

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DE TASQUES DE CONSULTORIA EN DRETS I TRANSFORMACIÓ DIGITAL DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA.

CLÀUSULA 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest contracte de serveis la prestació de tasques de consultoria en drets digitals i transformació digital de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

CLÀUSULA 2.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I FUNCIONAMENT

2.1 MARC DE REFERÈNCIA

La institució de la Síndica de Greuges de Barcelona és un òrgan unipersonal complementari de l'Administració municipal que té la funció de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona i també de les persones que es trobin a la ciutat encara que no en siguin residents. Amb aquesta finalitat supervisa l'actuació de l'Administració municipal i dels serveis públics que en depenen, especialment tot allò que fa referència als drets i llibertats establerts en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

La base legal de la institució es troba en la Llei municipal i de règim local de Catalunya del 2003, any en què va ser implantada a l'Ajuntament de Barcelona i establert el seu reglament. El Reglament de la Sindicatura estableix que s'han de defensar no només les persones que tinguin la condició de veïns, sinó tothom que es trobi eventualment a la ciutat.

El Ple del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona va aprovar el Reglament de la Sindicatura de Greuges el dia 21 de març de 2003, i més tard, amb data de 19 de gener de 2005, es van reglamentar els aspectes complementaris de l'organització i el seu funcionament.

2.1 FUNCIONS DE LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

La síndica de greuges de Barcelona té la funció de defensar els drets dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona i també de supervisar l'administració local. L'àmbit de supervisió de la Sindicatura abasta molts aspectes que afecten a la vida quotidiana de la ciutadania i que estan relacionats amb els diferents serveis municipals.

El personal de la Sindicatura assessora al ciutadà sobre les queixes formulades relatives a drets fonamentals i llibertats públiques, així com tramita i resol a nivell de proposta els expedients de queixes presentades i elabora els informes de resolució.

Per fonamentar els expedients de greuge i les actuacions d'ofici es necessari comptar amb l'elaboració informes i ponències en qualsevol matèria o disciplina, així com documentació tècnica dirigida a qualsevol administració pública, institució o entitat privada.

Una altra de les funcions primordials de la institució, és la promoció dels drets humans a la ciutat a través de la informació, l'assessorament, i la divulgació a ciutadans i ciutadanes de Barcelona així com entitats cíviques de la ciutat.

És en aquest sentit que la Sindicatura de Greuges realitza diferents tasques de comunicació externa i difusió de la institució per tal d'apropar-la a la ciutadania i donar a conèixer les seves funcions.

Un dels objectius de la Sindicatura és fer arribar el seu missatge a la ciutadania de Barcelona de manera entenedora i propera tant a través de les seves resolucions com de les xerrades o conferències que porta a terme. És per això que la comunicació escrita es converteix en un eix transversal de tota la seva activitat.

CLÀUSULA 2.- TASQUES A REALITZAR

- 1. Disseny de protocols d'ús digital intern**
 - a. Anàlisi intern.
 - b. Disseny de propostes de millora.
 - c. Seguiment del desplegament.
- 2. Disseny de protocols d'ús del digital amb les persones usuàries i públic en general.**
 - a. Auditoria interna
 - b. Disseny de propostes de millora de compliance i anonimització.
 - c. Seguiment del desplegament.
- 3. Prospecció de la situació dels drets digitals a l'Ajuntament de Barcelona i organismes municipals.**
 - a. Mapeig de temàtiques.
 - b. Disseny de propostes de millora.
 - c. Seguiment de les millores.
- 4. Comparativa sobre bones pràctiques en àmbit digital d'altres sindicatures al món.**
 - a. Mapeig de bones pràctiques
 - b. Anàlisi de la informació.
 - c. Comparativa i conclusions
- 5. Formació bàsica interna sobre drets digitals i reptes de futur en aquest àmbit.**
 - a. Formació inicial
 - b. Actualitzacions periòdiques
- 6. Disseny estratègic d'un pla de drets digitals de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.**
 - a. Elaboració d'un informe.
 - b. Disseny d'un esdeveniment per presentar l'informe.

Definició de les tasques:

1. Disseny de protocols d'ús digital intern

Descripció:

Definició i implementació de protocols interns per garantir un ús adequat, segur i respectuós dels drets digitals en l'activitat de la Sindicatura. Inclou l'anàlisi de processos actuals, la identificació de riscos i la proposta de millores.

Objectiu:

Assegurar que el personal intern disposi de directrius clares sobre privacitat, protecció de dades, seguretat digital i ús responsable de les eines digitals.

Resultats esperats:

- Protocols interns aprovats i publicats.
- Reducció de riscos associats a la gestió digital.
- Millora en la transparència i compliment normatiu.

Indicadors de compliment:

- Informe d'anàlisi intern completat.
- Protocols validats i implementats.
- Sessions informatives realitzades per al personal.

Subtasques:

- a) Anàlisi intern: Revisió dels processos actuals i identificació de punts crítics.
- b) Disseny de propostes de millora: Elaboració de protocols adaptats a normativa i bones pràctiques.
- c) Seguiment del desplegament: Monitoratge i ajustos post-implementació.

2. Disseny de protocols d'ús digital amb les persones usuàries i públic en general

Descripció:

Creació de protocols per garantir un tractament adequat de les dades i interaccions digitals amb persones usuàries i ciutadania, assegurant transparència, anonimització i compliment normatiu.

Objectiu:

Protegir els drets digitals de les persones usuàries en totes les interaccions amb la Sindicatura, evitant riscos de vulneració de privacitat i garantint la seguretat de la informació.

Resultats esperats:

- Protocols externs publicats i accessibles.
- Millora en la confiança ciutadana i transparència.
- Compliment estricte del RGPD i normativa aplicable.

Indicadors de compliment:

- Auditoria interna completada.
- Protocols aprovats i comunicats públicament.
- Informe de seguiment amb indicadors de compliment.
-

Subtasques:

- a) Auditoria interna: Revisió dels processos d'interacció digital amb usuaris.
- b) Disseny de propostes de millora de compliance i anonimització.
- c) Seguiment del desplegament: Control periòdic i ajustos necessaris.

3. Prospecció de la situació dels drets digitals a l'Ajuntament de Barcelona i organismes municipals

Descripció:

Anàlisi de l'estat actual dels drets digitals en l'àmbit municipal, identificant bones pràctiques, mancances i oportunitats de millora.

Objectiu:

Disposar d'una radiografia completa que permeti a la Sindicatura actuar com a referent en la defensa dels drets digitals.

Resultats esperats:

- Informe complet amb mapatge temàtic.
- Propostes de millora alineades amb la normativa i tendències.
- Seguiment de l'aplicació de les millores.

Indicadors de compliment:

- Informe de prospecció lliurat.
- Propostes validades i comunicades.
- Informe de seguiment amb resultats.

Subtasques:

- a) Mapeig de temàtiques: Identificació de polítiques i pràctiques municipals.
- b) Disseny de propostes de millora.
- c) Seguiment de les millores: Control periòdic i informe d'impacte.

4. Comparativa sobre bones pràctiques en àmbit digital d'altres sindicatures al món

Descripció:

Recerca i anàlisi de bones pràctiques internacionals en matèria de drets digitals aplicades per sindicatures i organismes equivalents.

Objectiu:

Incorporar referents internacionals per millorar els protocols i estratègies de la Sindicatura.

Resultats esperats:

- Informe comparatiu amb conclusions.
- Recomanacions adaptades al context local.
- Base documental per a futures actualitzacions.

Indicadors de compliment:

- Mapeig complet de bones pràctiques.
- Informe analític lliurat.
- Document de conclusions validat.

Subtasques:

- a) Mapeig de bones pràctiques.
- b) Anàlisi de la informació.
- c) Comparativa i conclusions.

5. Formació bàsica interna sobre drets digitals i reptes de futur**Descripció:**

Disseny i impartició de formació per al personal intern sobre drets digitals, normativa vigent i reptes emergents.

Objectiu:

Garantir que tot el personal disposi de coneixements bàsics per aplicar protocols i actuar amb criteris de seguretat i respecte als drets digitals.

Resultats esperats:

- Sessions formatives realitzades.
- Materials didàctics disponibles.
- Avaluació positiva del personal assistent.

Indicadors de compliment:

- Nombre de sessions impartides.
- Percentatge de personal format.
- Resultats d'avaluació post-formació.

Subtasques:

- a) Formació inicial: Sessions introductòries per a tot el personal.
- b) Actualitzacions periòdiques: Sessions anuals o trimestrals sobre novetats normatives i tecnològiques.

6. Disseny estratègic d'un pla de drets digitals de la Sindicatura**Descripció:**

Elaboració d'un pla estratègic que defineixi objectius, línies d'acció i indicadors per consolidar la defensa dels drets digitals.

Objectiu:

Dotar la Sindicatura d'una estratègia clara i alineada amb les tendències i normatives vigents.

Resultats esperats:

- Informe estratègic complet.
- Pla aprovat i presentat públicament.
- Esdeveniment de presentació amb participació ciutadana.

Indicadors de compliment:

- Informe lliurat i validat.
- Pla publicat.
- Esdeveniment realitzat amb assistència registrada.

Subtasques:

- Elaboració d'un informe: Diagnosi, objectius i línies estratègiques.
- Disseny d'un esdeveniment per presentar l'informe: Organització i difusió.

CLÀUSULA 3.- ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

3.1 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei es realitzarà a l'oficina de la Sindicatura de Greuges de Barcelona i també en les dependències de l'adjudicatari.

Les reunions de seguiment i treball amb l'equip es faran sempre a les oficines de la sindicatura o via telemàtica.

Es requereix disponibilitat i flexibilitat horària ja que les hores de dedicació a les tasques requerides, es realitzaran i s'ajustaran a les necessitats del servei.

3.2. PERFIL PROFESSIONAL REQUERIT

Per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, es requereix l'adscripció del recursos humans amb l'experiència i habilitats necessàries per portar a terme les tasques descrites en aquest plec.

CLÀUSULA 4.- DURADA DE LA PRESTACIÓ

Tal i com consta al Plec de Clàusules administratives.

CLÀUSULA 5.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'entitat adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir les obligacions següents:

- Garantir la idoneïtat del personal professional per realitzar les diferents funcions pròpies d'aquest contracte. A l'inici del contracte, l'entitat adjudicatària haurà de presentar la justificació de la titulació del personal i de l'experiència laboral.
- Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Disposar dels mitjans necessaris per garantir la correcta execució del servei, tal com s'estableix al present Plec.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el desenvolupament del servei.
- Cedir la propietat intel·lectual dels productes que generi l'entitat adjudicatària en el marc d'aquest servei.

CLÀUSULA 6.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

El/la contractista s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment d'aquest contracte d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones.

El/la contractista resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del contracte, obligació que subsisteix fins i tot una vegada resolt el contracte.

Així mateix, el/la contractista ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés el/la contractista té caràcter confidencial, i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni edició, informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'adjudicatària que presta el servei objecte d'aquest plec.

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'Ajuntament, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'Ajuntament, el/la contractista té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa. Només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi contracte. Totes elles seran advertides pel contractista del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquest serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

El/la contractista manifesta que té implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés en ocasió de l'execució del contracte, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

D'acord amb allò que estableix el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, per el qual s'aprova el Reglament de Desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD), les mesures de seguretat implantades pel contractista i són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix aquell reglament.

El/la contractista queda obligat a realitzar un document de seguretat en els termes que estableix el Reial Decret 1720/2007 incorporant-hi les mesures de seguretat implantades.

En tot cas, el/la contractista haurà de posar en coneixement de l'Ajuntament, immediatament després de ser detectada, qualsevol sospita o constatació d'eventuals errors o incidències que poguessin produir-se en el sistema de seguretat de la informació.

L'Ajuntament podrà designar en qualsevol moment durant la vigència del contracte a personal intern o extern per a verificar que el/la contractista té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

Durant la vigència del contracte, el/la contractista haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebí indicacions en sentit contrari de l'Ajuntament.

Una vegada executat el contracte, el/la contractista haurà de retornar a l'Ajuntament, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que li transmeti aquest, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la vigència del mateix, juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades a l'Ajuntament es durà a terme

en el format i els suports utilitzats pel contractista per al seu emmagatzematge i gestió i que han de ser els que l'Ajuntament li indiqui.

En el cas que el contractista hagi de conservar necessàriament part de les dades en tant que es pugui derivar responsabilitats amb l'Ajuntament, haurà de bloquejar degudament les dades conservades per impedir-ne l'accés i el tractament.

En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del contracte o les instruccions de l'Ajuntament, el/la contractista serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

L'Ajuntament repercutirà en el/la contractista els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directa o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat pel contractista. En tot cas, el contractista s'obliga a mantenir indemne l'Ajuntament de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

CLÀUSULA 7.- CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR (FINS A 40 PUNTS)

La valoració es farà sobre la **proposta tècnica**, que haurà d'incloure cronograma, metodologia, organització del servei i propostes de millora concretes. No podrà contenir informació que permeti conèixer anticipadament criteris automàtics.

La proposta tindrà un màxim de **20 pàgines** (Arial 11, interlineat simple). Només es valorarà la informació dins aquest límit.

Criteris i puntuació

a) Coordinació general del servei (fins a 15 punts)

Es valorarà la claredat i solidesa de les mesures proposades per garantir l'operativitat del servei:

- **15 punts:** Proposta completa i detallada que inclou equip de treball amb perfils adequats, organització clara, temps de resposta òptims i horaris d'atenció adaptats a les necessitats de la Sindicatura.
- **7,5 punts:** Proposta parcial, amb informació incompleta sobre algun dels aspectes (equip, organització, temps de resposta o horaris).
- **0 punts:** Proposta insuficient o sense garanties d'operativitat.

Exemples de millores valorables:

- **Disponibilitat ampliada:** Horaris d'atenció més enllà de l'horari laboral habitual (p. ex. atenció en franges de tarda o caps de setmana per incidències crítiques).
- **Temps de resposta òptim:** Compromís de resposta en menys de 4 hores per incidències urgents.
- **Eines digitals de seguiment:** Plataforma en línia per monitoritzar l'estat de les tasques, incidències i cronograma en temps real.
- **Assignació d'un responsable únic:** Figura de coordinador amb contacte directe per agilitzar comunicació i presa de decisions.
- **Reunions periòdiques:** Sessions de seguiment mensuals amb informes d'estat i propostes de millora contínua.

b) Control de qualitat de les tasques (fins a 15 punts)

Es valorarà la metodologia per detectar incidències i la capacitat de proposar solucions efectives:

- **15 punts:** Sistema complet de control de qualitat amb protocols clars per a la detecció d'incidències, mecanismes de resolució i seguiment continu.
- **7,5 punts:** Sistema parcial, amb mesures genèriques o poc concretes.
- **0 punts:** Absència de metodologia clara o propostes inviables.

Exemples de millores valorables:

- **Quadre de comandament digital:** Sistema amb indicadors clau (KPI) per mesurar compliment de protocols, temps de resposta i incidències resoltes.
- **Auditories internes periòdiques:** Revisió trimestral dels protocols i processos per garantir adequació a normativa i bones pràctiques.
- **Protocol d'incidències avançat:** Procediment amb classificació per gravetat, temps màxim de resolució i informe post-incidència.
- **Sistema d'alertes automàtiques:** Notificacions immediates en cas de vulneració potencial de drets digitals o errors en anonimització.
- **Informe de qualitat semestral:** Document amb resultats, incidències detectades i propostes de millora.

c) Consultoria en drets digitals (fins a 10 punts)

Es valorarà la qualitat i viabilitat de les propostes per garantir la defensa dels drets digitals:

- **10 punts:** Propostes innovadores, alineades amb normativa vigent (RGPD, LOPDGDD, Carta de Drets Digitals) i adaptades al context de la Sindicatura.
- **5 punts:** Propostes genèriques o poc adaptades al context.
- **0 punts:** Absència de propostes o propostes sense aplicació pràctica.

Exemples de millores valorables:

- **Propostes innovadores:** Incorporació de tècniques avançades d'anonimització i pseudonimització en la gestió de dades.
- **Formació especialitzada:** Sessions sobre drets digitals emergents (intel·ligència artificial, protecció en entorns digitals, ciberseguretat).
- **Benchmark normatiu internacional:** Comparativa amb legislacions europees i bones pràctiques globals per anticipar tendències.
- **Guies pràctiques per a ciutadania:** Materials divulgatius sobre drets digitals i seguretat en entorns digitals.
- **Sistema de consultoria proactiu:** Alertes i recomanacions davant canvis normatius o riscos detectats.

Puntuació total: 40 punts

- Coordinació general del servei: **15 punts**
- Control de qualitat: **15 punts**
- Consultoria en drets digitals: **10 punts**