



**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS  
D'INVESTIGACIÓ DE CASOS RELACIONATS AMB CONFLICTES I ASSETJAMENT,  
AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

**EXP. 24/0132**

**Import  
Pressupos  
t sortida**

47.480,40 €

**Tipificació  
contracte**

SERVEIS

### 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el servei d'investigació i valoració psicosocial de casos relacionats amb conflictes i situacions d'assetjament, amb mesures de contractació pública sostenible.

Aquests casos poden sorgir com a conseqüència de l'activació de:

- La instrucció ISSL 06.04 gestió de conflictes: protocol per a la prevenció, detecció i actuació en els casos que afectin a la dignitat i la discriminació en el treball.
- El Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament sexual i d'assetjament per raó de sexe, d'assetjament per raó d'orientació sexual, de la identitat de gènere i d'expressió de gènere o bé,
- Quan els casos hagin aflorat en una fase prèvia a l'obertura del corresponent protocol, però que es requereixi una valoració del cas per una persona especialista.

### 2. JUSTIFICACIÓ

Amb aquesta contractació es pretén tenir un servei de referència per poder valorar la qualificació de situacions de conflicte (si hi ha assetjament o no, quin tipus d'assetjament, conflicte laboral, etc.) i obtenir les mesures correctives, preventives i/o cautelars necessàries per solucionar la situació.

L'objectiu és contractar una via de comunicació i/o consulta, a disposició de tota la plantilla de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins, amb una persona experta en les valoracions i investigacions de casos de caire psicosocial i assetjaments laborals i sexuals, donat que són comportaments inadequats i inadmissibles. Contractar aquest servei permetrà facilitar les comunicacions de manera anònima, si així ho desitja la persona que fa la consulta o comunicació; d'aquesta manera la persona que fa la comunicació no s'ha de sentir pressionada per haver d'exposar el seu cas a Recursos Humans.

Per altra banda, el fet que les investigacions i valoracions de casos psicosocials i de presumptes assetjaments les faci una entitat especialitzada externa permet una visió externa que amb els mitjans propis no es pot aconseguir, i segons el cas a estudiar pot tenir influència en la resolució.



Si fos el cas, l'empresa adjudicatària haurà de poder defensar, sense generar cap cost adicional per a l'Institut, els continguts de l'informe de valoració si és requerida per l'Autoritat Laboral, Inspecció de Treball, Jutjats, etc.

Es tracta d'un contracte de serveis segons article 17 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic (LCSP) regulat en la disposició adicional trenta-tresena pel fet que el número de serveis inclosos en l'objecte del contracte està subordinat a les necessitats reals de l'Institut i per tant, el pressupost de licitació és limitador i té caràcter de màxim: l'Institut no resta obligat a exhaurir el pressupost en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Institut i aplicant els preus unitaris corresponents.

### **3. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

En ocasions, especialment quan hi ha hagut denúncia explícita d'assetjament o hi hagi indicis que permetin sospitar que hi ha algun tipus de conflicte o d'assetjament, abans de fer cap actuació de tipus organitzatiu cal fer una investigació del cas per valorar si estem davant d'un cas d'assetjament, i quin tipus d'assetjament, o si es desestima que hi hagi assetjament, podent determinar llavors les accions a fer.

#### **3.1. Funcionament del contracte**

Es posarà a disposició del personal de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins un telèfon de contacte amb l'adjudicatari/a del contracte de manera que el personal de Parcs i Jardins pugui fer consulta telefònica directament, sense haver de passar cap filtre previ amb el Servei de Prevenció, l'Agent d'Igualtat ni cap altra persona ni dependència de l'Institut.

El telèfon de contacte, tant l'aparell com el número, aniran a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatària farà la valoració de les accions a emprendre, que poden ser:

- Informar a la persona que ha trucat que la consulta no és d'assetjament, i emetre un comunicat informatiu del cas, mantenint l'anonimat.
- Informar a la persona que cal més informació, i que per tant se li ha de fer una entrevista i recopilació de dades i documents per valorar si hi ha indicis d'una situació d'assetjament o no. En el cas que sí, instar la persona a presentar una denúncia per iniciar la investigació.
- En base a la denúncia, iniciar la investigació a fons del cas per determinar si hi ha assetjament, quin tipus d'assetjament, i proposar mesures correctores i recomanacions.

L'actuació es farà seguint les 3 fases descrites a continuació:

#### Fase 1: valoració telefònica

Les persones que vulguin exposar una possible situació d'assetjament en l'entorn laboral es posaran directament en contacte amb l'adjudicatari via telefònica.

L'objectiu d'aquesta fase és valorar si hi ha indicis d'assetjament o no, i poder assessorar a la persona.

Les tasques incloses en aquesta fase:



- Fer una valoració inicial basant-se en els fets relatats.
- Informar i assessorar la persona afectada.
- Determinar si és necessària una valoració presencial (iniciar fase 2) per a poder recomanar, si s'escau, seguir amb el procés i presentar la denúncia (fase 3).
- Informar el servei de prevenció o a l'agent d'igualtat si cal prendre mesures cautelars de manera immediata i fins que s'acabi el procés d'investigació, perquè ho traslladi a la direcció de l'Institut.
- S'emetrà un informe amb les conclusions, mantenint la confidencialitat, indicant si es tanca el cas o bé es passa a la fase 2.

Quan una persona truca a l'adjudicatari, i aquest valora immediatament que no es tracta d'un tema d'assetjament i per tant no ha requerit cap tipus d'actuació per part de l'adjudicatari, la consulta es tanca al moment, i així s'informa a la persona que truca, indicant si s'ha d'adreçar a una altra dependència de l'Institut (per exemple a Relacions Laborals en el cas d'una conducta inapropiada puntual).

L'atenció telefònica consisteix en:

- Tenir un telèfon a disposició del personal de Parcs i Jardins de Barcelona, I.M. (PJBIM), incloent també el personal d'una altra empresa que pugui treballar contractat per PJBIM (en aquest cas només s'atendran trucades en què el cas tingui alguna relació amb personal de Parcs i Jardins, ja sigui víctima o presumpte assetjador/a).
- Horari d'atenció telefònica: de 9 h a 17, de dilluns a divendres laborables, exceptuant el mes d'agost i dies de Nadal (del 23 de desembre al 7 de gener).
- El telèfon (aparell i línia) va a càrrec de l'adjudicatari.
- A mode informatiu/orientació, al cap de l'any s'acostumen a atendre entre 10 i 15 trucades, la majoria de les quals acaben passant a fase 2.

Caldrà emetre un informe de tancament/conclusions en el cas d'acabar la valoració en la fase 1 en un termini màxim de 5 dies.

En cas de passar a la fase 2 es farà una nota informativa (pot ser un correu electrònic) informant-ne al servei de prevenció, amb les mesures cautelars proposades, si s'escau.

La fase 1 inclou una quantitat fixa de diners per disponibilitat de servei, atendre les trucades i emetre el corresponent informe de tancament o nota informativa de passar a la fase 2, segons el cas. Aquest preu fix es pagarà trimestralment un cop entregat l'informe de tancament de les trucades ateses, i sobre aquest preu no es podrà realitzar cap baixa en l'oferta econòmica.

### Fase 2: valoració presencial i formulació de denúncia

L'adjudicatari farà una entrevista personal (presencial, a menys que la persona afectada demani el contrari) amb la persona que obre el cas, on aquesta podrà aportar documentació, proves o relació de testimonis per tal que es puguin valorar els fets descrits.

Tasques a fer en aquesta fase:



- Entrevistar-se amb la persona, informar-la del procediment que se seguirà i les possibles vies d'actuació. Es demanaran els aclariments i/o aportació de documents necessaris per fer una descripció més acurada dels fets.
- Analitzar els fets relatats i la documentació aportada.
- Informar la persona afectada, en base al criteri professional, si ha de formalitzar la denúncia (per escrit) o bé informar-la que no es compleixen els criteris necessaris per ser considerada una situació d'assetjament.
- Emetre informe si es considera que amb la valoració presencial es pot donar per tancat el procés d'investigació sobre l'existència o no d'una situació d'assetjament.
- En el cas que la persona formalitzi la denúncia, i per tant es passi a la fase 3, comunicar al servei de prevenció les eventuais mesures cautelars a emprendre fins la finalització de la investigació.

Durada màxima: 5 dies laborables a comptar un cop s'ha rebut tota la documentació. En casos convenientment justificats es podrà allargar el període mínim necessari per poder portar a terme la investigació, d'acord amb el servei de prevenció o l'agent d'igualtat, segons el cas.

La fase 2 es facturarà únicament en el cas de que no es passi a la fase 3. En aquest cas caldrà emetre l'informe de tancament/conclusions, que es lliurarà en dos documents:

- 1- Informe de conclusions, on es determina si hi ha o no presumpció d'assetjament, i quin tipus d'assetjament, i l'exposició de motius de perquè no es passa a la fase 3.  
Aquest informe de conclusions està destinat a poder lliurar-se a la persona entrevistada que obre el cas, i s'entregarà al servei de prevenció i/o agent d'igualtat.
- 2- Informe amb les recomanacions, mesures preventives, organitzacionals i, si es dóna el cas, mesures cautelars que es proposen.  
Aquest informe de recomanacions i altres el rebrà el servei de prevenció i/o agent d'igualtat, que proposaran les mesures corresponents a les diferents persones que han d'emprendre accions per resoldre el cas.

En cas de passar a la fase 3 (que implica que es faci la denúncia per escrit) es farà una nota informativa (pot ser un correu electrònic) informant-ne al servei de prevenció i/o agent d'igualtat, indicant, si s'escau, les mesures cautelars corresponents.

### Fase 3: investigació

Un cop es té una denúncia escrita i detallada, s'iniciaria la fase d'investigació del cas.

El procés d'investigació inclou entrevistar la persona denunciada, entrevistar els possibles testimonis i revisar i contrastar els fets relatats i documentats. Pot implicar haver de tornar a entrevistar la persona denunciant.

Aquesta fase també inclou informar de manera periòdica el servei de prevenció i/o agent d'igualtat, per tal de fer seguiment dels casos, i, si s'escau, la comissió de seguiment de casos d'assetjament psicosocial o d'assetjament sexual o per raó de sexe, i una reunió final per informar sobre els continguts dels informes de tancament.



El tancament de la fase 3 es farà en 2 documents:

- 1- Informe de conclusions, on es determina si hi ha o no assetjament, i quin tipus d'assetjament. Aquest informe de conclusions està destinat a poder lliurar-se a les diferents persones que han participat a la investigació, en especial a la part denunciante i la part denunciada, i s'entregarà al servei de prevenció i/o a l'agent d'igualtat.
- 2- L'informe de tancament pel servei de prevenció i/o agent d'igualtat, el qual ha d'incloure la informació següent:
  - Determinació de si hi ha o no assetjament, i quin tipus d'assetjament.
  - Identificar les persones suposadament assetjades i assetjadores.
  - Relació nominal de les persones que han participat en la investigació i en l'elaboració de l'informe.
  - Antecedents del cas, denúncia i circumstàncies.
  - Altres actuacions: proves, resum dels fets principals i de les actuacions realitzades.
  - Circumstàncies agreujants observades:
    - o Reincidència de la persona denunciada en casos d'assetjament.
    - o Si hi ha dues o més persones assetjades.
    - o Si s'acrediten conductes intimidatòries o de represàlies per part de la persona assetjadora.
    - o Si la persona assetjadora té ascendència jeràrquica respecte a la relació laboral de la persona assetjada.
    - o Si la persona assetjada té algun tipus de discapacitat.
    - o Si l'estat físic o psicològic de la persona assetjada ha patit greus alteracions, acreditades per personal mèdic.
    - o Si es fan pressions o coaccions a la persona assetjada, denunciante, testimonis o persones del seu entorn laboral o familiar, amb la intenció d'evitar o perjudicar la investigació.
    - o Qualsevol altra circumstància que la persona que fa la investigació consideri rellevant.

Amb els informes de conclusions i de tancament, el servei de prevenció i/o agent d'igualtat faran el retorn en reunió a les persones afectades. L'adjudicatària pot ser requerit a participar en aquestes reunions o a les de les comissions de seguiment de casos d'assetjament psicosocial o d'assetjament sexual o per raó de sexe.

Durada màxima d'aquesta fase: 21 dies laborables. En casos convenientment justificats es podrà allargar el període mínim necessari per poder portar a terme la investigació, d'acord amb el servei de prevenció o l'agent d'igualtat, segons el cas.

Si en el transcurs de la investigació es determina que l'objecte de la investigació prové d'una denúncia falsa, s'informarà a l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona perquè prengui les mesures corresponents.

En la fase 3 es contemplan 2 casos de facturació, en funció del nombre d'entrevistes que s'hagin hagut de fer: si s'han requerit 10 o menys entrevistes i més de 10 entrevistes.



### Informes

Els informes només es faran si la fase és la final (per exemple, si un cas arriba a la fase 2, on es tanca el cas, es farà un informe a la fase 2, no caldrà un informe a la fase 1, però sí una nota informativa al servei de prevenció conforme es passa de fase).

També queden inclosos en el preu per cas els conceptes de desplaçaments, dietes i qualsevol altra despesa que pugui sorgir.

Les reunions de seguiment amb el servei de prevenció i/o amb l'agent d'igualtat, participació en les reunions de les comissió de seguiment de casos d'assetjament psicosocial o d'assetjament sexual o per raó de sexe així com les trucades i altres comunicacions, i el temps de presentació dels informes, també queden incloses en la facturació abans esmentada.

### Actuació: lloc i horaris

L'actuació corresponent es pot fer en dependències de Parcs i Jardins o bé en les de l'adjudicatària, sense cost addicional, encara que preferentment es faran a les dependències de Parcs i Jardins. L'adjudicatària ha de tenir a disposició un espai adequat per realitzar les entrevistes de manera còmode, segura i confidencial a la ciutat de Barcelona, per si es dona el cas que la investigació requereixi fer-la en altres dependències diferents que les de PJBIM. Aquest espai/despatx pot ser propi o es pot llogar en cada cas (quedant incloses ja aquestes despeses en els preus de licitació).

Horari: preferiblement serà de 8 a 15 hores, exceptuant els casos que per qüestions de confidencialitat, i per petició de la persona participant, aquesta demani ser atesa fora de l'horari laboral.

Algun cas pot requerir un canvi d'horari per ajustar-se a l'horari laboral de les persones participants (horari de tarda o de nit).

Es faran les actuacions necessàries fins a poder determinar la situació estudiada i poder detallar les mesures correctives/preventives que corresponguin.

Les reunions amb el servei de prevenció i l'agent d'igualtat poden ser presencials, a distància (mitjançant la plataforma o programari corresponent), o fins i tot telefòniques.

Les actuacions que l'adjudicatària ha de fer amb el personal afectat, ja siguin denunciants, denunciats o testimonis (normalment en format entrevista) es faran preferiblement de manera presencial, excepte que s'acordi alguna altra metodologia expressament.

Els informes generats poden ser susceptibles d'haver de defensar-se/exposar-se per petició d'altres entitats (Jutjats, Inspecció de Treball, etc.), per tant l'adjudicatària queda amb la obligació d'assistir i donar resposta quan sigui requerida, inclòs després d'haver-se extingit el contracte. Aquestes actuacions no tindran dotació pressupostària addicional, es tractarà de defensar els continguts dels informes en cas necessari.

### **3.2. Pressupost base de licitació**

**El pressupost total per la vigència del contracte (2 anys) és de 47.480,40 € (IVA inclòs), dels quals 39.240,00 € corresponen a pressupost net, i 8.240,40 € en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit (IVA) al tipus del 21%.**



La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net constitueix la xifra màxima de preu o cost que poden oferir les empreses licitadores. Si s'excedeix la quantia del pressupost net l'oferta serà exclosa.

D'acord amb la previsió de la disposició addicional 33<sup>a</sup> LCSP, la quantia del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'empresa contractista aplicant els corresponents preus unitaris.

L'Institut no resta obligat a exhaurir el pressupost en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Institut i aplicant els preus unitaris corresponents.

El pressupost del contracte (tota la vigència) es desglossa de la següent forma:

EXP. 24/0132				Total vigència contracte
Fase 1 (disponibilitat telefònica aprox. 220 dies/any)			14 hores	2.160,00 €
	Nombre casos total contracte	Hores estimades per cas	Total hores estimades	Total vigència contracte
Fase 2	8	12	96	8.640,00 €
Fase 3 fins 10 entrevistes	5	40	200	18.000,00 €
Fase 3 >10 entrevistes	2	58	116	10.440,00 €
Total hores			Total fases 2 i 3	37.080,00 €
			<b>TOTAL sense IVA</b>	<b>39.240,00 €</b>
			IVA 21%	8.240,40 €
			<b>TOTAL</b>	<b>47.480,40 €</b>

Per fer el càlcul de sortida de cada fase, s'ha agafat com a base:

- Fase 1: s'ha establert un preu fix per tot el contracte, on s'hi inclou l'atenció telefònica, disponibilitat horària i fer un informe de tancament (en el cas que la consulta acabi aquí i no passi a la fase 2).
- Fase 2: s'estimen 8 hores per poder fer la investigació, que inclou entrevistes i elaboració de l'informe, més 2 hores de desplaçament, més 2 hores de coordinació amb el servei de prevenció o agent d'igualtat. En total s'estimen 12 hores/cas.
- Fase 3, fins a 10 entrevistes: s'estimen 30 hores per poder fer la investigació, que inclou entrevistes i elaboració de l'informe, més 2 hores de desplaçament en 3 dies de visita, més 4 hores de coordinació amb el servei de prevenció o agent d'igualtat. En total s'estimen 40 hores/cas.
- Fase 3, a partir de 10 entrevistes: s'estimen 40 hores per poder fer la investigació, que inclou entrevistes i elaboració de l'informe, més 2 hores de desplaçament en 6 dies de visita,



més 6 hores de coordinació amb el servei de prevenció o agent d'igualtat. En total s'estimen 58 hores/cas.

Segons la previsió de casos, s'estimen per als dos anys, les següents hores per investigar/valorar els casos:

Fases	Casos estimats vigència contracte	Hores estimades per cas	Hores estimades per fase
<b>Fase 1 (atenció telefònica)</b>			14
<b>Fase 2</b>	8	12	96
<b>Fase 3 fins 10 entrevistes</b>	5	40	200
<b>Fase 3 &gt;10 entrevistes</b>	2	58	116
<b>Total hores</b>			<b>426</b>

La fase 1 inclou una quantitat fixa de diners per disponibilitat de servei, atendre les trucades i emetre el corresponent informe de tancament o nota informativa de passar a la fase 2, segons el cas. Aquest preu fix es pagarà trimestralment un cop entregat l'informe de tancament de les trucades ateses, i sobre aquest preu no es podrà realitzar cap baixa en l'oferta econòmica.

En aquesta fase s'ha calculat, en base a l'experiència dels darrers anys, unes 14 trucades l'any de ½ hora de durada; cal tenir en compte que la majoria de trucades de la fase 1 s'acaben atenent a la fase 2.

Les fases 2 i 3 es paguen per nombre de casos investigats, amb la particularitat que la fase 3 es divideix en 2 preus, segons el nombre d'entrevistes a fer. Si s'arriba a la fase 3 no es factura la fase 2, quedaria inclosa.

### 3.3. Requisits tècnics

El perfil requerit del tècnic/a principal designat/da per a l'execució del contracte és:

1. Títol de tècnic superior en prevenció de riscos laborals, especialitat en Ergonomia i psicopsicologia aplicada.
2. Llicenciatura en Psicologia.
3. Experiència demostrable en investigacions i valoracions de caire psicopsicologia o d'assetjament sexual i per raó de sexe, amb un mínim de 40 actuacions els darrers 5 anys.

Per tal d'acreditar les titulacions experiències demanades, es presentaran els documents corresponents:

1. Còpia del títol de tècnic superior en prevenció de riscos laborals, especialitat en Ergonomia i psicopsicologia aplicada.
2. Còpia del títol de Llicenciatura en Psicologia.





3. Certificats emesos per les entitats i/o empreses en les que hagin executat els treballs i/o declaració responsable per donar fe de la relació d'intervencions de caire psicosocial o d'assetjament sexual i per raó de sexe presentades. Cal indicar empresa/entitat, o bé les sigles per mantenir la confidencialitat, i data, i tipus d'actuació.

El perfil descrit l'ha de tenir una mateixa persona (tècnic/a principal designat/da), ja que el que es busca és contractar una persona pluridisciplinar, que tingui una visió, en el moment de les entrevistes i valoració de la documentació, des del punt de vista psicosocial, psicològic i tingui experiència en documents que poden ser requerits judicialment. Es poden presentar més d'una persona, sempre que n'hi hagi una que compleixi amb els 3 punts establerts anteriorment; la resta de persones han de complir com a mínim amb els punts 1 i 2.

En tot cas, es poden presentar més d'una persona, sempre complint individualment els requisits descrits prèviament.

Per tal de donar més facilitats a les persones entrevistades, especialment a les presumptament assetjades - que poden presentar problemes de salut o un estat anímic afectat -, i preveient que vulguin mantenir l'anonimat o simplement sentir-se més lliures i còmodes a l'hora d'exposar el seu cas, cal que l'adjudicatari disposi d'un despatx a la ciutat de Barcelona per atendre els casos, ja que es planteja donar la possibilitat que les entrevistes es facin en les dependències de l'adjudicatari per comptes de les de Parcs i Jardins. Aquest despatx pot ser propi o es pot llogar en cada cas (quedant incloses ja aquestes despeses en els preus de licitació).

En cas de no presentar la documentació, o aquesta no ser conforme als requeriments sol·licitats, no es considerarà vàlida l'oferta del licitador.

### **3.4. Tancament de casos quan finalitzi el contracte**

Els casos encara oberts, en procés d'investigació, que hi hagi quan s'acabi la vigència del contracte, els acabarà l'empresa adjudicatària que els ha iniciat, exceptuant els casos que el servei de prevenció indiqui el contrari, facturant-se llavors la part proporcional executada.

D'igual manera, si en el moment d'iniciar l'adjudicació hi ha algun cas obert iniciat anteriorment, l'acabarà l'entitat adjudicatària anterior, a menys que el servei de prevenció determini que cal fer un traspàs d'informació i documentació entre entitats i que assumeixi la investigació l'adjudicatària vigent, facturant-ser també la part proporcional executada.

### **3.5. Confidencialitat i protecció de dades**

Per a la correcta execució del contracte l'Institut Municipal de Parcs i Jardins podrà cedir dades de caràcter personal dels treballadors de l'Institut. Les dades de caràcter personal són:

- Dades personals dels treballadors (Nom, cognoms, DNI)
- Dades de contacte dels treballadors (telèfon i/o correu electrònic)

Les empreses licitadores hauran de vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal que s'integren dins la tipologia, (nivell baix).



La finalitat del tractament serà el servei d'investigació de casos relacionats amb conflictes i assetjament.

Així mateix, per tal de garantir la confidencialitat i per complir amb la Llei de protecció de dades, s'haurà de signar un document entre l'adjudicatari i les persones entrevistades.

El document (propi de l'adjudicatari) ha de reflectir que es donarà la informació necessària al servei de prevenció o a l'agent d'igualtat, segons el cas, perquè Parcs i Jardins pugui prendre les mesures necessàries, ja siguin cautelars, preventives, correctives o de qualsevol altra naturalesa.

Coordinador del Departament de Prevenció de Riscos Laborals

Josep Llimona Bonfill

Barcelona, a data de la signatura electrònica