



Codi de verificació	24Z4R3Q3T6C5U4L6B1C9Bu» 24Z4R3Q3T6C5U4L6B1C9Bu» 4Z4R3Q3T6C5U4L6B1C9B
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 2712/2024	Document: 304806/2024

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DE CONTRACTACIÓ DE SERVEIS

### Primer. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present PCAP, la contractació promoguda per la Secció de Ciutadania, consistent en la prestació del Servei de suport a estrangeria i refugi, que ofereix els recursos i serveis necessaris per poder fomentar i garantir la incorporació a la societat d'acollida.

El Servei de suport a estrangeria té com a objectiu informar, orientar, assessorar i acompanyar en les gestions, tràmits i processos que afecten a les persones d'origen estranger durant el seu procés d'assentament i acomodació en la nostra societat.

Des de la Secció de Serveis a la Ciutadania-Migració i Refugi, en col·laboració amb altres departaments i serveis, es desenvolupen accions adreçades a promoure l'acollida i l'acomodació de les persones migrades i refugiades, i promoure la garantia dels drets bàsics.

El Servei aglutina un conjunt de serveis especialitzats en matèria d'estrangeria amb professionals especialitzades en àrees com el dret, la formació, i d'altres per tal de donar resposta a tràmits i gestions que les persones d'origen estranger han de realitzar. El Servei va adreçat a la ciutadania en general i als diferents àmbits de gestió de l'Ajuntament.

Resulta necessari el desplegament d'un servei que doni resposta al Programa d'acollida i acomodació de la població migrada i refugiada a la ciutat.

A través de la contractació d'aquest servei s'oferirà acompanyament, formació, suport en tràmits específics i assessorament mitjançant:

- LOT 1: Punt Informació i Orientació per a persones migrades i refugiades.
- LOT 2: Assessorament jurídic en temes d'estrangeria.
- LOT 3: Assessoria Jurídica en Protecció Internacional.

### Segon. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

#### LOT 1: PUNT D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ A PERSONES MIGRADES I REFUGIADES

##### Definició del servei

El Punt d'Informació i Orientació especialitzat en asil i estrangeria, com a primera porta d'entrada per a les persones nouvingudes al municipi, té l'objectiu d'oferir informació, orientació, gestió, tramitació i si s'escau, la derivació, sobre totes aquelles qüestions relacionades amb els processos d'asil i sobre tràmits i gestions derivades del fet migratori.

**El Punt d'Informació i Orientació a persones migrades i refugiades** és un Servei d'atenció que es desenvolupa a partir de tres potes d'intervenció que estan interrelacionades:

1. L'atenció individual i grupal a persones migrades, sol·licitants de protecció internacional, refugiades i d'altres situacions vinculades al fet migratori, amb la intenció d'informar-les, orientar-les i acompanyar-les en el seu procés d'acomodació a la societat d'acollida en el que refereix a les especificitats de la seva condició d'estrangeria o sol·licitant de protecció internacional/refugi i derivar-les als serveis especialitzats en cas que sigui necessari.

2. L'accés al Servei de Primera Acollida:

Atenció de les sol·licituds del Servei de Primera Acollida, conformat per un conjunt d'accions i recursos que responen a les necessitats inicials de formació i informació de les persones nouvingudes. Inclou l'acompanyament, la formació i la certificació d'uns coneixements mínims per facilitar el viure i treballar a Catalunya.

El marc legal de referència per a aquest servei és la 10/2010 de 7 maig d'acollida de Catalunya i el Decret que la desenvolupa (150/2014 de 18 de novembre) on es regula tot el referent al desplegament del servei.

El Servei ha d'atendre les demandes d'informació sobre el Servei de Primera Acollida, gestionar les sol·licituds, planificar els itineraris individuals de formació, gestionar els mòduls formatius i tramitar els certificats d'acollida.

3. Atenció i gestió de les sol·licituds d'informes vinculats a tràmits d'estrangeria que han de sol·licitar les persones estrangeres per acreditar:

- el grau d'integració per accedir a l'arrelament social.
- l'adequació de l'habitatge per sol·licitar el reagrupament familiar.
- l'esforç d'integració per renovar o modificar la residència temporal.
- l'adequació de l'habitatge per renovació de les autoritzacions de residència

Els informes formen part de la documentació requerida en diferents sol·licituds de permisos d'estrangeria. Els ens locals són els estaments competents en l'emissió de les propostes dels informes, i de transferir-los a la Generalitat per tal que els pugui emetre.

El Servei ha d'atendre les demandes d'informes d'estrangeria, per mitjà d'una entrevista personal per emetre posteriorment una proposta que s'adreçarà a la Generalitat per a finalitzar el procés.

L'empresa haurà de garantir la resolució dels expedients en un període màxim de 15 dies des que la persona sol·licitant registra la sol·licitud fins la data d'entrevista, i 15 dies entre la data d'entrevista i el trasllat de la proposta d'informe a la Generalitat.

### **Les persones destinatàries**

El Punt d'Informació i Orientació s'adreça a les persones estrangeres immigrades, les sol·licitants d'asil o de protecció subsidiària, les refugiades, les apàtrides i les retornades.

És un servei d'accés gratuït, confidencial i d'aplicació al territori de Sant Cugat del Vallès.

### **Ubicació**



El servei es desenvoluparà a les dependències municipals de l'Ajuntament a pl. de la Vila, i a l'edifici de Casa Mònaco.

Aquesta ubicació es podrà modificar per part de l'Ajuntament segons les necessitats.

En cas que s'acordi la prestació del servei en modalitat de teletreball o no presencial, l'empresa adjudicatària del servei proporcionarà un espai de treball a les persones adscrites al servei. També es podrà optar pel treball a distància, d'acord amb la Llei 10/2021, de 9 de juliol, de treball a distància, sempre que aquest sigui prèviament autoritzat i pactat amb l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

### Calendari

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei seguint el calendari anual de festius a Sant Cugat. Durant la totalitat del contracte el mes d'agost, el servei no tindrà vigència atès que és el mes de vacances de les persones adscrites al desenvolupament del servei.

### Categories professionals

El servei ha de ser prestat seguint les especificitats personals que marca el *Conveni col·lectiu d'acció e intervenció social 2022-2024*.

Quadre resum del servei requerit:

Ubicació	Tasca a prestar	Titulació Mínima requerida	Hores setmanals / mensuals	Perfil Professional
Ajuntament	Tècnica coordinadora	Llicenciatura, diplomatura o grau universitari de l'àmbit de les ciències socials, l'educació, la traducció i interpretació,  Formació especialitzada en el treball amb persones d'origen estranger, els processos d'estrangeria, la protecció internacional, i apatridia.  Formació en llengües estrangeres.	35 hores setmanals	Tècnica del Punt d'informació i orientació a persones refugiades: assessorament i orientació en refugi i estrangeria, i Servei de Primera Acollida.
Entrevistes Casa Mònaco	Auxiliar tècnica	Llicenciatura, diplomatura o grau universitari de l'àmbit de les ciències socials, l'educació.	35 hores setmanals	Tècnica auxiliar SPA i gestió dels informes d'estrangeria



### **Funcions de l'empresa adjudicatària:**

- a) Prestació del servei: L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei amb:
- 1- Una jornada de 35 hores setmanals per a realitzar les tasques de coordinació tècnica del Punt d'Informació i Orientació a persones migrades i refugiades, i el desenvolupament de les accions del Servei de Primera Acol·lida.
  - 2- Una jornada de 35 hores per a realitzar les tasques de la gestió dels informes d'estrangeria i les tasques de suport al Servei de Primera Acol·lida.

### **Horari del servei:**

- Les 35 hores de dedicació setmanal per desplegar les tasques del perfil tècnic de coordinació s'haurà de realitzar seguint aquestes condicions:
  - o Caldrà oferir el servei de manera estable 4 dies en horari de matí (entre les 8 i les 15) i un dia en horari de tarda (entre les 14 i les 21h) segons disponibilitat de les dependències municipals i segons el que s'acordi a l'inici de la licitació.
  - o Com a mínim 10 hores setmanals hauran de ser per fer entrevistes, de manera presencial a les dependències de la Secció de Ciutadania, donant cobertura a horari de matí i tarda.
  - o Com a mínim 2 hores setmanals de coordinació amb l'equip o la tècnica de referència i altres professionals del municipi.
  - o Quan calgui, donada la vocació del servei, pot ser necessària la presència al municipi en horari de tarda, festiu o cap de setmana si es requereix. Es planificarà amb una antelació mensual per poder preveure aquestes adaptacions.
- De les 35 hores setmanals per a desplegar les tasques de perfil tècnica de suport s'hauran de realitzar seguint aquestes condicions:
  - o Caldrà oferir el servei de manera estable 4 dies en horari de matí (entre les 8 i les 15) i un dia en horari de tarda (entre les 14 i les 21h) segons disponibilitat de les dependències municipals i segons el que s'acordi a l'inici de la licitació.
  - o Com a mínim 10 hores setmanals hauran de ser per fer entrevistes, de manera presencial a les dependències de la Secció de Ciutadania, donant cobertura a horari de matí i tarda.
  - o Com a mínim 2 hores setmanals de coordinació amb l'equip o la tècnica de referència i altres professionals del municipi.
  - o Quan calgui, donada la vocació del servei, pot ser necessària la presència al municipi en horari de tarda, festiu o cap de setmana si es requereix. Es planificarà amb una antelació mensual per poder preveure aquestes adaptacions.

### **Continuïtat del Servei**

L'adjudicatari haurà de garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i en el projecte que presenti el licitador, que tindrà naturalesa contractual, **sense que pugui produir-se cap interrupció del servei**. Les baixes i absències hauran de cobrir-se amb personal propi o suplent amb el perfil professional adient, a càrrec de l'adjudicatari en tot cas.

### **Objectius del Servei**

El servei que ha de prestar l'empresa adjudicatària ha de tenir present com a objectiu principal donar resposta a les necessitats d'informació, formació, cohesió social, convivència intercultural i igualtat de drets i oportunitats, així com la promoció dels processos d'autonomia de la població estrangera i/o nouvinguda.

### **Tasques i funcionament general del Servei:**

El servei tindrà assignades, en termes generals, les següents tasques:

- Gestió i atenció de les demandes d'informació i formació de les persones d'origen estranger que s'adrecin al servei mitjançant entrevistes, mòduls formatius, sessions grupals, dinamització de grups, tramitació i derivacions a altres serveis
- Gestió i atenció de les sol·licituds del Servei de Primera Acollida.
- Gestió i atenció de les sol·licituds dels d'informes d'estrangeria.
- Actualització de les xarxes socials i del continguts web si s'escau. Setmanal o quinzenalment segons planificació prèvia anual.
- Gestió del correu electrònic i telèfon del Punt d'informació i Orientació a les persones migrades i refugiades.
- Gestió de la base de dades dels casos atesos i de recollida de les activitats desenvolupades.
- Avaluació continuada del servei: presentació dels informes i memòries descrits en l'apartat d'avaluació i seguiment del contracte dels presents plecs tècnics.
- Presentació d'informes parcials que siguin necessaris pel bon desenvolupament del contracte i del desplegament del servei.
- Complir amb la legislació vigent de protecció de dades de caràcter personal en tant al
- Tractament dels expedients i de la base de dades.
- Qualsevol altra funció de naturalesa similar que li sigui atribuïda.

El personal tècnic adscrit per dur a terme aquest servei podran realitzar altres funcions de naturalesa similar que li siguin atribuïdes.

En resum per cada perfil previst, les tasques a desplegar són:

#### **Perfil tècnica coordinadora**

- Gestió i atenció de les demandes d'informació i formació de les persones d'origen estranger que s'adrecin al servei mitjançant entrevistes, mòduls formatius, sessions grupals, dinamització de grups, tramitació i derivacions a altres serveis
- Gestió de la base de dades dels casos atesos i de recollida de les activitats desenvolupades.
- Gestió del correu electrònic i telèfon del Punt d'informació i Orientació a les persones migrades i refugiades.
- Avaluació continuada del servei: presentació dels informes i memòries descrits en l'apartat d'avaluació i seguiment del contracte dels presents plecs tècnics.

#### **Perfil tècnica Auxiliar**

- Gestionar les sol·licituds que arriben per registre a l'Ajuntament referents a tràmits que es desprenen de la Llei d'Estrangeria.
- Atendre les sol·licituds via entrevista concertada prèviament, oferint informació i realitzant les gestions necessàries per al tràmit dels informes
- Emetre les propostes d'informe per enviar a la Generalitat.
- Realitzar el seguiment dels expedients del Servei de Primera Acollida.
- Gestionar la difusió del Servei de Primera Acollida.

- Prestar la resta d'hores de la jornada a les tasques de suport al Servei de Primera Acollida.
- Actualització de les xarxes socials i del continguts web setmanal o quinzenalment segons planificació prèvia anual.
- Gestió de la base de dades dels casos atesos.

La dedicació dels recursos humans s'haurà de desplegar per dos persones, que assumeixin les funcions i perfils descrits en els presents plec.

### **Perfil competencial dels professionals del Servei**

Per al desenvolupament dels objectius i tasques anteriorment descrits, els i les professionals adscrits a la realització d'aquest servei hauran de comptar amb les següents aptituds i competències:

- Coneixement de l'àmbit de la migració, protecció internacional, apatridia i estrangeria.
- Coneixement de la xarxa de recursos de l'àmbit de les migracions, protecció internacional, apatridia i estrangeria.
- Experiència en l'atenció (individual i grupal) en l'àmbit de la migracions, protecció internacional, apatridia i estrangeria.
- Capacitat de treball en equip.
- Capacitat de redactar i presentar informes sintètics i clars.
- Capacitat per identificar indicadors d'avaluació i impacte.
- Coneixement de llengües estrangeres.

### **Perfil tècnica auxiliar:**

- Coneixement de l'àmbit d'estrangeria.
- Experiència en l'atenció (individual) en l'àmbit d'estrangeria.
- Capacitat de treball en equip.
- Capacitat per dinamitzar xarxes socials.
- Capacitat de redactar i presentar informes sintètics i clars.
- Capacitat per dinamitzar xarxes socials.

El servei serà desplegat com a màxim per dues persones que assumeixin els dos perfils descrits en el present plec tècnic.

### **Avaluació i seguiment del contracte**

El Servei serà avaluat mitjançant diferents tècniques:

- Coordinacions mensuals entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.
- Informes semestrals de l'estat actualitzat del Servei, que inclouran les hores d'atenció presencial realitzades pels professionals adscrits, les reunions realitzades amb professionals o recursos i les accions desplegades des del personal.
- Registre dels casos i accions realitzades pel Servei segons els indicadors, eines i documents de seguiment de l'Ajuntament.
- Altres fórmules d'avaluació pactades amb l'equip.
- Dies d'espera de les persones usuàries per accedir al servei.

### **Documentació que ha de lliurar l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament**



- Memòries definitives: memòria del primer semestre de cada any (juliol) i memòria anual del servei. (gener) de cada any.
- Planificació anual del Servei. Proposta el mes de novembre de l'any anterior.
- Informes parcials que siguin necessaris pel bon desenvolupament del contracte i/o del desplegament prèvia petició.
- Els currículums del personal destinat a l'execució del contracte. 1 vegada a l'inici de la licitació i quan hi hagi canvis en el personal adscrit al servei.
- Altres documents que siguin d'interès per l'Ajuntament.

### **Condicions econòmiques del Servei**

L'empresa adjudicatària estarà obligada a prestar el 100% de les hores previstes en el present contracte per desplegar el servei.

L'empresa proveïdora cobrarà mensualment d'acord amb el preu del servei ofert en la licitació.

### **Funcions de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès**

Són obligacions de l'Ajuntament, les següents:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en els plecs de la licitació.
- Facilitar connexió telemàtica per garantir la gestió adequada dels expedients i d'altres instruments de planificació amb els quals compta el propi Ajuntament
- Abonar l'import de les factures presentades per import dels serveis realitzats.
- Donar a conèixer el servei entre els diferents serveis municipals, persones, entitats i institucions implicades i facilitar al màxim la realització del servei que s'ha de prestar.
- Designar una referent tècnica per portar a terme el seguiment i l'execució del contracte.
- L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès no tindrà cap relació jurídica ni laboral amb el personal de l'empresa adjudicatària, essent a compte d'aquesta empresa la totalitat de les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixen derivats d'aquell.

## **LOT 2: ASSESSORAMENT JURÍDIC EN TEMES ESTRANGERIA**

### **Definició del servei**

El Servei d'Assessorament Jurídic en temes d'Estrangeria consisteix en l'oferiment d'assessorament i orientació personalitzada, com a recurs específic i de suport.

És un servei municipal orientat a oferir assessorament jurídic en matèria d'estrangeria i adreçat a tota la ciutadania i als serveis de gestió de l'ajuntament.

El servei té establerts els següents objectius:

- Oferir a les persones que ho sol·licitin assessorament jurídic en matèria d'estrangeria.
- Facilitar la informació i la tramitació dels permisos i de les documentacions requerides per a cada tràmit.
- Organitzar sessions formatives relacionades amb el marc normatiu vigent en matèria d'estrangeria.
- Assessorar al personal municipal en aspectes legals relacionats amb l'estrangeria.

El servei d'Assessoria és un servei gratuït, confidencial i d'aplicació al territori de Sant Cugat del Vallès.

### **Les persones destinatàries**



El servei d'atenció s'adreça a tota la població estrangera i autòctona del municipi de Sant Cugat del Vallès que necessiti assessorament jurídic i/o administratiu relacionat amb el tema d'estrangeria.

Aquest servei queda recollit a les cartes de servei del Ajuntament de Sant Cugat.

L'empresa haurà d'informar a l'Ajuntament, a través dels canals establerts, així com a les coordinacions, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació del servei.

#### Ubicació:

El servei es desenvoluparà a les dependències municipals a l'edifici de Casa Mònaco. Aquesta ubicació es podrà modificar per part de l'Ajuntament segons les necessitats.

En cas que s'acordi la prestació del servei en modalitat de teletreball o no presencial, l'empresa adjudicatària del servei proporcionarà un espai de treball a les persones adscrites al servei. També es podrà optar pel treball a distància, d'acord amb la Llei 10/2021, de 9 de juliol, de treball a distància, sempre que aquest sigui prèviament autoritzat i pactat amb l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

#### Calendari:

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei seguint el calendari anual de festius a Sant Cugat. Durant la totalitat del contracte el mes d'agost, el servei no tindrà vigència atès que és el mes de vacances de les persones adscrites al desenvolupament del servei.

#### Categories professionals

El servei ha de ser prestat seguint les especificitats personals que marca el Conveni col·lectiu de treball de l'empresa Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona per als anys 2022- 2025 amb la categoria de tècnic superior exercint.

#### Funcions de l'empresa adjudicatària:

- a) **Prestació del servei:** l'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei **16hores setmanals d'atenció personalitzada i 2.5 hores de gestió i coordinació**, com a mínim.

El servei compta amb el suport d'un conveni amb la Diputació de Barcelona amb associacions especialitzades en estrangeria, que ofereix 16 hores mensuals. Aquestes 16 hores les gestionarà l'empresa o entitat que assigni la Diputació de Barcelona i no es comptabilitzen en aquest plec.

En cas d'augment de la demanda, es valorarà la possibilitat d'ampliació del número d'hores d'atenció del servei, previ acord amb l'Ajuntament.

Es permetrà el teletreball quan es donin les circumstàncies extraordinàries i imprevisibles que impedeixin la feina presencial o quan així es determini pel departament corresponent de l'Ajuntament.

La distribució final de les hores d'atenció s'haurà de concretar un cop resolt aquest procediment, tenint com a punt inicial la següent distribució:

Dilluns	Dimecres	Dijous	Total h / setmana
4h (mati)	4h (tarda)	4h (mati)	16 hores atenció



4h (tarda)

16 hores setmanals x 52 setmanes= **832 hores anuals atenció**  
2,5 hores setmanals de gestió x 52= **130 hores anuals de coordinació**

**TOTAL HORES ANUALS: 962 hores**

L'empresa haurà de ser capaç de donar resposta a possibles modificacions del servei, en relació a l'horari i espai d'atenció establert.

#### **Atenció personalitzada a la ciutadania:**

L'empresa adjudicatària assignarà una persona per l'atenció personalitzada. Atendrà les visites, concertades prèviament, oferint informació i assessorament en les matèries relacionades amb l'aplicació de la Llei d'estrangeria i facilitant la documentació que s'escaigui. La gestió de l'agenda de visites anirà a càrrec de l'Ajuntament, a partir dels canals previstos i en coordinació amb l'empresa contractista.

Haurà de conèixer els serveis municipals i derivar els usuaris del servei als diferents departaments municipals en els casos que es consideri necessari.

El personal adscrit al servei tindrà flexibilitat horària atès que hi ha casos que s'han d'atendre fora d'aquestes franges horàries.

#### **Atenció a entitats i/o professionals de serveis municipals:**

La persona assignada atendrà, de forma telemàtica, les necessitats d'informació i assessorament del personal de l'Ajuntament i de les entitats del municipi, que per la seva funció, tenen necessitat de mantenir actualitzada la informació vinculada a la legislació aplicable en matèria d'estrangeria i la necessitat de coordinar els expedients de persones derivades al servei.

Les consultes adreçades hauran de ser resoltes dins un període màxim de set dies. El licitador proposarà el procediment a seguir en aquest apartat i s'inclourà en la proposta d'organització del servei.

#### **b) Mitjans personals, perfils professionals i obligacions:**

L'empresa adjudicatària adscriurà a la realització de les tasques objecte d'aquest contracte el personal tècnic necessari i adequat, amb les aptituds i actituds adients a l'objecte del contracte, garantint la cobertura del servei en qualsevol de les situacions alienes a aquesta administració que es puguin produir (permisos, baixes laborals, etc ) el qual requerirà el vistiplau previ de la persona responsable municipal del contracte.

El personal suplent haurà de respondre al mateix perfil professional que el que substitueix.

Durant l'agost el servei quedarà tancat per gaudir de les vacances d'estiu i no serà necessària la contractació de personal suplent.

L'empresa adjudicatària serà la única responsable, davant les persones professionals que prestin el servei objecte del contracte, del compliment de la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de riscos laborals i també, l'aplicació del conveni col·lectiu que correspongui. El personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral de l'empresa adjudicatària.



L'empresa adjudicatària designarà una persona encarregada de la **coordinació/responsable del servei** que serà l'interlocutor amb el responsable municipal del contracte, amb el qual haurà de mantenir reunions de coordinació.

El coordinador designat per l'empresa serà l'encarregat de la direcció i supervisió del tècnic adscrit al servei que s'haurà de fer càrrec de:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista enfront de l'entitat contractant, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal assessor, i l'entitat contractant, en tot allò relatiu a qüestions derivades del contracte.
- Garantir que s'ofereix el servei en les condicions recollides en l'expedient de contractació.
- Organitzar i distribuir el treball objecte del contracte
- Comunicar de manera prèvia, qualsevol modificació o substitució de personal adscrit al Servei, per tal d'acreditar que la formació i experiència s'ajusta a la requerida en aquest plec.
- Comunicar a la referent del Servei qualsevol incidència rellevant de manera immediata.
- Definir indicadors i incorporar mesures de valoració del servei.
- Elaborar les memòries del servei, que incloguin, possibles tendències de futur.
- Presentar les memòries a qui correspongui.
- Informar i anotar les possibles incidències que puguin sorgir. Així com fer les propostes de millora convenients.
- Assessorar en els continguts de les eines per a la difusió del servei.
- Qualsevol altre funció de naturalesa similar que li pugui ser atribuïda.

L'empresa adjudicatària ha de designar als **professionals per l'atenció en l'àmbit d'estrangeria** integrats en la seva plantilla, que tindran les següents obligacions:

- Realitzar les entrevistes individuals d'informació i assessorament jurídic i fer-ne el seguiment necessari.
- Assessorar i orientar a les professionals de l'ajuntament, de forma telefònica o presencial consultes jurídiques específiques.
- Participar en les coordinacions que siguin necessàries amb l'equip vinculat al Servei d'estrangeria per poder realitzar un abordatge integral dels casos.
- Participar en espais de participació ciutadana o processos de diagnosi o reflexió en relació a l'estrangeria, a petició de la referent del servei.
- Participar i formar part dels espais de treball en el que hi participin personal municipal i entitats vinculades amb l'objecte del contracte.
- Realitzar informes semestrals sobre les atencions realitzades.
- Gestionar la bases de dades dels expedients i usuaris atesos.
- Complir la legislació vigent de protecció de dades de caràcter personal en tant al tractament dels expedients i de la bases de dades.
- Comunicar a la referent del Servei qualsevol incidència rellevant de manera immediata.
- Lliurar una memòria anual del servei d'assessorament.
- Qualsevol altra funció de naturalesa similar que li sigui atribuïda.

#### **Perfil professional:**

- El personal que presti el servei ha d'acreditar la seva formació amb una titulació mínima de tècnic superior graduat o llicenciat i formació especialitzada i actualitzada en matèria jurídica en estrangeria.



- El personal adscrit al servei ha de tenir una experiència mínima de 3 anys com a professional desenvolupant tasques similars a les que són objecte de la present contractació.
- El personal adscrit ha de demostrar les seves competències per a desenvolupar els serveis exigits amb la capacitat lingüística mínima de coneixement parlat i escrit de català i castellà.
- El personal adscrit ha de demostrar experiència en el tracte amb persones migrades de diferents nacionalitats.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'Ajuntament, abans de l'inici de la prestació del servei, la relació de personal adscrit detallant la seva titulació i experiència.

L'adjudicatari haurà de comunicar immediatament a l'Ajuntament qualsevol modificació que es produeixi en la relació inicial de persones adscrites a la realització del contracte.

L'empresa o entitat adjudicatària ha de comptar a la seva plantilla amb llicenciats en dret experts en temes d'estrangeria, en disposició de donar suport i atendre consultes i gestions quan siguin d'una complexitat que no pugui resoldre la persona assignada al servei.

El personal substituït haurà de tenir un perfil professional igual o superior a aquell que posseeix la persona substituïda.

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal de tal manera que es garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat.

### **Confidencialitat i protecció de dades**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment del secret professional, per part de tot el seu personal.

- L'empresa adjudicatària i el seu personal estan obligats al deure de confidencialitat, de conformitat amb l'article 5 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- L'adjudicatari haurà de formar i informar al seu personal de les obligacions que en matèria de protecció de dades estiguin obligats a complir en el desenvolupament de les seves tasques per a la prestació del contracte, especialment les derivades del deure de confidencialitat, responnent l'empresa adjudicatària personalment de les infraccions legals en què per incompliment dels seus empleats es pogués incórrer.
- L'adjudicatari i el seu personal durant la realització dels serveis que es prestin com a conseqüència del compliment del contracte, estaran subjectes a l'estricta compliment dels documents de seguretat de les dependències municipals en les quals es desenvolupi el seu treball.
- Si el contracte adjudicat implica el tractament de dades de caràcter personal s'haurà de respectar en la seva integritat la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la seva normativa de desenvolupament, de conformitat amb l'establert en la disposició addicional vintè cinquena de la LCSP.

### **Avaluació i seguiment**

El servei serà avaluat a través d'una memòria anual, d'informes trimestrals i de les enquestes a les persones usuàries.



Es realitzaran enquestes anònimes de satisfacció i millora a les persones usuàries per tal de valorar la tasca que es desenvolupa i el grau de satisfacció i prendre les mesures necessàries en el cas que es detecti que cal implementar canvis al servei.

Documentació que ha de lliurar l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament:

- Actualització de base de dades al dia.
- Informes resum trimestrals
- Informe d'avaluació: A partir dels indicadors acordats a l'inici del contracte, s'elaborarà un informe d'avaluació que reculli les dificultats detectades per desenvolupar el servei, els riscos o punts febles, i les propostes de millora. S'haurà de lliurar el darrer trimestre de l'any natural ( setembre-octubre).
- Una memòria anual d'avaluació, que es presentarà el mes de gener de l'any següent, que inclogui:
  - Informe d'avaluació i conclusions: a partir dels indicadors recollits i de les enquestes de satisfacció, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria que reculli les dificultats detectades per desenvolupar el servei, els riscos i punts febles i les propostes de millora. De l'activitat de tot l'any.
  - Com a Annex es presentaran: Indicadors recollits: Nombre d'usuaris, nombre de visites, tipologia de consultes, perfils d'usuaris segons sexe, edat, nacionalitat, situació administrativa, situació laboral, etc.
  - Recull i avaluació de les enquestes anònimes realitzades.

Els indicadors a recollir s'acordaran amb l'empresa adjudicatària a l'inici del Servei, es podran anar revisar i modificar quan es consideri una millora per la qualitat de l'avaluació del Servei.

Proposta d'indicadors a recollir:

- N° d'atencions realitzades
- Data d'actualització de la informació sobre normativa legal en el portal de l'Ajuntament.
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta
- N. de casos estudiats i valorats
- N. de casos resolts favorablement
- Mitjana anual dels dies d'espera des del moment en que es demana cita prèvia fins que la data de visita.
- N. de queixes ciutadanes justificades per no haver-se programat cita prèvia abans de 15 dies laborables després de la seva sol·licitud.
- Data d'actualització de la informació al web
- N. de queixes per no obtenir per escrit la informació bàsica a conèixer referent als tràmits d'estrangeria sobre els que s'ha realitzat la consulta.
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).
- N. de sol·licituds per ser atès pel cap de servei i casos atesos
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la impossibilitat de contactar amb la persona responsable

### **Condicions econòmiques del servei**

L'empresa estarà obligada a prestar 16 hores setmanals i 2,5 hores de coordinació mensual per a desenvolupar els objectius del Servei.

L'empresa contractista cobrarà mensualment d'acord amb el preu del servei ofert per l'empresa adjudicatària.

### **Compromisos de qualitat i avaluació del servei**

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar i col·laborar en l'acompliment dels següents compromisos de qualitat del servei recollits en la carta de servei:

#### **. Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei**

- El personal de l'Assessoria jurídica en temes d'estrangeria atindrà les consultes i sol·licituds ciutadanes amb informació actualitzada i contrastada directament amb l'estament competent.
- El personal d'atenció de l'Assessoria jurídica en temes d'estrangeria es compromet a estudiar i valorar cada cas d'acord amb els requisits establerts per les autoritats competents abans d'iniciar la tramitació.
- L'Assessoria jurídica en temes d'estrangeria proporcionarà una atenció presencial amb cita prèvia, amb un temps d'espera màxim de 15 dies laborables des de la data de sol·licitud de cita prèvia.
- La informació sobre els tràmits d'estrangeria i els requisits d'accés es proporcionarà presencialment, o telemàticament i amb l'actualització periòdica de la web.
- La informació proporcionada a les visites amb les persones usuàries serà complementada amb un document per escrit que contindrà la informació bàsica a conèixer referent als tràmits d'estrangeria.
- L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés, i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania
- La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable del Servei d'assessoria jurídica en temes d'estrangeria quan hi hagi alguna incidència per les vies establertes.

#### **. Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

- Data d'actualització de la informació sobre normativa legal que hi ha a disposició al portal de l'Ajuntament.
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta
- N. de casos estudiats i valorats
- N. de casos resolts favorablement
- Mitjana anual dels dies d'espera des del moment en que es demana cita prèvia fins que la data de visita.
- N. de queixes ciutadanes justificades per no haver-se programat cita prèvia abans de 15 dies laborables després de la seva sol·licitud.
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la impossibilitat de contactar amb la persona responsable

### **Funcions de l'Ajuntament de Sant Cugat**

Són obligacions de l'Ajuntament, les següents:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en els plecs de condicions particulars.
- Designar la referent tècnica per portar a terme el seguiment i l'execució del contracte.

- L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès no tindrà cap relació jurídica ni laboral amb el personal de l'empresa adjudicatària, essent a compte d'aquesta empresa la totalitat de les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixin derivades d'aquell.
- Abonar l'import de les factures presentades per import dels serveis realitzats.
- Donar a conèixer el servei entre els diferents serveis municipals, persones, entitats i institucions implicades i facilitar al màxim la realització del servei que s'ha de prestar.

### **LOT 3: ASSESSORAMENT JURÍDIC EN PROTECCIÓ INTERNACIONAL**

#### **Definició del servei**

El servei d'Assessorament Jurídic en protecció Internacional consisteix proporcionar assessorament jurídic i acompanyament en el procés de tramitació dels expedients jurídics de sol·licitud de la protecció internacional.

És un servei municipal orientat adreçat a tota la ciutadania i als serveis de gestió de l'ajuntament.

El servei té establerts els següents objectius:

- Atenció individualitzada a les persones, derivades prèviament susceptibles de ser beneficiàries de la Protecció Internacional, oferint-les informació, orientació i assessorament.
- Elaboració de l'expedient i acompanyament durant tot el tràmit de sol·licitud de Protecció Internacional.
- Realització de formacions a l'equip tècnic municipal sobre asil i refugi, així com sobre els sistemes de detecció, identificació i derivació de persones susceptibles d'acollir-se a la protecció internacional.

El servei d'Assessoria és un servei gratuït, confidencial i d'aplicació al territori de Sant Cugat del Vallès.

#### **Les persones destinatàries**

El servei d'atenció s'adreça a tota la població estrangera i autòctona del municipi de Sant Cugat del Vallès, que necessiti assessorament jurídic i/o administratiu relacionat amb la protecció internacional.

L'empresa haurà d'informar a l'Ajuntament, a través dels canals establerts, així com a les coordinacions, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació del servei.

#### **Ubicació:**

El servei es desenvoluparà a les dependències municipals a l'edifici de Casa Mònaco. Aquesta ubicació es podrà modificar per part de l'Ajuntament segons les necessitats.

En cas que s'acordi la prestació del servei en modalitat de teletreball o no presencial, l'empresa adjudicatària del servei proporcionarà un espai de treball a les persones adscrites al servei. També es podrà optar pel treball a distància, d'acord amb la Llei 10/2021, de 9 de juliol, de treball a distància, sempre que aquest sigui prèviament autoritzat i pactat amb l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

#### **Funcions de l'empresa adjudicatària:**



- c) **Prestació del servei:** l'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei **17 hores setmanals d'atenció personalitzada i 1,5 hores de coordinació mensual**, com a mínim.

En cas d'augment de la demanda, es valorarà la possibilitat d'ampliació del número d'hores d'atenció del servei, previ acord amb l'Ajuntament.

Es permetrà el teletreball quan es donin les circumstàncies extraordinàries i imprevisibles que impedeixin la feina presencial o quan així es determini pel departament corresponent de l'Ajuntament.

La distribució final de les hores d'atenció s'haurà de concretar un cop resolt aquest procediment.

17 hores setmanals x 52 setmanes= **884 hores anuals atenció**  
1.5 hores setmanals de gestió i coordinació =**78 hores anuals de coordinació**

**TOTAL HORES ANUALS: 962 hores**

L'empresa haurà de ser capaç de donar resposta a possibles modificacions del servei, en relació a l'horari i espai d'atenció establert.

#### **Atenció personalitzada a la ciutadania:**

L'empresa adjudicatària assignarà una persona per l'atenció personalitzada. Atendrà les visites concertades prèviament, oferint informació i assessorament en les matèries relacionades amb l'aplicació de normativa legal i facilitant la documentació que s'escaigui. La gestió de l'agenda de visites anirà a càrrec de l'Ajuntament, a partir dels canals previstos.

Haurà de conèixer els serveis municipals i derivar els usuaris del servei als diferents departaments municipals en els casos que es consideri necessari. Les visites seran concertades per l'Ajuntament amb coordinació amb l'empresa contractista.

El personal adscrit al servei tindrà flexibilitat horària atès que hi ha casos que s'han d'atendre fora d'aquestes franges horàries.

#### **Atenció a entitats i/o professionals de serveis municipals:**

La persona assignada atendrà, de forma telemàtica, les necessitats d'informació i assessorament del personal de l'Ajuntament i de les entitats del municipi, que per la seva funció, tenen necessitat de mantenir actualitzada la informació vinculada a la legislació aplicable en matèria d'estrangeria i la necessitat de coordinar els expedients de persones derivades al servei.

Les consultes adreçades hauran de ser resoltes dins un període màxim de set dies. El licitador proposarà el procediment a seguir en aquest apartat i s'inclourà en la proposta d'organització del servei.

- d) **Mitjans personals, perfils professionals i obligacions:**

L'empresa adjudicatària adscriurà a la realització de les tasques objecte d'aquest contracte el personal tècnic necessari i adequat, amb les aptituds i actituds adients a l'objecte del contracte, garantint la cobertura del servei en qualsevol de les situacions alienes a aquesta administració

que es puguin produir (permisos, baixes laborals, etc) el qual requerirà el vistiplau previ de la persona responsable municipal del contracte.

El personal suplent haurà de respondre al mateix perfil professional que el que substitueix.

Durant l'agost el servei quedarà tancat per gaudir de les vacances d'estiu i no serà necessària la contractació de personal suplent.

L'empresa adjudicatària serà la única responsable, davant les persones professionals que prestin el servei objecte del contracte, del compliment de la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de riscos laborals i també, l'aplicació del conveni col·lectiu que correspongui. El personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària designarà una persona encarregada de la **coordinació/responsable del servei** que serà l'interlocutor amb el responsable municipal del contracte, amb el qual haurà de mantenir reunions de coordinació.

El coordinador designat per l'empresa serà l'encarregat de la direcció i supervisió del tècnic adscrit al servei que s'haurà de fer càrrec de:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista enfront de l'entitat contractant, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal assessor, i l'entitat contractant, en tot allò relatiu a qüestions derivades del contracte.
- Garantir que s'ofereix el servei en les condicions recollides en l'expedient de contractació.
- Organitzar i distribuir el treball objecte del contracte
- Comunicar de manera prèvia, qualsevol modificació o substitució de personal adscrit al Servei, per tal d'acreditar que la formació i experiència s'ajusta a la requerida en aquest plec.
- Comunicar a la referent del Servei qualsevol incidència rellevant de manera immediata.
- Definir indicadors i incorporar mesures de valoració del servei.
- Elaborar les memòries del servei, que incloguin, possibles tendències de futur.
- Presentar les memòries a qui correspongui.
- Informar i anotar les possibles incidències que puguin sorgir. Així com fer les propostes de millora convenients.
- Assessorar en els continguts de les eines per a la difusió del servei.
- Qualsevol altre funció de naturalesa similar que li pugui ser atribuïda.

L'empresa adjudicatària ha de designar als **professionals per l'atenció en l'àmbit de la Protecció Internacional** integrats en la seva plantilla, que tindran les següents obligacions:

- Realitzar les entrevistes individuals d'informació i assessorament jurídic i fer-ne el seguiment necessari.
- Assessorar i orientar a les professionals de l'ajuntament, de forma telefònica o presencial consultes específiques.
- Participar en les coordinacions que siguin necessàries amb l'equip vinculat al Servei per poder realitzar un abordatge integral dels casos.
- Participar en espais de participació ciutadana o processos de diagnosi o reflexió en relació a la protecció Internacional, a petició de la referent del servei.
- Participar i formar part dels espais de treball en el que hi participin personal municipal i entitats vinculades amb l'objecte del contracte.
- Realitzar informes trimestrals sobre les atencions realitzades.
- Gestionar la bases de dades dels expedients i usuaris atesos.



- Complir la legislació vigent de protecció de dades de caràcter personal en tant al tractament dels expedients i de la bases de dades.
- Comunicar a la referent del Servei qualsevol incidència rellevant de manera immediata.
- Lliurar una memòria anual del servei
- Qualsevol altra funció de naturalesa similar que li sigui atribuïda.

#### **Perfil professional:**

- El personal que presti el servei ha d'acreditar la seva formació amb una titulació Tècnic superior graduat o llicenciat i formació especialitzada i actualitzada en matèria Jurídica en Protecció Internacional.
- El personal adscrit al Servei ha de tenir una experiència mínima de 3 anys com a professional desenvolupant tasques similars a les que són objecte de la present contractació.
- El personal adscrit ha de demostrar les seves competències per a desenvolupar els serveis exigits amb la capacitat lingüística mínima de coneixement parlat i escrit de català i castellà.
- El personals adscrit ha de demostrar experiència en el tracte amb persones migrades de diferents nacionalitats.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'Ajuntament, abans de l'inici de la prestació del servei, la relació de personal adscrit detallant la seva titulació i experiència.

L'adjudicatari haurà de comunicar immediatament a l'Ajuntament qualsevol modificació que es produeixi en la relació inicial de persones adscrites a la realització del contracte.

L'empresa o entitat adjudicatària ha de comptar a la seva plantilla amb llicenciats en dret experts protecció Internacional en disposició de donar suport i atendre consultes i gestions quan siguin d'una complexitat que no pugui resoldre la persona assignada al servei.

El personal substituït haurà de tenir un perfil professional igual o superior a aquell que posseeix la persona substituïda.

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal de tal manera que es garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat.

L'empresa ha de garantir un mínim de 8 hores anuals d'acció formativa al personal adscrit. L'acreditació de la formació s'incorporarà a la memòria anual que s'ha de presentar.

#### **Confidencialitat i protecció de dades**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment del secret professional, per part de tot el seu personal.

- L'empresa adjudicatària i el seu personal estan obligats al deure de confidencialitat, de conformitat amb l'article 5 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- L'adjudicatari haurà de formar i informar al seu personal de les obligacions que en matèria de protecció de dades estiguin obligats a complir en el desenvolupament de les seves tasques per a la prestació del contracte, especialment les derivades del deure de confidencialitat, responent l'empresa adjudicatària personalment de les infraccions legals en què per incompliment dels seus empleats es pogués incórrer.
- L'adjudicatari i el seu personal durant la realització dels serveis que es prestin com a conseqüència del compliment del contracte, estaran subjectes a l'estricta compliment



dels documents de seguretat de les dependències municipals en les quals es desenvolupi el seu treball.

- Si el contracte adjudicat implica el tractament de dades de caràcter personal s'haurà de respectar en la seva integritat la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la seva normativa de desenvolupament, de conformitat amb l'establert en la disposició addicional vintè cinquena de la LCSP.

## **Avaluació i seguiment**

Documentació que ha de lliurar l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament:

- Actualització de base de dades al dia.
- Informes resum trimestrals que recullin:
- Informe d'avaluació: A partir dels indicadors acordats a l'inici del contracte, s'elaborarà un informe d'avaluació que reculli les dificultats detectades per desenvolupar el servei, els riscos o punts febles, i les propostes de millora. S'haurà de lliurar el darrer trimestre de l'any natural ( setembre-octubre).
- Una memòria anual d'avaluació, que es presentarà el mes de gener de l'any següent, que inclogui:
  - Informe d'avaluació i conclusions: a partir dels indicadors recollits i de les enquestes de satisfacció, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria que reculli les dificultats detectades per desenvolupar el servei, els riscos i punts febles i les propostes de millora. De l'activitat de tot l'any.
  - Com a Annex es presentaran: Indicadors recollits: Nombre d'usuaris, nombre de visites, tipologia de consultes, perfils d'usuaris segons sexe, edat, nacionalitat, situació administrativa, situació laboral, etc.
  - Recull i avaluació de les enquestes anònimes realitzades.
- Altres aspectes que es pactin entre l'empresa contractista i l'Ajuntament.

### **Proposta inicial dels indicadors a recollir**

- N° d'atencions realitzades
- Data d'actualització de la informació sobre normativa legal en el portal de l'Ajuntament.
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta
- N. de casos estudiats i valorats
- N. de casos resolts favorablement
- Mitjana anual dels dies d'espera des del moment en que es demana cita prèvia fins que la data de visita.

### **Condicions econòmiques del servei**

L'empresa estarà obligada a prestar 69 hores mensuals per a desenvolupar els objectius del Servei.

L'empresa contractista cobrarà mensualment d'acord amb el preu del servei ofert per l'empresa adjudicatària.

### **Funcions de l'Ajuntament de Sant Cugat**

Són obligacions de l'Ajuntament, les següents:



- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en els plecs de condicions particulars.
- Facilitar connexió a la Xarxa
- Designar la referent tècnica per portar a terme el seguiment i l'execució del contracte.
- L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès no tindrà cap relació jurídica ni laboral amb el personal de l'empresa adjudicatària, essent a compte d'aquesta empresa la totalitat de les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixin derivades d'aquell.
- Abonar l'import de les factures presentades per import dels serveis realitzats.
- Donar a conèixer el servei entre els diferents serveis municipals, persones, entitats i institucions implicades i facilitar al màxim la realització del servei que s'ha de prestar.

#### **Lloc en el que es prestarà el Servei:**

El Servei es prestarà en dependències municipals. Previ acord es podrà realitzar l'atenció telemàtica.

#### **Tercer. Acta d'inici de prestació del servei**

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, per triplicat exemplar, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte. Aquest haurà de remetre un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

#### **Quart. Entrega dels treballs i/o realització dels serveis**

El contractista haurà d'entregar els treballs realitzats dins del termini estipulat en el contracte; el responsable del contracte efectuarà l'examen de la documentació presentada i, si estimés complides les prescripcions tècniques i restants condicions contractuals, proposarà que es porti a terme la seva recepció.

En el cas que estimés incomplides les prescripcions tècniques del contracte, donarà per escrit al contractista les instruccions precises i detallades amb la finalitat d'esmenar les faltes o defectes observats, fent constar en l'esmentat escrit el termini per efectuar les esmenes i les observacions que estimi oportunes.

En cas de reclamació per part del contractista respecte de les observacions formulades, el responsable del contracte l'eleva, amb el seu informe, a l'òrgan de contractació per a la seva resolució.

Si el contractista no reclamés per escrit respecte a les observacions del responsable del contracte, s'entendrà la seva conformitat quedant obligat a corregir o esmenar els defectes detectats.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà establir altres formes de constatar la correcta execució dels serveis prestats.

#### **Cinquè. Recepció dels treballs i serveis**

Quan la prestació s'ajusti a les condicions del contracte procedirà la seva recepció i s'estendrà l'acta corresponent que serà signada pel responsable del contracte i el representant legal del contractista.



Si la prestació no fos ajustada a les condicions necessàries per procedir a la seva recepció es donaran per escrit les instruccions oportunes al contractista a fi que esmeni els defectes observats i acompleixi les seves obligacions en el termini que per això es fixi; no procedirà la recepció fins que les instruccions hagin estat complimentades, estenent-se llavors l'acta corresponent.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà preveure altres formes de recepció.

L'acta de recepció serà estesa per triplicat exemplar, un dels quals serà incorporat a l'expedient de contractació.

### **Sisè. Obligacions en matèria de seguretat i salut laboral**

El contractista està obligat al compliment de la legislació general i sectorial aplicable en matèria de seguretat i salut respecte dels treballadors adscrits a la contracta.

En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

Juntament amb la notificació de la resolució o acord d'adjudicació, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte la informació que es refereix l'art. 7 del RD 171/2004, relativa a l'avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció i mesures d'emergència que s'han d'aplicar, sense perjudici de qualsevol altra documentació complementària que es pugui proporcionar, quan correspongui.

En el mateix acte, l'Ajuntament requerirà al contractista la documentació que es refereix l'art. 10.2 del RD 171/2004, que haurà de ser presentada abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei contractat.