

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Acord marc per a la contractació de SERVEIS PROFESSIONALS D'INVESTIGACIÓ DE CASOS D'ASSETJAMENT (LABORAL, SEXUAL, PER RAÓ DE SEXE, PER RAÓ D'ORIENTACIÓ, IDENTITAT O EXPRESSIÓ DE GÈNERE, I TOTA MENA DE CONDUCTES CONTRÀRIES A LA LLIBERTAT I INTEGRITAT DE LES PERSONES I CONTRA LA VIOLÈNCIA VERS LES PERSONES LGTBI), I D'ASSESSORAMENT O ESTUDI D'AQUESTES SITUACIONS.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.

Transports de Barcelona, S.A.

Projectes i Serveis de Mobilitat, SA

Expedient número: 12000484

FEBRER 2026

1.- Objecte del contracte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és establir els requisits mínims de caràcter obligatori que han de regir la contractació dels recursos aliens per dur a terme SERVEIS PROFESSIONALS D'INVESTIGACIÓ de tota mena de conductes o situacions que puguin ser constitutives de D'ASSETJAMENT, DE QUALSEVOL TIPUS, i que s'originin arran de denúncies formals o que es puguin detectar per altres mecanismes, amb afectació a les persones que conformen la plantilla de TRANSPORTS DE BARCELONA, SA (TB), FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, SA (FMB) i PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, SA (PSM), que són les tres societats principals del grup TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA (TMB).

2.- Necessitats a satisfer

Transports Metropolitans de Barcelona (en endavant TMB) inclou el respecte, entre les persones, com un dels seus principals valors, i promou la prevenció de tot tipus de discriminació i d'assetjament. TMB no admet conductes assetjadores, violentes ni intimidatòries entre les persones que configuren la seva plantilla, ni amb cap altre persona.

En aquesta línia disposa dels protocols necessaris per denunciar situacions i abordar l'anàlisi de conductes que poden ser constitutives d'assetjament, sigui del tipus que sigui.

Del que no disposa, no obstant, és de persones expertes per dur a terme el procés d'investigació, el qual és el pilar que ha de determinar totes les actuacions preventives i correctives que s'hagin de derivar en cada cas, si escau. Aquesta expertesa, fruit de formacions molt específiques, habilitats personals notòries i específiques de les persones que analitzen cada situació, i d'experiència contrastada, és amb la que cal comptar per abordar amb el rigor necessari cadascuna de les situacions que calgui estudiar.

Es vol comptar també amb el suport o sistema tècnic de comunicació d'aquestes situacions (canal de denúncia) per part de persones que denunciïn conductes o situacions presumptament assetjadores, amb totes les garanties de confidencialitat i seguretat que la matèria exigeix.

Per últim necessitem disposar d'un assessorament expert àgil, clar i directe, per ajudar a entomar decisions front l'àmplia varietat de situacions en les que TMB es pot trobar en relació a aquesta matèria tan específica i que conjuga aspectes psicològics, de confidencialitat, jurídics, estratègics, etc.

És per fer front, doncs, a aquestes necessitats, que es planteja la present licitació d'un acord marc, amb dos lots diferenciats, per abordar aquesta tasca en els propers 2 anys (prorrogables):

LOT 1: Serveis d'investigació de conductes i situacions que poden ser constitutives d'Assetjament

LOT 2: Servei d'assessorament expert respecte de qualsevol qüestió associada a presumptes assetjaments, incloent processos de peritatge o d'auditoria.

Tota referència a quantitats, que utilitzarem a efectes de quantificar els imports de la contractació, ho són només a títol orientatiu, i no obliga de cap manera a TMB.

3. Abast del contracte, treballs a realitzar i nivell de servei

LOT 1: Serveis d'investigació de conductes i situacions que poden ser constitutives d'Assetjament

Aquest servei consisteix en recepcionar les denúncies d'assetjament a través del corresponent canal de comunicació, i realitzar una investigació exhaustiva dels fets per tal d'emetre un dictamen respecte de cada cas. Les denúncies poden fer referència a qualsevol tipus d'assetjament, segons es recull en els protocols dels que disposen les diferents empreses que configuren TMB (assetjament laboral, assetjament sexual o per raó de sexe, i assetjament per raons d'orientació sexual, identitat o expressió de gènere - LGTBI-), i poden ser interposades per part d'una persona treballadora de TMB, o per part d'algué extern que pugui estar prestant els seus serveis en les instal·lacions de TMB. S'aporten com annexes, a títol informatiu, cadascun dels protocols de denúncia dels que disposen hores d'ara les diferents empreses del grup TMB respecte de les diferents tipologies d'assetjament. Els protocols determinen els terminis d'actuació i resolució de cada cas, els quals són d'obligat compliment.

La investigació que ha de dur a terme l'adjudicatari, ha de permetre determinar si hi ha hagut o no una situació d'assetjament, en qualsevol de les seves manifestacions, i en tot cas determinar recomanacions viables i ajustades a la idiosincràsia de les companyies. La necessitat podria generar-se també arran d'altres fonts d'informació que recullin indicis d'assetjament.

En termes generals, els treballs consistirien en:

Rebre denúncies d'assetjament a través del canal de comunicació que la pròpia adjudicatària ha d'aportar, i que disposi de totes les garanties de seguretat i de confidencialitat.

- Contactar amb la persona coordinadora de tot el procés.
- Contactar amb les persones que calgui (persona denunciant, persona denunciada, testimonis....) o que es considerin necessàries, pels mitjans que s'indiquin, per tenir les entrevistes o reunions que s'estimin pertinents.
- Informar i assessorar les persones afectades en cada situació.

- Transcriure totes les declaracions que correspongui (per qüestions de ciberseguretat, aquestes transcripcions no es podran fer amb IA).
- Registrar les entrevistes per documentar tot el que correspongui, sempre informant i respectant la legislació vigent sobre privacitat.
- Dotar-se de tota la informació necessària per la valoració de cada cas.
- Demanar informacions i dur a terme totes les anàlisis que cregui necessàries per dur a terme una bona diagnosi de la situació.
- Proposar mesures cautelars o preventives durant el procés d'investigació si s'estima necessari.
- Reunir-se amb les comissions que es constitueixin en virtut dels protocols interns d'assetjament, adaptant-se als calendaris i horaris que es determinin.
- Elaborar els informes de cada cas, emetent els dictàmens o conclusions pertinents, i proposant mesures si escau, tot plegat de manera degudament fonamentada, i, quan així se li requereixi, de manera anonimitzada.
- Atendre qualsevol consulta que pugui efectuar-se per part de les persones interlocutores (consultes jurídiques, i de qualsevol altra naturalesa).
- Assistir a judicis, arribat el cas, a la vista oral, defensant el seu criteri amb independència però amb el millor criteri tècnic disponible davant les demandes presentades.

Personal adscrit als serveis licitats:

És molt important que la persona o persones que duguin a terme la investigació, tinguin els coneixements, l'experiència, la sensibilitat i les habilitats necessàries per fer una bona diagnosi de cada situació, i unes recomanacions pertinents des de tots els punts de vista. Atesa la complexitat que poden presentar determinades situacions, pot resultar necessari, en alguns casos, comptar amb la participació d'un equip de persones, i no únicament d'una sola, per tal d'aportar a la investigació una aproximació des de diferents perspectives i vessants que garanteixi una anàlisi integral i rigorosa. Així doncs en aquesta línia, es requereix que la persona que dirigeixi la investigació ho faci des de una aproximació sistèmica, podent analitzar la situació tenint en compte el conjunt del sistema i les interrelacions entre les seves parts, i que disposi d'un equip multidisciplinari o bé compti amb la col·laboració de persones amb altres perfils complementaris que permeti l'estudi i ho abordi des de les perspectives pertinents, incloent-hi la perspectiva jurídica, la perspectiva psicològica (tant clínica com social), la perspectiva de gènere, la perspectiva organitzacional, la interseccionalitat així com altres enfocaments des de la sociologia o antropologia si s'escau.

És requeriment imprescindible incorporar la perspectiva de gènere en tots els casos i especialment en aquells que puguin constituir assetjament sexual o per raó de sexe, atès que sovint es tracta de sectors i organitzacions amb departaments altament masculinitzats.

Els professionals especialistes hauran d'estar assignats de manera estable als serveis requerits per a conèixer millor l'empresa i la seva idiosincràsia, aportant un valor afegit a l'anàlisi requerida, amb visió global i criteri unificat. L'entitat o entitats adjudicatàries del contracte derivat procuraran garantir la continuïtat dels professionals i especialistes adscrits. Tanmateix, si per necessitats imprevistes aquestes persones haguessin de

canviar, les persones professionals proposades en el seu lloc hauran de complir els mateixos nivells formatius i d'experiència oferts per les primeres, i comptar amb l'aprovació expressa de la responsable del contracte.

Quan el personal adscrit de les empreses adjudicatàries del contracte no procedís amb la deguda correcció, evidenciï incapacitat, sigui poc curós en el desenvolupament de les seves funcions, o desatengui els procediments de treball de les empreses contractants o en l'exercici de les seves funcions, la Direcció podrà exigir a l'adjudicatària la substitució de la persona professional, garantint que es compleixin per totes elles els requisits exigits pels plecs de contractació.

En el desenvolupament dels treballs serà responsabilitat de l'adjudicatari (sense perjudici de la superior fiscalització de les empreses contractants) el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic i administratiu del seu personal, així com, la que es dicti durant el transcurs del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar els sistemes i dades de contacte de tots els membres de l'equip que permetin la comunicació i disponibilitat permanent, entre l'equip adscrit al servei i l'empresa contractant.

L'adjudicatari facilitarà a les persones coordinadores, segons els protocols, de les tres empreses de TMB, la informació sobre l'estat de qualsevol procediment, i posarà en coneixement de l'Empresa, en cada cas, de manera diligent les incidències que es puguin produir en el desenvolupament dels diferents processos.

L'adjudicatari prestarà els serveis objecte de contractació amb estricte compliment del codi deontològic professional, i respectant la confidencialitat, i s'haurà d'abstenir de prestar serveis professionals a qualsevol persona física o jurídica, durant el termini de vigència d'aquell contracte i durant els dos anys següents a l'extinció, quan se'n pogués derivar un conflicte d'interessos.

Totes les despeses associades a les obligacions derivades de les funcions a dur a terme aniran a càrrec íntegrament de l'adjudicatari (desplaçaments, connexions, documentació, etc).

Canal de recepció de denúncies d'assetjament

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un canal de denúncia com a mecanisme a través del qual totes les persones treballadores de TMB poden fer constar el que ha succeït. Aquest canal pot ser propi o bé subcontractat, però en tot cas haurà d'acomplir els requisits que s'indiquen a continuació. Si tecnològicament, amb el temps, altres solucions són més idònies la raó que sigui, es prescindirà d'aquest suport o es demanarà, si escau, fer les adaptacions que s'estimin necessàries d'acord al que estableixi l'àrea de Tecnologia de TMB.

Característiques del canal de denúncies:

- Garantir l'anonimat si la persona no es vol identificar en el formulari.

- Garantir la confidencialitat de la identitat del denunciador i de tota la informació aportada.
- Tractament de dades conforme al RGPD i LOPDGDD, i la Llei 2/2023.
- L'aplicació de canal de denúncies haurà d'estar desenvolupada seguint una metodologia de desenvolupament segur
- Xifrat d'extrem a extrem (SSL/TLS) en la transmissió de dades.
- Xifrat de base de dades i arxius en repòs.
- Còpies de seguretat xifrades i traçabilitat completa de les accions realitzades en cada expedient.
- Accés al canal des del Portal de TMB (i des d'altres mitjans que es determinin, com ara App Gent TMB), amb visibilitat clara i llenguatge comprensible.
- Generació de codi de seguiment per al denunciador, amb accés segur per consultar l'estat de l'expedient.
- Registrament de totes les accions realitzades en el sistema, amb traçabilitat auditable.
- Administració del canal per un òrgan de compliment independent, o si aquest servei de canal de denúncies es dona amb una eina de desenvolupament pròpia, que s'utilitzi una metodologia de desenvolupament segura.
- Atès que cal vetllar per la gestió de vulnerabilitats: S'haurà d'especificar a la proposta la implementació d'un procés formal per a la gestió de vulnerabilitats (software i hardware), que inclogui l'avaluació regular de riscos, actualitzacions periòdiques, els pegats oportuns de vulnerabilitats conegudes i la resposta a incidents de seguretat. Indicar quins són els SLAs per a publicar pegats.
- Programari senzill de recopilació de Dades (quantitat de casos per empresa, per tipologia; estat -oberts, tancats, en procés-; per sexe del denunciador, etc)

LOT 2: Servei d'assessorament expert respecte de qualsevol qüestió associada a presumptes assetjaments, incloent processos de peritatge o d'auditoria

Atesa la varietat de situacions en la que qualsevol de les empreses i de les seves persones poden veure's immerses en relació a situacions conflictives entre persones, en ocasions és necessari comptar amb assessorament expert i específic per gestionar-ho i fer-hi front. Aquesta expertesa ha de cobrir una pluralitat de visions o enfocaments: psicològic, sociològic, jurídic, organitzacional, etc., que només podran aportar persones amb molta experiència en aquestes matèries.

Els treballs en aquest cas consistiran, bàsicament, en:

- Atendre tota mena de consultes de l'empresa, relacionades amb casuístiques d'assetjament o similars. Aquesta atenció podrà ser telefònica, presencial o on line, segons determini TMB en cada cas. L'empresa adjudicatària haurà d'estar disponible en horaris d'oficina (almenys de 8 a 18h) tots els dies laborables de l'any.
- Oferir assessorament expert en aquestes matèries, ja sigui a la Direcció, com a nivell de responsables o coordinadors d'equips.
- Oferir reforços, intervencions o orientacions puntuals en equips de treball on convingui intercedir-hi.

- Elaborar informes de tot tipus relacionats amb la matèria, incloent informes pericials.
- Assistir a judici quan se li requereixi, com a pèrit especialitzat.
- Auditar actuacions realitzades.

Totes les despeses associades a les obligacions derivades de les funcions a dur a terme aniran a càrrec íntegrament de l'adjudicatari (desplaçaments, connexions, documentació, etc).

Personal adscrit als serveis licitats:

És molt important que la persona o persones que duguin a terme l'assessorament, tinguin els coneixements, l'experiència, la sensibilitat i les habilitats necessàries per analitzar cada cas i extraure'n conclusions. Atesa la complexitat d'algunes situacions, entenem que és necessària la implicació d'una o varies persones que aportin una visió holística de cada situació (perspectiva jurídica, psicològica, perspectiva de gènere, perspectiva de diversitat, perspectiva organitzacional, sociològica, la interseccionalitat, etc.).

Es requereix que com a mínim hi hagi una persona, tot i que es valorarà que en siguin varies, amb perfils complementaris. En qualsevol cas, la persona que hi hagi al capdavant d'aquest servei, haurà d'aportar una formació específica i experiència notable, per dur a terme la tasca requerida amb una aproximació sistèmica, és a dir, tenint en compte el conjunt del sistema i les interrelacions entre les seves parts.

També es requereix màxima disponibilitat per atendre les consultes i necessitats.

Tots aquests elements es valoraran específicament en els termes que es recullen en el plec administratiu.

4. Activació dels serveis

LOT 1: Serveis d'investigació de conductes i situacions que poden ser constitutives d'Assetjament

L'adjudicació d'aquest lot conclourà amb la selecció d'una única adjudicatària, i la contractant es compromet a recórrer als seus serveis cada cop que hi hagi una denúncia (de fet serà la pròpia adjudicatària qui s'assabentarà en primera instància de l'entrada de la denúncia, mitjançant el canal de denúncia que ha de posar a disposició de totes les persones treballadores de TMB, amb totes les garanties de confidencialitat).

El contracte basat s'adjudicarà directament i es durà a terme per una estimació de quantitat d'hores al preu hora que hagi aportat l'adjudicatària en aquesta licitació. Entenem que el màxim d'hores a dedicar en un cas no ha de superar les 20 hores. Excepcionalment si l'empresa adjudicatària creu que serà precis una major inversió de temps, ho haurà de justificar de manera detallada i precisarà de l'autorització expressa de l'adjudicatària.

La facturació, un cop tancada la investigació, s'ajustarà al total real d'hores invertides en tot el procés d'investigació, detallant a quins efectes en cada cas, es a dir, especificant quantes hores s'han invertit en les entrevistes amb els diferents testimonis, quantes hores en l'anàlisi de documentació o reunions, quantes hores en deliberació entre experts, quantes hores en elaboració d'informes, etc.

LOT 2: Servei d'assessorament expert respecte de qualsevol qüestió associada a presumptes assetjaments, incloent processos de peritatge o d'auditoria

L'adjudicació d'aquest lot conclourà amb la selecció d'un màxim de 2 empreses o persones adjudicatàries, i la contractant es compromet a recórrer als seus serveis (que es quantificaran per hores de dedicació per atendre les necessitats) amb els criteris indicats al punt AA del quadre de característiques del PCP.

5. Criteris Ambientals

Impressió d'informes - documents de treball i/o documents finals:

En cas que sigui necessària la impressió de qualsevol document de treball, s'haurà de tenir el compte el present:

- Acordar amb TMB la impressió o no del mateix.

I prioritzar:

- Reduir el màxim possible el número de impressions, ajustant-les a les necessitats.
- Utilitzar paper 100% reciclat (excepte per plànols no imprimibles en DINA4 o DINA3).
- Imprimir els documents a doble cara i en blanc i negre (el color només s'utilitzarà en casos en els que no es pugui interpretar en blanc i negre

Presentació d'informes - documents de treball:

Tots els documents de treball generats mitjançant el servei/projecte s'entregaran en format electrònic, preferentment per e-mail o servidor segur.

Signat per Anna Margalef

Directora Servei de Coordinació de l'Àrea i d'Atenció a les Persones