programes del servei s'han d'explicar en el projecte tècnic presentat, amb les especificacions generals següents:

- L'accés al servei per part de les persones destinatàries serà sempre gratuït i voluntari.
- Es requerirà a la víctima perquè faciliti les dades personals que resultin necessaris, a fi d'aconseguir una atenció coordinada, integral i continuada de les prestacions del sistema de serveis socials de responsabilitat pública.
- En el marc de la normativa vigent sobre protecció de dades s'haurà de traslladar a la persona usuària la informació bàsica sobre el tractament de les seves dades i, si és el cas, la forma d'accés a la informació.

Els criteris d'accés podran ser modificats per la Direcció Insular de Famílies.

Accés al Programa A

- La forma d'accés al Servei serà a través del procediment de derivació formal, amb un informe de derivació formalitzat a tal efecte consensuat amb la Direcció insular de Famílies.
- La derivació al Servei d'Atenció Psicològica per a dones víctimes violència de gènere es farà de manera preferent a través dels diferents serveis de la Xarxa d'atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca. Els serveis de Salut, els serveis socials d'atenció primària, o altres serveis que es puguin determinar, sempre que hagin valorat a la dona com a víctima de violència de gènere i amb necessitat d'atenció psicològica especialitzada. Les sol·licituds que s'atenguin han d'anar sempre precedides d'un informe de derivació.



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025







SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sinties  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

#### Accés al Programa B

- La derivació al Servei d'Atenció Psicològica de víctimes de violències masclistes de dones joves es realitzarà a través dels diferents serveis de la Xarxa d'atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca, els serveis de Salut, els serveis socials d'atenció primària, o altres serveis que es puguin determinar, sempre que hagin valorat a la dona jove com a víctima de violència masclista i amb necessitat d'atenció psicològica especialitzada. També la via d'accés al servei es pot fer de manera directa per la jove, i serà a través d'un número de telèfon establert específicament per a aquesta atenció que facilitarà la Direcció Insular de Famílies.

#### 4.8. Àmbit geogràfic, ubicació i horari d'actuació:

L'àmbit d'actuació territorial del SAP és tota l'illa de Mallorca. La seu del servei estarà al terme municipal de Palma.

Les entitats licitadores hauran de disposar de suficients mitjans perquè el servei d'atenció psicològica a les dones, als seus fills i filles es pugui prestar al matí i a la tarda durant tot l'any i cobrir les zones, de la manera següent:

**Palma:** 5 dies a la setmana, de dilluns a divendres, en horari de matí i tarda, preferentment de 9.00 a 14.00 i de 16.00 a 19.00. Aquest horari podrà modificar-se en funció de la demanda i sempre amb previ vistiplau de la Direcció insular de Famílies.

**Calvià:** Seran dies d'atenció els dies laborables en horari de matí i tarda, s'estableix un mínim de 20 hores mensuals. En el projecte tècnic s'ha de fer una proposta de la dedicació per professional i programa A i B.

**Inca i Manacor:** Seran dies d'atenció els dies laborables en horari de matí i tarda. S'estableix un mínim de 20 hores setmanals a Inca i 20 hores setmanals a Manacor. En el projecte tècnic s'ha de fer una proposta de la dedicació per professional i programa A i B.

**Altres ubicacions:** Per necessitats del servei i mitjançant decisió de la Direcció insular de Famílies es podran afegir altres ubicacions a les quals s'acudirà només si hi ha demanda de servei a realitzar a aquestes localitats;

Si les ubicacions creixen o si la demanda canvia, les parts estudiaran fer una redistribució de les hores dedicades entre Palma i Part Forana, en funció d'aquests factors. En aquest cas correspon a la Direcció insular de Famílies proporcionar els despatxos i/o espais necessaris per a portar endavant les cites.

Es consideraran dies festius totes les festivitats que siguin d'àmbit nacional i autonòmic i els treballadors es regiran pel calendari laboral de Palma.

#### 4.9. Mitjans dels quals ha de disposar l'empresa contractista

L'atenció psicològica es realitzarà en locals propis de l'adjudicatària en el cas de Palma, en el cas d'atenció fora de Palma es realitzarà en els centres o locals que la Direcció Insular proposi, i a càrrec de la Direcció insular de Famílies, sempre ateses les necessitats de dignitat i privacitat que el desenvolupament del Servei precisa.

Es disposarà a Palma d'un local, garantint un espai de recepció per a rebre i que puguin esperar les dones a ser ateses, 3 despatxos com a mínim per a fer teràpia individual i un despatx comunitari per al treball de l'equip i reunions, així com espais suficients per a realitzar les teràpies grupals. És imprescindible que els serveis es prestin en instal·lacions que permetin el respecte a la intimitat de les persones usuàries i compleixin tots els requisits d'accessibilitat i salubritat que estableix la legislació vigent.

El local ha de ser accessible per a les dones, amb bones connexions de transport públic. Ha de disposar, almenys, de telèfon amb servei de contestador i disposar dels equips informàtics necessaris per al correcte funcionament del servei, Tant a Palma com a la resta de l'illa.



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025

SIGNAT PER

Ana María Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025

La disposició d'aquest local es contempla i valora a la licitació dins el percentatge de despeses generals d'estructura.

El servei comptarà almenys amb un ordinador per persona tenint en compte que almenys dues hauran de ser portàtils per a poder realitzar els serveis a Inca i Manacor amb els següents requeriments tècnics mínims: 8GB RAM, 64 GB d'emmagatzematge, sistema operatiu Windows o equivalent, processador de text, full de càlcul, de presentacions Windows Office o equivalent compatible. Programa multimèdia Windows o equivalent compatible.

Almenys dos telèfons mòbils per al servei en el territori fora de Palma amb prestacions pròpies de telefonia 4G (segons els requeriments de la Unió Internacional de Telecomunicacions). En l'oficina de Palma haurà d'haver-hi suficients telèfons fixos, impressora, escàner i qualsevol equipament per al bon desenvolupament del servei.

S'acreditarà mitjançant declaració responsable del licitador on constaran la totalitat dels aparells informàtics dedicats a l'execució del servei, assenyalant les seves característiques de compatibilitat, potència, capacitat i eficiència, a la qual s'adjuntarà la documentació acreditativa pertinent quan li sigui requerit pels serveis dependents de l'òrgan de contractació.

Els equips informàtics han de permetre la comunicació mitjançant correu electrònic i també l'accés a l'aplicació VGSIC per a utilitzar en tots els locals, igualment en els espais que l'Administració disposarà per a realitzar l'assistència psicològica.

L'entitat es farà càrrec de les despeses de material fungible adequats i també dels mitjans tècnics necessaris per a complir el contracte.

#### **4.10. Recursos humans**

L'adjudicatària haurà de disposar del personal necessari per al correcte desenvolupament de les tasques objecte d'aquest contracte, sent de la seva competència la relació jurídica-laboral amb aquest personal, així com les substitucions de professionals que poguessin ser necessàries per a una correcta i eficaç prestació del servei. L'adjudicatària tindrà tots els drets i deures inherents a la seva condició d'empleadora i haurà de complir totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de Seguretat i Higiene en el treball, referides al personal que té al seu càrrec. Igualment serà la responsable de que el personal compleixi les obligacions derivades d'aquest Plec i del Plec de Clàusules administratives particulars (en endavant PCAP). L'actuació individualitzada del personal serà única i exclusivament responsabilitat de l'entitat adjudicatària, que decidirà el més convenient en cas d'incompliment de les seves funcions, informant-ne a la Direcció Insular de Famílies.

A efectes d'identificació del personal i de control dels documents RNT (Relació nominal de treball, antic TC2) i RLC (Rebut de liquidació de cotitzacions, antic TC1), l'entitat adjudicatària facilitarà una relació de les persones treballadores en la qual consti detallat l'horari dels professionals. Posteriorment, durant el primer trimestre de cada any l'entitat adjudicatària transmetrà a la Direcció Insular de Famílies, els documents RNT i RLC, o equivalents, corresponents a aquest període de tot el personal que presti o hagi prestat els seus serveis. Per a la realització de les diverses tasques encomanades, l'adjudicatària haurà de disposar d'un equip tècnic expert en la matèria objecte del contracte, per al que comptarà amb professionals de la psicologia, i educació social que hauran d'estar col·legiades, així com complir quants altres requisits legals siguin necessaris, i que desenvoluparan la intervenció terapèutica, grupal i la coordinació del servei.

- a) En relació amb la disponibilitat dels i les professionals per a atendre el servei, les entitats licitadores hauran de disposar, com a mínim, del personal següent:

##### **1 Directora:**





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025



Consell de  
Mallorca

NIF: S0711002F

## Servei de Famílies, Igualtat i atenció a les violències masclistes

Expedient 1214291Q



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025

- Nivell d'estudis: Grau en psicologia amb l'acreditació de Psicologia Clínica (Llei 44/2023, de 21 de novembre, d'ordenació de les professions sanitàries: especialitat en Psicologia General Sanitària), en cas de no tenir la especialitat en Psicologia Clínica, ha d'haver realitzat activitats sanitàries en unitats assistencials i/o consultes de Psicologia inscrites al Registre de centres, serveis i establiments sanitaris de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (Llei 5/2011, de 29 de març, d'economia Social) amb una durada mínim de 6 mesos, i/o estiguin acreditats com a psicòlegs experts en psicologia de la intervenció social.
- Anys mínims d'experiència en aquest àmbit: 2 anys amb l'àmbit de la direcció i/o gestió de centres i/o serveis de naturalesa semblant.
- Formació específica: En intervenció en violències masclistes.
- Nivell de Català: B2
- Nombre mínim de professionals: 1 jornada completa
- Aquesta figura de Direcció durà a terme almenys 20 hores de dedicació exclusiva a la direcció i organització del servei, podrà realitzar la resta d'hores en teràpia individual i/o grupal.

### 7 psicòlegs/gues:

- Nivell d'estudis: Grau en psicologia amb l'acreditació de Psicologia Clínica (Llei 44/2023, de 21 de novembre, d'ordenació de les professions sanitàries: especialitat en Psicologia General Sanitària), en cas de no tenir la especialitat en Psicologia Clínica, ha d'haver realitzat activitats sanitàries en unitats assistencials i/o consultes de Psicologia inscrites al Registre de centres, serveis i establiments sanitaris de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (Llei 5/2011, de 29 de març, d'economia Social). amb una durada mínim de 6 mesos, i/o estiguin acreditats com a psicòlegs experts en psicologia de la intervenció social.
- Anys mínims d'experiència en treballs realitzats amb l'àmbit de les violències masclistes: 1 any.
- Formació específica: En violències masclistes.
- Nivell de Català: B2
- Nombre mínim de professionals: 7 a jornada completa

### 1 Educador/a Social

- Nivell d'estudis: Grau en Educació Social
- Anys mínims d'experiència en l'àmbit de les violències masclistes: 1 any.
- Formació específica: violències masclistes, intervenció en grups.
- Nivell de Català: B2
- Nombre mínim de professionals: 1 a jornada completa.

### 1 auxiliar administratiu/a

- Nivell d'estudis: ESO
- Nombre mínim de professionals: 1 a jornada completa.

b) L'adjudicatària haurà de subrogar el personal de l'empresa contractada anterior que hi tenguin dret.

A efectes únicament indicatius s'entén que les condicions mínimes a aplicar serien les que s'estableixen en el Conveni col·lectiu d'aplicació de conformitat amb el que s'estableix en l'article 13 i l'article 130 de la LCSP, l'adjudicatària ha de subrogar el personal de l'empresa que està prestant el servei detallat en el plec de clàusules administratives, sense perjudici que els mateixos puguin sofrir modificacions fins a la data d'efecte del contracte.

11 de 19



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025



CONSELL INSULAR DE MALLORCA

Codi Segur de Verificació: K7AA DLY9 WJPJ RRU3 ZUEA

PPT SAP - SEFYCU 3831362

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://cim.secimallorca.net/>

Pàg. 11 de 19



SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025

SIGNAT PER

Ana María Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025

c) El personal que l'adjudicatària hagi de contractar com a psicòlegs/as haurà de comptar amb el Grau en psicologia i l'acreditació de Psicologia Clínica (Llei 44/2023, de 21 de novembre, d'ordenació de les professions sanitàries: especialitat en Psicologia General Sanitària), en cas de no tenir la especialitat en Psicologia Clínica, ha d'haver realitzat activitats sanitàries en unitats assistencials i/o consultes de Psicologia inscrites al Registre de centres, serveis i establiments sanitaris de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (Llei 5/2011, de 29 de març, d'economia Social) amb una durada mínim de 6 mesos, i/o estiguin acreditats com a psicòlegs experts en psicologia de la intervenció social. Al personal subrogat, l'experiència acumulada al present servei supliria la falta de la especialitat en Psicologia Clínica

d) És requisit indispensable del personal que contracti l'adjudicatari (exclusos els possibles subrogats), que hagin estat formats, amb un mínim de 100 hores en matèria de violència masclista (o els formi l'adjudicatària com es contempla a la clàusula 5.5 a)) i/o han de tenir experiència, mínima de dos anys, en l'atenció a la violència masclista. Els/les professionals hauran de reunir els requisits per a l'exercici professional que realitzin.

e) Quan es produeixi qualsevol canvi de persona, s'haurà de comunicar per escrit i amb una setmana d'antelació a la Direcció insular de Famílies i aquest canvi haurà de complir tots els punts assenyalats en aquest plec.

f) L'empresa ha de presentar un pla anual de vacances dels seus professionals en el primer trimestre del contracte, i ha de garantir la continuïtat del servei en els termes establerts en aquest plec. En cas que es produeixi baixa laboral i/o vacances, l'empresa haurà de substituir el personal. A més, l'adjudicatària haurà de complir, respecte del seu personal, les obligacions vigents en matèria laboral, de seguretat social i de seguretat i higiene en el treball.

g) En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària ha d'afavorir l'estabilitat en el lloc de treball als i les professionals per a mantenir la qualitat del servei que s'ofereix a les dones i, si és el cas, als seus fills i filles, i cal intentar, en la mesura que sigui possible, que els atengui un mateix o una mateixa professional durant totes les sessions del procés d'intervenció.

h) Tant l'empresa adjudicatària com la Direcció insular de Famílies poden incorporar estudiants en pràctiques sempre que no s'interfereixi en el funcionament bàsic del servei objecte del contracte. En cas que faci la proposta l'adjudicatària, ha de tenir el vistiplau de la Direcció insular de Famílies. El personal del servei ha de col·laborar en aquesta funció docent.

e) El personal tècnic designat per la Direcció insular de Famílies pot, en qualsevol moment, fer les comprovacions que consideri pertinents sobre l'execució del servei i sol·licitar la informació que es consideri adequada, tant respecte a l'atenció donada, com de l'equip professional, amb la finalitat d'assegurar una execució normal del servei. Així mateix, el servei ha de participar en els sistemes de seguiment que determini la Direcció Insular, entre els quals es troba la base de dades unificada en violència de gènere VGSIG.

#### **Ús del programa informàtic Base de Dades VGSIG**

L'adjudicatària ha d'emprar el programa informàtic Base de Dades VGSIG, de titularitat de l'Institut Balear de la Dona, o bé el programa que en el futur pugui implementar la Direcció Insular de Famílies. S'han de registrar dins el programa totes les informacions relatives a les intervencions efectuades i a les gestions fetes d'una manera organitzada i permanent, amb l'objecte de mantenir la base de dades actualitzada diàriament. La Direcció Insular de Famílies facilitarà una còpia del manual d'ús del programa i informará del procediment d'altres i baixes a la BD. Si es produís un canvi de programa informàtic, amb l'antelació adient es facilitaria a l'adjudicatària la informació i el manual corresponent pel seu ús.





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025

#### **4.11. Participació en esdeveniments**

L'adjudicatària, mitjançant el seu personal de prestació directa del servei, i a petició de la Direcció Insular de Famílies, participarà en seminaris, jornades, conferències, taules rodones i activitats equivalents, per tractar i exposar continguts relacionats amb el servei prestat.

Seràn un màxim de 4 esdeveniments en còmput anual, a qualsevol indret de Mallorca, amb la única limitació de que siguin compatibles amb l'agenda del servei d'atenció a les usuàries. Aquestes participacions requeriran petició prèvia de la Direcció Insular de Família amb l'antelació mínima d'una setmana.

A més, l'adjudicatària, mitjançant el seu personal de prestació directa del servei, i només amb autorització prèvia de la Direcció Insular, podrà participar en programes televisius o radiofònics, entrevistes periodístiques, conferències de premsa, jornades, seminaris i altres actes equivalents per tractar i exposar continguts relacionats amb el servei prestat.

Els mitjans de desplaçament i les despeses derivades correran exclusivament a compte de l'adjudicatària per tant aquestes participacions no suposaran una remuneració extra per a l'adjudicatària.

La Direcció Insular de Famílies podrà impulsar l'assistència a jornades i altres esdeveniments relacionats amb el Servei sempre que prèviament s'acordi amb l'adjudicatària.

Pel cas de que es pugui superar el màxim de 4 esdeveniments anuals, o be hi hagi esdeveniments fora de la illa de Mallorca, l'adjudicatària podrà acordar amb la Direcció insular de Famílies el pagament amb les mateixes condicions regulades pel personal docent de "l'Escola Genèrica" de la Direcció insular de Famílies a 2024, i pel pagament de trasllats a la Resolució de la consellera de Presidència, Funció Pública i Igualtat per la qual s'actualitza el barem de les indemnitzacions del Decret 62/2011, de 20 de maig pel que es regulen les modalitats de col·laboració en les activitats formatives i als processos selectius i de provisió organitzats per l'Escola Balear d'Administració pública, i s'aprova el barem de les indemnitzacions que es deriven.

Assistència a les Taules locals d'intervenció contra les violències masclistes: els i les professionals del SAP acudiran a les Taules del municipis a on prestin atenció (Inca, Manacor, Felanitx i Calvià...), a més podran assistir, prèvia organització del treball, a la resta de Taules locals d'intervenció.

#### **4.12. Coordinació entre l'empresa adjudicatària i la Direcció insular de Famílies.**

L'empresa adjudicatària designarà una persona representant que serà la persona responsable de la coordinació i supervisió general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte. La coordinació es realitzarà amb la periodicitat mínima bimensual.

Programa A: La directora del SAP que presti el servei realitzarà una coordinació prèvia a l'inici del contracte amb la Direcció insular de Famílies, per tal de posar les bases del treball de coordinació, derivació i seguiment de les usuàries de la Xarxa d'Atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca ateses per el SAP.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta d'atenció per les usuàries de la Xarxa d'Atenció del Consell de Mallorca al Projecte tècnic.

#### **4.13. Requisits de qualitat en els processos d'atenció**

- Amb cadascuna de les dones s'ha de desenvolupar un procés individualitzat i integral d'atenció psicològica, dirigit a afavorir l'adquisició o la recuperació de l'autonomia personal i social, i a assegurar el seu benestar.
- Per a cada persona usuària que sigui atesa en aquest servei s'obrirà un expedient individual que reculli, de manera organitzada, tota la informació i la documentació





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic Jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

corresponent a la intervenció que es duu a terme en relació amb la persona mateixa i / o amb els seus familiars. La base de dades que s'utilitzarà serà la VGSIC.

- c) Com a criteri general la primera entrevista a la dona, després de la derivació, s'ha de fer:

- Entre les 24 i les 72 hores, quan s'hagi establert el criteri d'urgent.
- Entre 4 i 9 dies, quan s'hagi establert el criteri de prioritari.
- Entre 10 i 20 dies, els casos que s'hagin considerat ordinaris.

- d) Per tal de poder atendre amb un procés que garanteixi les intervencions de qualitat, al projecte tècnic s'ha d'explicar com es gestionarà la llista d'espera.

- e) Com a criteri general en el cas de dones joves que contactin via WhatsApp la primera demanda, si aquesta es fa dins de l'horari prèviament establert del servei, s'ha respondre el mateix dia; i en el cas que es produeixi la demanda fora de l'horari de treball s'ha de donar resposta Entre les 24 i les 72 hores, quan s'hagi establert el criteri d'urgent.

L'adjudicatària ha de dissenyar un pla d'intervenció integral consensuat on també s'establiran els criteris per a considerar un cas urgent, prioritari o ordinari amb la Direcció Insular de Famílies i lliurarà una primera proposta a la Cap de servei als dos mesos d'haver iniciat la contractació, que serà revisada conjuntament amb aquesta Direcció i s'implementarà al llarg del projecte.

- f) De manera especial en el cas de l'atenció a les adolescents l'adjudicatària ha de dotar al servei d'una metodologia innovadora així com d'instruments de treball adaptats a les peculiaritats del col·lectiu i fer possible la utilització de les TIC.
- g) L'adjudicatària ha de preveure i dissenyar la possibilitat de fer atenció de manera telemàtica si les circumstàncies així ho requereixen.

#### 4.14. Comunicació d'incidències crítiques

En cas de produir-se qualsevol incidència s'ha de comunicar el més aviat possible amb un màxim de 8 hores des del fet a la Direcció insular de Famílies, s'ha de comunicar per telèfon i correu electrònic a la Direcció insular de Famílies el mateix dia, encara que sigui cap de setmana, nocturn o festiu, al telèfon i adreça electrònica i telèfon facilitats per la Direcció insular. Es definirà al projecte tècnic que es considera incidència crítica.

#### 4.15. Pla de supervisió externa

L'adjudicatària haurà de desenvolupar un pla de supervisió externa per a l'equip professional. S'entén com a supervisió externa el procés que té com a objectiu revisar el quefer professional i les emocions que generen les actuacions desenvolupades, ajudant a contrastar els marcs teòrics i conceptuals amb la pràctica quotidiana.

Aquesta supervisió tècnica externa millora les competències i qualificació dels/les professionals i reduna en la prevenció de danys que puguin produir-se per mala pràctica professional, en la prevenció de l'estrès laboral i en el benestar i autocura dels/les professionals de l'equip, buscant un desenvolupament professional altament integrat i competent.

L'adjudicatària queda obligada a realitzar un mínim de 12 sessions grupals anuals de supervisió externa per un professional o professionals qualificats, amb un total de **24 hores**, encara que podran funcionar com a una borsa d'hores i per tant pot variar la durada de cada sessió.

La durada de cada sessió grupal serà de dues hores.

Per al seguiment d'aquesta obligació, l'adjudicatària haurà de presentar a l'inici de l'execució del contracte un programa de supervisió en el qual consti el/els i/o la/les professional/s externs/s que ho duran a terme. L'empresa o entitat adjudicatària haurà de presentar a més



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025







SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

un informe anual de les sessions de supervisió externa realitzades i de els/les professionals assistents a aquesta, amb indicació de dates, durada i professional que ha dut a terme la supervisió.

#### **4.16. Projecte tècnic**

Les entitats licitadores hauran de presentar un projecte tècnic detallat, subjecte a puntuació com criteri d'adjudicació del contracte (veure l'apartat Criteris d'adjudicació del quadre de característiques del PCAP).

S'ha de presentar tenint en compte totes les especificitats que assenyala aquest Plec i, haurà d'adequar-se als principis orientadors abans enunciats amb la finalitat de garantir la consecució dels estàndards bàsics de qualitat aplicables als serveis dirigits a víctimes de violència masclista.

Amb aquest efecte, la metodologia a aplicar vindrà determinada pels següents elements:

- Adequació dels serveis, entenent que els serveis són adequats quan respecten la dignitat de la víctima, l'ajuden a comprendre plenament les opcions de les quals disposa, respecten les seves decisions i treballen per a reduir la revictimització.
- Comunicació i participació efectiva de les dones en el disseny, execució i avaluació dels serveis.
- Consentiment informat i confidencialitat. Els serveis han de regir-se per un codi ètic i de seguretat que reguli aquestes qüestions.
- Recollida de dades i gestió de la informació exhaustiva, adequada i segura.
- Vinculació amb altres sectors i organismes a través de la derivació i coordinació.
- Capacitació dels equips professionals, especialment en l'atenció a les violències masclistes en enfocament de gènere i drets humans i interseccionalitat.

El projecte tècnic ha d'incloure els apartats genèrics següents:

#### **1. Diagnòstic de les violències masclistes a Mallorca**

- 1.1. Antecedents i justificació de la proposta en quant a l'atenció a les violències masclistes.
- 1.2. Identificació i, contextualització del SAP en el conjunt de recursos de la Xarxa d'atenció a les violències masclistes, i recursos específics en l'atenció a les violències sexuals.
- 1.3. Marc normatiu d'actuació a nivell internacional, europeu, nacional i Balear.

#### **2. Justificació del model d'intervenció aplicat**

- 2.1. Enfocaments teòrics en que es sustenten les diferents intervencions que es realitzaran al SAP.

#### **3. Característiques del SAP per cada programes**

##### Programa A:

- 3.1. Objectius: objectius generals i, específics / operatius.
- 3.2. Perfil de les persones ateses i accés al programa: Amb les dones i mares i amb els menors.
- 3.3. Procés d'atenció, organització i funcionament del servei.
- 3.4. Tipus i criteris d'intervencions: Presencial, telefònica, en línia o mixta.
- 3.5. Metodologia de l'atenció: individual, grupal, tallers socioeducatius, comunitària, etc.
- 3.6. Fases de les intervencions: Recepció, gestió i valoració i atenció de les demandes. Seguiment i tancament.

##### Programa B:

- 3.1. Objectius: objectius generals i, específics / operatius.
- 3.2. Perfil de les persones ateses i accés al programa.
- 3.3. Procés d'atenció, organització i funcionament del servei.
- 3.4. Tipus i criteris d'intervencions: Presencial, telefònica, en línia o mixta.



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025

- 3.5. Metodologia de l'atenció: individual, grupal, tallers socioeducatius, etc.
- 3.6. Fases de les intervencions: Recepció, gestió i valoració i atenció de les demandes. Seguiment i tancament.

#### 4. Organització generals dels recursos humans destinats a la prestació

- 4.1. Funcions de la Directora i del personal.
- 4.2. Organització territorial i per programes.

#### 5. Coordinació amb la Xarxa d'Atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca, treball amb xarxa comunitària i amb altres serveis especialitzats.

- 5.1. Concreció de la proposta de coordinació amb la Xarxa d'atenció a les violències masclistes del Consell de Mallorca. Proposta per cada una dels serveis de la xarxa.

#### 6. Sistema d'avaluació, definició indicadors, i explotació de les dades.

##### Programa A:

- 6.1. Llistat d'indicadors i definició de les variables a valorar

##### Programa B:

- 6.1. Llistat d'indicadors i definició de les variables a valorar

#### 7. Base de dades (o sistema de registre) general de les persones ateses i sistemes de registres per a la gestió del Centre.

- 7.1. El sistema de registre (pot ser amb qualsevol format (Excel, BD, etc.) ha de permetre guardar, mantenir i explotar les dades recollides de forma ràpida i estructurada. Cada camp proposat tindrà uns ítems a recollir, per exemple, a les dades personals: nom i llinatges, edat, fills i filles, data de naixement, nacionalitat, sexe, estat civil, estudis, etc.

Els camps han de fer referència a dades personals de les persones ateses, dades de les intervencions realitzades, tipus de violències, etc.

- 7.2. Sistema de registre de l'organització del servei: demandes, cridades telefòniques, etc. (proposta de camps)

#### 8. Control de la satisfacció de les dones i serveis atesos.

- 8.1. Sistema de control de la satisfacció, periodicitat.

#### 9. Tractament de les incidències, incloent un mitjà de registre

- 9.1. Definició d'incidència.
- 9.2. Sistema de recollida.
- 9.3. Processos i temps de resposta a les incidències i de comunicació a la Direcció Insular de Famílies.

#### 4.17. Incompatibilitats

És incompatible que el personal de l'adjudicatària d'atenció directa, presti assistència psicològica privada a les persones que hagin atès o estiguin atenent.

#### 4.18. Certificació negativa d'antecedents penals per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual

En compliment de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, no podran adscriure's a l'execució del contracte professionals que hagin estat condemnats/as per sentència ferma per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual. Per a acreditar aquesta circumstància, l'entitat que resulti adjudicatària aportarà al Consell de Mallorca la certificació negativa d'aquests antecedents penals abans que el/la professional sigui assignat a aquests serveis.

A tals efectes, s'estarà al que es disposa en article 9 del Reial decret 1110/2015, d'11 de desembre (BOE núm. 312 de 30 de desembre), pel qual es regula el Registre Central de Delinqüents Sexuals, podent-se obtenir informació en l'apartat tràmits i gestions personals del ciutadà del Ministeri de Justícia (<http://www.mjusticia.gob.es>)





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025

### **Clàusula 5: Confidencialitat i publicitat del servei**

L'adjudicatària està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar una carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moments d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'empresa contractista vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment per la Direcció insular de Famílies.

L'adjudicatària no realitzarà cap acció o gestió amb els mitjans de comunicació sense autorització prèvia expressa per part de la Direcció insular de Famílies. S'inclouen en aquest concepte qualsevol conversa, intercanvi d'informació o valoració sobre la possibilitat de fer una cobertura mediàtica sobre l'activitat dels serveis. La difusió de dades o informació a través de mitjans de comunicació propis de l'entitat adjudicatària, com a fullets, memòries, vídeos corporatius o butlletins informatius interns haurà de ser visada i autoritzada expressament per la Direcció insular de Famílies abans de la seva publicació, edició i difusió. L'adjudicatària no establirà relació amb instàncies oficials públiques o privades, ni realitzar publicacions, assistir a cursos, conferències, seminaris o similars en qualitat de ponents sobre matèries relacionades amb la gestió del servei sense permís previ i exprés de la Direcció insular. Aquesta prohibició persistirà encara que hagi finalitzat l'execució del contracte.

### **Clàusula 6: Propietat intel·lectual**

De tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, incloses les activitats de formació, divulgació, estadístiques, així com tota la documentació que sigui produïda amb motiu del contracte, el Consell de Mallorca n'adquireix la propietat exclusiva. En quant als drets de propietat intel·lectual i patrimonials, els autors cedeixen els drets d'explotació en exclusiva durant un període de 25 anys, amb un àmbit territorial d'abast nacional i internacional i amb el més ampli rang de modalitats d'explotació (editorial, de traducció, científic, novel·lístic, cinematogràfic, etc.). L'adjudicatària no ho podrà fer servir en base a la exclusivitat pactada, no obstant això, la Direcció insular de Famílies podrà autoritzar-ho sempre que la sol·licitud es faci arribar amb detall de la finalitat, l'abast territorial i temporal, l'àmbit de repercussió estimat i qualsevol altre dada que la Direcció Insular sol·liciti a priori. Tots els materials produïts a l'empara del contracte aniran únicament i clarament identificats amb la imatge corporativa que estableixi el Consell de Mallorca en quant a logotips, imatge corporativa, etc. Així mateix, en qualsevol moment que sigui adient, haurà de constar clarament que el servei el presta el Consell de Mallorca.

L'adjudicatària haurà de subministrar al llarg de tota la vigència del contracte, la informació relativa a l'objecte del contracte, així com el contingut complet de les bases de dades emprades a l'efecte de facilitar la seva reutilització i la seva possible incorporació i ús per part dels sistemes d'informació de la Direcció insular de Famílies. Aquestes bases de dades hauran de ser subministrades amb tot detall i en format obert i reutilitzables, juntament les seves metadades. Tota aquesta documentació queda sotmesa a l'establert a aquesta clàusula.

### **Clàusula 7: Supervisió i control**

La Direcció insular de Famílies exercirà la supervisió i control necessaris per a assegurar l'adequada prestació i funcionament del centre.

A aquest efecte, l'adjudicatària haurà de designar a un/a coordinador/a del servei pertanyent a la seva plantilla, que actuarà com a interlocutor/a únic/a i directe/a amb la Direcció insular de Famílies, i que assegurarà la qualitat del servei prestat, realitzant, labors de coordinació amb la Direcció insular, vigilant, en tot moment, el desenvolupament dels treballs, resolent





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025

SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025

SIGNAT PER

Ana María Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025

els problemes que es plantegin en l'execució del servei i garantint el compliment de totes les condicions establertes en aquest plec.

Qualsevol comunicació que hagi de mantenir l'equip professional del servei amb la Direcció insular de Famílies, haurà de fer-se a través d'aquest/a coordinador/a del servei, que canalitzarà la comunicació entre l'empresa o entitat adjudicatària, el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i la Direcció insular, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte, tot respectant la clàusula 5.3.

De la mateixa forma, aquest/a coordinador/a serà responsable, entre d'altres, del control de l'assistència del personal al lloc de treball; de la distribució del treball entre el personal assignat a l'execució del contracte; d'impartir-li directament les ordres i instruccions de treball necessàries en l'exercici del seu poder de direcció i autoorganització empresarial; de supervisar el correcte acompliment per part de l'equip professional de les funcions encomanades; del compliment de les normes laborals; i de l'organització de les vacances i de les absències puntuals, de manera que el servei a prestar no es vegi afectat de manera rellevant. Tot això, sense perjudici de les facultats que la legislació de contractes del sector públic reconeix a l'òrgan de contractació en relació amb l'execució dels contractes o la necessària coordinació per a la prestació integral del servei.

La Direcció insular de Famílies exerceix la supervisió i el control necessaris per assegurar la prestació adequada del servei. L'adjudicatària ha de mantenir de manera periòdica reunions amb les persones responsables tècniques de la Direcció Insular per informar de la gestió que s'ha dut a terme, verificar el compliment dels compromisos contractuals i, en conseqüència, ha de quedar subjecte a les directrius i els indicadors que, per conveniència dels serveis i per a la seva adequada optimització i funcionament, estableixi la Direcció Insular.

#### **Clàusula 8: Informes: obligacions de l'empresa contractista**

L'adjudicatària es compromet a elaborar els documents de treball necessaris per a recollir la informació que ha d'enviar periòdicament a la Direcció insular de Famílies.

L'adjudicatària els ha de lliurar a la persona responsable del contracte per mitjans electrònics i en format Excel, Word, PDF, segons s'indica en cada cas:

- Pla inicial de formació teòrica – pràctica als i les professionals adscrits al contracte. La justificació de la formació rebuda s'ha de fer a través dels certificats d'assistència i s'ha de presentar el primers quinze dies del segon mes de contracte, en format PDF.
- Pla anual de formació i capacitació a professionals propis i per els professionals de la xarxa d'atenció a les violències masclistes a presentar del 15 de desembre al 15 de gener de cada any, en format PDF.
- Justificació anual de la formació rebuda per part del personal que realitza l'atenció, que ha d'incloure el Pla de Formació anual de l'adjudicatària, amb indicació del programa dels cursos, el nombre d'hores lectives, persones docents que han impartit el curs. La justificació de la formació s'ha de fer a través dels certificats d'assistència als cursos corresponents. A presentar abans del 31 de gener de l'any següent. Entregar en el format més clar i senzill per mitjans electrònics. En el cas d'adjuntar diversos documents cal estructurar-ho en carpetes i enviar-ho en un arxiu comprimit.
- Informe mensual: l'adjudicatària en farà una extracció i tramesa de dades mensuals del servei prestat.
- Informe anual de les sessions de supervisió externa realitzades i dels/les professionals assistents a aquesta, amb indicació de dates, durada i professional que ha dut a terme la supervisió.
- Certificació negativa d'antecedents penals i carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat carta dels i les treballadores.





SIGNAT PER

Alfonso Garrote Sintes  
Tècnic jurídic de la DI de Famílies  
21/2/2025



SIGNAT PER

Margarita Coll Díaz  
Cap de servei de famílies, igualtat i atenció a les  
violències masclistes  
21/2/2025



SIGNAT PER

Ana Maria Ferriol Font  
Directora insular de Famílies  
24/2/2025

- g) Memòria anual de l'activitat del servei a presentar abans del 31 de gener de cada any. En cas que el servei acabi abans que ho faci l'any natural, s'ha de presentar la memòria des del gener de l'any en curs fins a la data de finalització del servei. El termini de presentació és com a màxim d'un mes, comptador des de la finalització del servei. En format PDF. A més es facilitarà un qüestionari a tal efecte que s'haurà de complimentar anualment juntament amb la memòria del servei.
- h) A la finalització del contracte, l'adjudicatària proporcionarà a la Direcció insular de Famílies la informació completa de les bases de dades, en format obert i reutilitzable, juntament amb les seves metadades, incloent-hi la sèrie històrica de la informació, el model de dades i tota la documentació necessària per a la seva interpretació, seguint les directrius dels responsables informàtics. Correspondrà a la Direcció insular exclusivament la disposició de la informació generada pel contracte sense que l'adjudicatària pugui realitzar cap ús o disposició de la mateixa sense autorització expressa del Consell.

#### **Ciàusula 9: Altres obligacions de l'adjudicaria**

- a) La titularitat del Servei definit en aquest Plec correspon a la Direcció Insular de Famílies.
- b) Transmetre una imatge igualitària, plural i no estereotipada entre homes i dones, a través d'imatges, de símbols o del mateix ús del llenguatge en qualsevol de les accions d'informació, comunicació o promoció de les activitats del servei.
- c) Durant el desenvolupament del contracte, l'empresa adjudicatària ha de col·laborar en totes les iniciatives i projectes, en l'àmbit objecte del servei, que proposi la Direcció Insular de Famílies, tot respectant el nombre màxim d'activitats i esdeveniments abans esmentat.
- d) El personal tècnic designat per la Direcció Insular de Famílies en qualsevol moment pot fer les comprovacions que consideri adequades sobre l'execució del servei i sol·licitar la informació que consideri pertinent amb la finalitat d'assegurar una execució adequada del servei. L'adjudicatària ha de facilitar aquesta informació.
- e) Utilitzar exclusivament la imatge corporativa del Consell en totes les comunicacions que es realitzin en execució del contracte (documentació de gestió d'expedients de dones, informes, correus electrònics, etc.), seguint les indicacions de la Direcció insular de Famílies. En tot cas, la imatge corporativa del Consell de Mallorca haurà de rebre un adequat tractament en quants suports s'utilitzin conforme amb el Manual d'Identitat Corporativa del Consell.
- f) L'adjudicatària haurà aplicar protocols de seguretat (per al personal i per les usuàries) i protocols de protecció de dades. Si es dona el cas, haurà d'implantar i aplicar els protocols que li proporcionï la Direcció Insular.
- g) L'adjudicatària haurà d'usar un correu corporatiu identificatiu del servei per a totes les comunicacions, que proporcionarà la Direcció Insular de Famílies, així com la possibilitat de treballar amb un espai compartit (Sharepoint).
- h) Tota la documentació elaborada, al llarg de tota l'execució del servei s'ha d'elaborar en llengua catalana, però per a la documentació que impliqui lectura i emplenament per part de les usuàries, s'elaborarà a més una versió en llengua castellana.
- i) Comunicar de manera immediata a la Direcció insular de Famílies qualsevol incident greu que succeeixi en el servei i que hagi afectat o pugui afectar la seguretat de les persones, que alteri el funcionament del mateix o que per les seves característiques hagi de ser conegut per aquesta, tot això sense perjudici de la comunicació i gestions necessàries amb els serveis pertinents en funció de la casuística: seguretat i/o emergència, etc.
- j) No exhibir en els espais del Centre cap símbol de caràcter polític o religiós.
- k) Contractar una assegurança de responsabilitat civil en els termes en que es configura a la documentació d'aquesta licitació.

