



EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ NÚM.: CONTR 2019/5011

TIPUS DE CONTRACTE: servei

OBJECTE: Servei d'atenció social i d'acompanyament a les víctimes que pateixen violències masclistes per als anys 2020 i 2021

ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ: directora de l'Institut Balear de la Dona

Expedient de tramitació anticipada de despesa corresponent a l'exercici 2020 (arts. 43 i ss. del Decret 75/2004) segons resolució de la directora de l'Institut Balear de la Dona de data 8 d'agost de 2019

Informe justificatiu sobre la necessitat de formalitzar un contracte per al servei d'atenció social i d'acompanyament a les víctimes que pateixen violències masclistes per als anys 2020 i 2021

Fets

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

En matèria de violència masclista, els poders públics han d'assolir un model d'atenció integral, innovador des d'un punt de vista estructural i d'intervenció, en especial a partir de les darreres reformes legislatives estatals, com ara l'aprovació de la Llei 23/2014, de 20 de novembre, de reconeixement mutu de resolucions penals a la Unió Europea, i la Llei orgànica 6/2014, de 29 d'octubre, complementària de la Llei 23/2014, i també la Llei orgànica 7/2014, de 12 de novembre, de l'Estatut de la víctima del delictes.

D'altra banda, l'article 18 («Obligacions generals») del Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra la dona i la violència domèstica ratificat per Espanya (BOE núm. 137, de 6 de juny de 2014) preveu, entre altres qüestions, el següent:

1. Les parts prendran les mesures legislatives o altres de necessàries per protegir totes les víctimes contra qualsevol nou acte de violència.

2. Les parts prendran les mesures legislatives o altres de necessàries, conforme al seu dret intern, per vetllar perquè hi hagi mecanismes adequats per posar en pràctica una cooperació eficaç entre totes les agències estatals pertinents, incloses les autoritats judicials, els fiscals, les forces i cossos de seguretat, les autoritats locals i regionals, així com les organitzacions no governamentals i les altres organitzacions o entitats pertinents per a la protecció i el suport a les víctimes i testimonis de totes les formes de violència incloses en l'àmbit d'aplicació del present Conveni, i es remetran fins i tot als serveis de suport generals i especialitzats a què es refereixen els articles 20 i 22 del present Conveni.

Al mateix temps, l'article 19 («Informació») del Conveni esmentat recull l'obligació de les parts d'adoptar mesures amb la finalitat que les víctimes rebin una informació adequada i al moment oportú sobre els serveis de suport i les mesures legals disponibles en una llengua que compreguin.

Per la seva banda, l'article 13 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, estableix que, entre d'altres, són competències del Govern i de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, col·laborar amb les diferents administracions públiques en matèria d'igualtat; prestar serveis o establir programes de caràcter pluriinsular amb l'objectiu de garantir l'accés als drets de les dones que pateixen discriminació múltiple; investigar i detectar situacions de discriminació per raó de sexe, i adoptar mesures per erradicar-les. Aquestes competències s'han d'exercir per mitjà de l'Institut Balear de la Dona.

L'article 2 de la Llei 5/2000, de 20 d'abril, de creació de l'Institut Balear de la Dona, estableix que l'Institut té com a finalitats bàsiques elaborar i executar les mesures necessàries per fer efectius els principis d'igualtat de l'home i de la dona, impulsar i promoure la participació de la dona en tots els àmbits i eliminar qualsevol forma de discriminació de la dona a les Illes Balears.

L'article 3 h de la Llei 5/2000 estableix com una funció de l'Institut crear, fomentar i coordinar la prestació de serveis a favor de la dona, preferentment els adreçats a les que tinguin una necessitat especial d'ajuda.

El Ple del Senat, el 13 de setembre de 2017, va aprovar l'informe de la Ponència d'Estudi per a l'elaboració d'estratègies contra la violència de Gènere, i el Congrés dels Diputats, en sessió plenària del 28 de setembre, va aprovar l'informe de la subcomissió per un Pacte d'Estat en matèria de violència de Gènere.

Ambdós informes recullen un conjunt de propostes d'actuació pels propers anys i s'han unificat amb el que es coneix com a "Pacte d'Estat en matèria de Violència de Gènere". Mesures que tenen per objectiu la millora de la resposta institucional, la coordinació i la feina en xarxa, mitjançant el foment de les accions de coordinació a l'atenció i a la prevenció de la violència de gènere. Desenvolupant



accions dirigides a millorar la resposta institucional a tots els nivells, promovent recursos de suport a l'àmbit local, perfeccionant els protocols d'actuació i de comunicació entre els diferents agents amb la finalitat d'evitar la revictimització secundària i millorar la confiança de les víctimes a les institucions.

Específicament l'eix 8 del Pacte d'Estat, fa referència a la visualització i atenció a altres formes de violència contra les dones amb un especial esment a la violència i agressions sexuals i a la lluita contra la Tracta de dones i nines amb finalitats d'explotació sexual.

De la mateixa manera, s'ha de tenir en compte que, segons l'acord de traspàs als consells insulars de les polítiques de gènere i dona (aprovat mitjançant el Decret 46/2018, de 21 de desembre), resten en mans de l'Administració autonòmica les funcions i serveis descrits a l'apartat C i, en concret, el descrit a l'article 1.18 e) l'atenció social i l'acompanyament especialitzat, les 24 hores del dia, a les dones víctimes de violència de gènere que es trobin en situació d'emergència.

Al Protocol Autonòmic per a la Lluita contra el Tràfic de Dones per a l'Explotació Sexual i l'Atenció a la Prostitució a les Illes Balears, de la creació del qual que es va assabentar el Consell de Govern a data 23 de novembre de 2018, es determina el Servei d'Atenció Social i Acompanyament com a un dels pilars essencials dins els serveis específics d'atenció a les dones en situació de prostitució i víctimes del tràfic d'éssers humans per a l'explotació sexual.

Finalment, al Pla Autonòmic per a la Lluita contra el Tràfic de Dones i Nines amb fins d'Explotació Sexual i l'Abordatge de la Prostitució a les Illes Balears (2019-2022), aprovat pel Consell de Govern dia 10 de maig de 2019, a l'Eix 4 d'Atenció Integral, s'estableix l'ampliació i especialització del Servei d'Atenció Social i Acompanyament de l'Institut Balear de la Dona, i millora d'aquest a través de formació específica, per tal de complir el Protocol autonòmic, com a forma de donar resposta a l'objectiu 11 del Pla Autonòmic de garantir recursos i drets per a l'atenció integral de les víctimes i facilitar-hi l'accés, per mitjà de la consolidació, la millora i la creació de recursos.

L'objecte d'aquest contracte és el següent:

- Oferir una atenció especialitzada a les víctimes de violències masclistes (dones i les seves filles i fills), per tal de donar una resposta a les demandes sobre violències masclistes i cobrir les necessitats d'informació, assessorament, acompanyament i suport.
- Donar una atenció especialitzada (informació i assessorament) a les persones de l'entorn de les víctimes de violències masclistes, així com als serveis que les atenen.

A tots els efectes, s'entén per *violències masclistes* la definició que recull la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat entre dones i homes de les Illes Balears.

Aquesta atenció s'ha de dur a terme mitjançant dos serveis interrelacionats: el Servei d'Atenció Social i Acompanyament Telefònic i el Servei d'Acompanyament Presencial.

La tipologia dels serveis i de les persones destinatàries és la següent:

— **EL SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL I ACOMPANYAMENT TELEFÒNIC:**

- S'ha de prestar telefònicament i ha d'atendre de manera immediata i adequada les demandes sobre violències masclistes en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears, tant de les persones víctimes com de les persones del seu entorn, de les persones professionals que hi intervenen i de la ciutadania en general.
- Aquest servei s'ha de prestar des de les 15.00 h fins a les 8.30 h del dia següent, els dies laborables, i les 24 hores els caps de setmana i els dies festius (dies 24 i dia 31 de desembre també s'hi inclouen). Es consideren dies festius totes les festivitats que siguin d'àmbit nacional, les pròpies de la comunitat autònoma de les Illes Balears, les establertes pel municipi de Palma i les específiques dels Consells Insulars.
- En cas de trucades derivades del Servei telefònic i d'assessorament "016", l'horari d'atenció serà les 24 hores tots els dies de l'any. Atès el mecanisme de coordinació entre l'Institut Balear de la Dona i el Ministeri competent en matèria d'igualtat respecte al servei "016", l'empresa adjudicatària ha de mantenir l'atenció telefònica com a mesura de suport a la víctima i ha de fer les intervencions oportunes i activar els acompanyaments presencials, si es adient.
- En cas de trucades provinents de professionals sol·licitant informació i/o assessorament específic, l'horari d'atenció serà les 24 hores tots els dies de l'any.
- L'atenció, a les víctimes de violència masclista ha de tenir la finalitat de proporcionar informació, assessorament, suport específic i derivació als recursos pertinents per part d'una persona professional especialitzada.
- L'atenció per a la ciutadania en general ha de tenir la finalitat de proporcionar informació i assessorament per part d'una persona professional especialitzada.
- Per a les professionals i els professionals, la finalitat de l'atenció telefònica s'ha de centrar en la possibilitat d'oferir informació i assessorament especialitzat i coordinació entre serveis.



- Atès que l'Institut Balear de la Dona té signat un conveni amb el Servei d'Emergències 112 per a casos de violència de gènere, l'empresa adjudicatària del servei ha d'atendre els casos de necessitat urgent o de situació de crisi que siguin derivats per l'112. En aquest sentit, el Servei d'Emergències ha de mobilitzar els recursos oportuns davant la situació d'emergència i el Servei d'Atenció Social i Acompanyament Telefònic ha de mantenir l'atenció telefònica com a mesura de suport a la víctima i ha de fer les intervencions oportunes i activar l'acompanyament presencial si es adient.
- Atès que el Protocol Autonòmic per a la lluita contra el tràfic de dones per a l'explotació sexual i l'atenció a la prostitució a les Illes Balears assabentat pel Consell de Govern en data 23 de novembre de 2018, estableix que el Servei d'Atenció Social i Acompanyament ha de donar suport psicològic a la dona des d'un primer moment, activant i coordinant els serveis i les entitats que hauran d'intervenir, l'empresa adjudicatària haurà de prestar aquest servei i activarà l'acompanyament presencial si es adient. Aquest Servei s'haurà de prestar tal i com s'estableix a l'esmentat Protocol.

— **EL SERVEI D'ACOMPANYAMENT PRESENCIAL:**

- S'adreça a les víctimes de violències masclistes en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears.
- La seva finalitat és la d'oferir una atenció especialitzada en relació amb les demandes i necessitats d'acompanyament presencial derivades de la situació de violència, com ara acompanyament a interposar una denúncia, gestions judicials, gestions en el centre de salut, en els centres d'acolliment, etc.
- El Servei ha d'atendre les demandes d'acompanyament de les mateixes víctimes, professionals dels recursos implicats i dels serveis telefònics d'emergència, sempre amb la valoració prèvia de la necessitat d'acompanyament per part de la persona coordinadora del servei o del professional o de la professional que estigui de guàrdia.
- Aquest Servei d'Acompanyament Presencial s'ha de prestar:

MALLORCA: de dilluns a divendres, de 8.00 h a 23.00 h els dies laborables; els dissabtes, els diumenges i els dies festius, de 9.00 h a 16.30 h. S'han de considerar dies festius totes les festivitats que siguin d'àmbit nacional, les pròpies de la comunitat autònoma de les Illes Balears i les establertes pel municipi de Palma . L'empresa ha de prestar, en cas de necessitat, un màxim de 10 acompanyaments a l'any fora de l'horari establert sense cap cost addicional.



EIVISSA: de dilluns a divendres, de 8.00 h a 18.30 h els dies laborables; els dissabtes, els diumenges i els dies festius, de 9.00 h a 16.30 h. S'han de considerar dies festius totes les festivitats que siguin d'àmbit nacional, les pròpies de la comunitat autònoma de les Illes Balears. L'empresa ha de prestar, en cas de necessitat, un màxim de 5 acompanyaments a l'any fora de l'horari establert sense cap cost addicional.

MENORCA: de dilluns a divendres, de 9.00 h a 16.00 h els dies laborables. S'han de considerar dies festius totes les festivitats que siguin d'àmbit nacional, les pròpies de la comunitat autònoma de les Illes Balears. L'empresa ha de prestar, en cas de necessitat, un màxim de 5 acompanyaments a l'any fora de l'horari establert sense cap cost addicional.

Pel que fa als mesos de juny, juliol, agost i setembre el Servei d'Acompanyament Presencial s'ampliarà amb un torn de vespre a cada una de les Illes. L'horari d'aquest torn el decidirà l'Institut Balear de la Dona a l'inici de la prestació del servei, podrà ser revisable anualment i s'adaptarà a la realitat de cada una de les illes.

Conclusió

Atès que aquesta tasca s'ha de fer necessàriament mitjançant un servei professional especialitzat preferentment de treballadors/treballadores socials i/o psicòlegs o psicòlogues amb coneixements en matèria de gènere, cosa que determina la necessitat de contractar mitjans aliens a l'Institut Balear de la Dona, concloc que és necessari contractar aquest servei mitjançant un procediment de concurs obert d'acord amb la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per poder seleccionar l'oferta que millor s'adeqüi als objectius del contracte i del programa que es pretén impulsar.

Palma, 9 d'agost de 2019

La cap de servei de Gestió i Planificació

Maria Antònia Salva Mut