



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT AL RECONeixEMENT UNIVERSITARI (SARU) ADSCRIT A LA DIRECCIÓ GENERAL DE MIGRACIONS, REFUGI I ANTIRACISME DE LA SECRETARIA D'IGUALTATS DEL DEPARTAMENT D'IGUALTAT I FEMINISMES (EXP. IF-2024-1)

1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte consisteix en la prestació del Servei d'Acompanyament al Reconeixement Universitari (SARU) amb l'objectiu d'oferir assessorament personalitzat per al reconeixement i homologació d'estudis realitzats a l'estranger.

2. Necessitat administratives que satisfà el contracte i idoneïtat del contracte

El servei és necessari ja que la formació i la qualificació acadèmica i professional de la ciutadania té una rellevància estratègica per a la millora de la competitivitat del país així com pel desenvolupament personal i professional de la ciutadania. A més, l'Administració de la Generalitat ha d'afavorir en la mesura dels possibles, les trajectòries d'èxit dels ciutadans i ciutadanes que han obtingut titulacions fora de l'Estat espanyol.

Aprofitant l'increment de la mobilitat internacional, que fa que moltes persones amb titulacions universitàries estrangeres vinguin o tornin a residir a Catalunya, el SARU les assessorarà en tot el procés de reconeixement de les seves titulacions facilitant l'oportunitat de poder treballar exercint-les tot enriquant el teixit social i econòmic de Catalunya.

3. Règim jurídic del servei

Aquest contracte es fonamenta en les competències exclusives de la Generalitat de Catalunya en matèria d'immigració previstes a l'article 138 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, que comprèn, entre d'altres, el primer acolliment de les persones immigrades, que inclou les actuacions d'orientació; l'establiment i la regulació de les mesures necessàries per a la integració social i econòmica de les persones immigrades i llur participació social; la promoció i la integració de les persones retornades; o la competència executiva en l'autorització de treball als estrangers la relació laboral dels quals s'acompleixi a Catalunya.

En consonància, el Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel que s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social després de la seva reforma per la Llei orgànica 2/2009 (arts. 51, 55, 61, 71, 109, 124 i 202), faculta a la Generalitat de Catalunya per acreditar, respecte de les persones estrangeres: el grau d'integració per accedir a l'arrelament social, l'adequació de l'habitatge per sol·licitar el reagrupament familiar o per renovar les autoritzacions de residència dels familiars reagrupats, i l'esforç d'integració per renovar o modificar la residència temporal.

D'altra banda, l'article 15 del Decret 249/2021, de 22 de juny, d'estructuració del Departament d'Igualtat i Feminismes atribueix a la Direcció General de Migracions, Refugi i Antiracisme, entre d'altres, les funcions d'impulsar els plans i programes per aplicar i desplegar les





polítiques de migracions, refugi i antiracisme del Departament i de programar actuacions en matèria de suport a les persones migrades.

Finalment, l'article 4 de la Llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, consigna la promoció de l'autonomia personal i de la igualtat d'oportunitats com un dels principis rectors dels serveis públics d'acollida.

4. Característiques del servei

El servei oferirà informació a través de la pàgina web, que s'actualitzarà periòdicament per part del personal tècnic de la DGMRA. També proporcionarà aquest assessorament a les peticions d'informació que arribin mitjançant correu electrònic, trucades telefòniques, o, en cas que sigui necessari, de manera presencial a les persones que s'adrecin a la seu del Servei d'Acompanyament al Reconeixement Universitari a través d'un sistema de cita prèvia dissenyat per part de l'entitat licitant. El servei es donarà mitjançant atenció telefònica, telemàtica, per videoconferència o presencial excepte aquells dies que siguin festius d'acord amb el calendari laboral vigent a la ciutat on s'ubiquin. Com a mínim, els horaris d'atenció hauran de ser de 37,5 hores setmanals, de dilluns a divendres de 9 h a 15 h de manera obligatòria, i dues tardes setmanals per tal d'assegurar que el servei és accessible per a tota la ciutadania. Durant els períodes de vacances, es podran reduir els horaris d'atenció de manera coherent mantenint un mínim d'atenció de 35 hores setmanals. La modalitat presencial del SARU haurà de tenir lloc, com a mínim, a la comarca del Barcelonès, amb especial preferència per la ciutat de Barcelona. El SARU s'ubica en espais propis de l'entitat prestatària del servei.

Les persones usuàries del servei s'adreçaran al SARU per obtenir assessorament en la preparació de l'expedient que presentaran via telemàtica a la pàgina web del ministeri que tingui les competències d'homologació de l'Estat Espanyol. Pel gran ventall de casuístiques i de persones ateses, aquest servei s'ofereix com un mitjà personalitzat idoni per difondre informacions específiques i oferir l'assessorament adequat.

L'esmentat servei es prestarà a través del número de telèfon i de l'adreça electrònica que apareix a la pàgina web del SARU on es recull tota la normativa jurídica, procedimental així com també informació general en diferents llengües (<https://igualtat.gencat.cat/ca/ambits-dactuacio/antiracisme-migracions-i-refugi/serveis/servei-dacompanyament-al-reconeixement-universitari/>). També es prestarà atenció, formació i coordinació per videoconferència o presencial, si s'escau, a la seu del SARU.

Per la qual cosa es requereix:

- Disposar dels espais, eines i sistemes informàtics necessaris que permetin dur a terme l'atenció multicanal d'una forma eficient i eficaç.
- Recollir, sistematitzar i reportar la informació que genera el servei de forma mensual o a petició de la DGMRA sobre les xifres de les atencions prestades en cadascuna de les modalitats del servei (presencial, telemàtica, telefònica, etc.). Les dades recollides durant el servei han d'incloure, com a mínim, les següents informacions:
 - Número d'expedients oberts i tràmits realitzats
 - Homologació de grau
 - Homologació de títol
 - Reconeixement professional
 - Convalidació d'estudis
 - Equivalència titulació
 - Homologació professió o convalidació





Generalitat de Catalunya
Departament d'Igualtat i Feminismes
Secretaria d'Igualtats

- Número de consultes ateses (inclou persones interessades i professionals)
 - Correu electrònic
 - Presencial
 - Telefònica
 - Interessat/da, familiar o conegut
 - Tècnic/a d'administracions
 - Tècnic d'entitats socials o similars
- Accions d'assessorament a professionals i/o divulgació del servei a persones interessades (en general o grupals)
 - Presencial
 - Videoconferència
- Grau de satisfacció amb el servei
 - Enquestes de satisfacció (respostes obtingudes sobre expedients oberts)
 - La informació facilitada ha estat útil?
- Preveure que les dades especificades seran transmeses en format document Excel o Power BI segons demanda de la DGMRA.
- Resoldre amb eficàcia les demandes ciutadanes i administratives relatives als serveis prestats. Quan les demandes siguin transmeses a través del Gestor de Consultes de la Generalitat de Catalunya, aquestes es faran arribar a l'empresa o entitat via correu electrònic. L'empresa o entitat retornarà la consulta amb la corresponent resposta a la/les persona/s tècnica/es de referència de la DGMRA que seran les encarregades de traslladar la resposta a la persona que ha efectuat la consulta per la via del Gestor de Consultes. D'aquesta manera, l'empresa o entitat no haurà d'accedir a cap base de dades interna o eina de gestió de la Generalitat de Catalunya. L'empresa o entitat haurà de donar resposta a les consultes que arribin per missatgeria electrònica abans de 48 hores laborables, comptant els dissabtes com a no laborables.
- Facilitar i assistir a les reunions convocades per la DGMRA per assegurar la correcta coordinació del servei.

5. Potestats i obligacions del Departament d'Igualtat i Feminismes

El Departament d'Igualtat i Feminismes, durant la vigència del contracte, ha de:

- Exercir el seguiment i la inspecció del servei: controlar i avaluar de forma permanent la gestió del servei, la qualitat assistencial i els resultats, mitjançant la persona coordinadora de la Direcció General de Migracions Refugi i Antiracisme.
- Establir reunions trimestrals o a petició de la DGMRA per fer el seguiment de la correcta execució del contracte i puntualment les necessàries per adequar les línies en base al criteri de la DGMRA per adequar les línies d'actuació del servei en base a les necessitats que es puguin originar.
- Comunicar a l'entitat prestadora qualsevol deficiència que observi perquè sigui reparada.

Auditoria del servei

El Departament podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.



Doc. original signat per:
Eunice Romero Rivera
22/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0J6O6URYOFWB7A01X7OTCVC587KJW740

Data creació còpia:
11/10/2023 08:55:22



Generalitat de Catalunya
Departament d'Igualtat i Feminismes
Secretaria d'Igualtats

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització de les auditories necessàries. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que la DGMRA determini.

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què la DGMRA demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

Mesures de gestió documental

L'empresa contractista ha de complir, adequadament i a cada moment, la normativa següent que regula la gestió dels documents públics:

- Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el Sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

Les persones i les entitats privades que exerceixen funcions públiques, en allò que fa referència a aquestes funcions, que estan generant i custodiant documentació pública (independentment del seu suport, ja siguin expedients en paper o bé en suport electrònic); han d'aplicar el Sistema de gestió documental del Departament (que inclou la producció, la tramitació, el control, l'avaluació i la conservació dels documents i l'accés a aquests) i garantir que l'empresa contractista en faci el tractament correcte en les fases activa i semi activa.

Aquest sistema de gestió documental, que ha d'aplicar l'empresa contractista, inclou, entre altres, aquests apartats:

- La classificació, l'ordenació i la descripció de la documentació: l'empresa adjudicatària ha de seguir el sistema de classificació dels documents administratius del Departament. Els sistemes d'ordenació principals són: l'alfabètic, el cronològic, el geogràfic i el numèric; també cal descriure la documentació (per exemple: la retolació i identificació de les carpetes d'expedient).
- La custòdia de la documentació que ha de fer l'empresa contractista: els espais destinats a arxius de gestió han de complir unes garanties mínimes de protecció i conservació de la documentació (com ara les condicions de temperatura i la humitat)
- La transferència de la documentació: cal retornar la documentació segons els criteris de classificació, ordenació i descripció establerts pel Departament.
- La destrucció de la documentació, si escau: durant l'execució d'aquest servei públic l'empresa adjudicatària tindrà restringida la destrucció de la documentació.

Quant a la documentació generada i rebuda durant l'execució d'aquest servei públic, cal complir uns terminis de conservació i/o destrucció establerts pel Departament.

Servei d'Atenció a les persones- Obligació de confidencialitat per part del personal assignat a l'execució del servei

L'entitat adjudicatària haurà d'emprar els protocols i condicions establertes pel Departament en l'exercici del dret d'informació a l'interessat i la tramitació dels Drets de les persones



Doc. original signat per:
Eunice Romero Rivera
22/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0J6O6URYOFWB7A01X7OTCVC587KJW740

Data creació còpia:
11/10/2023 08:55:22



interessades (Dret d'accés, Dret de rectificació, Dret de supressió "dret a l'oblit", Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament, Dret a la portabilitat i a no ser objecte de decisions individuals automatitzades).

L'entitat adjudicatària farà signar a cada treballador el document d'acceptació d'obligacions pel personal abans d'iniciar la prestació del servei, amb independència de si accedeix o no a dades de caràcter personal.

Eunice Romero Rivera

Directora General de Migracions, Refugi i Antiracisme

5/ 5



Doc.original signat per:
Eunice Romero Rivera
22/08/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 11/10/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0J6O6URYOFWB7A01X7OTCVC587KJW740

Data creació còpia:
11/10/2023 08:55:22

Pàgina 5 de 5