



**Ajuntament de
Cerdanyola del Vallès**

**Aurora Corral García -
DNI 46768893A (TCAT)**

Firmado digitalmente por Aurora Corral García - DNI 46768893A (TCAT)
Motivo: DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar que aquest plec es
va aprovar per decret de l'Alcalde/ssa accidental en data 31-7-2025.
Fecha: 2025.08.01 15:06:08 +02'00'

Signat electrònicament per:ISAAC COMAS CABRERA Coordinador de l'Àmbit de Societat Data: 27/06/2025 15:07:00 CEST

Signat electrònicament per: Soraya Soler Bort Tècnic/a Cooperació i Solidaritat Data: 15/07/2025 15:07:00 CEST
Francisc Layret / s/n
08290 Cerdanyola del Vallès
Barcelona
Telèfon 93 580 88 88
Fax 93 580 16 20

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL PROCEDIMENT OBERT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT JURÍDIC EN MATÈRIA D'ESTRANGERIA I MOBILITAT INTERNACIONAL

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte del servei se centra en la prestació del Servei d'Informació i Assessorament Jurídic en matèria d'estrangeria i mobilitat internacional, amb la finalitat d'oferir aquella informació, assessorament i formació relacionada amb la normativa relativa a estrangeria i mobilitat internacional tant a la població immigrada de Cerdanyola, com a la població autòctona vinculada a un projecte migratori.

Aquest servei s'oferirà en el marc del Servei de Primera Acollida de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès que, d'acord amb el que determina la Llei 10/2010, d'Acollida de les Persones Immigrades i Retornades a Catalunya, té com a objecte la promoció de l'autonomia i la igualtat d'oportunitats de les persones immigrades i retornades a Catalunya empadronades al municipi, i de remoció dels obstacles que ho impedeixen a causa, principalment, de la manca de competències lingüístiques bàsiques i el desconeixement de la societat i de l'ordenament jurídic, amb l'objectiu de fer efectiu el principi d'igualtat i assolir més cohesió social.

2. OBJECTIUS

Objectius generals del projecte

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya disposa que s'ha d'establir un marc de referència per a l'acolliment i la integració de les persones immigrades. La Llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida i el reglament que la desenvolupa, regulen els requisits mínims que han de tenir els serveis municipals d'acollida per tal de remoure els obstacles que impedeixin la igualtat d'oportunitats de les persones immigrades, entre ells els relacionats amb l'ordenament jurídic. La normativa vigent, estableix que els ajuntaments podran externalitzar la prestació d'alguna part del procés d'acollida en agents socials, professionals o entitats mitjançant conveni o contractes.

Segons el que determina la Llei 10/2010, de 7 de maig, d'Acollida de les persones immigrades i retornades a Catalunya, el Servei de Primera Acollida Municipal té la finalitat de promoure l'autonomia i la igualtat d'oportunitats de les persones immigrades i retornades a Catalunya, i també remoure els obstacles que ho impedeixen a causa, principalment, de la manca de competències lingüístiques bàsiques i el desconeixement de la societat i de l'ordenament jurídic, amb l'objectiu de fer efectiu el principi d'igualtat i assolir més cohesió social.

La Generalitat i els municipis han de garantir la prestació del Servei de Primera Acollida al territori de Catalunya, amb la prestació directa o amb fórmules de col·laboració



pròpies del regim local, els municipis poden externalitzar la prestació d'alguna o de totes les parts pròpies del procés del servei, llevat la del certificat d'acollida, en els agents socials, els professionals i les entitats privades, amb ànim de lucre o sense, mitjançant acreditacions, convenis, contractes i altres fórmules que preveu el dret administratiu.

D'acord amb la Llei 10/2010, de 7 de maig, els municipis amb una població igual o superior a 20.000 habitants, han de prestar el Servei de Primera Acollida, a les persones estrangeres empadronades al municipi, tant si són estrangeres immigrades com retornades.

Són titulars del dret d'accés al servei de primera acollida que regula el Decret, les persones estrangeres immigrades, les sol·licitants d'asil o de protecció subsidiària, les refugiades, les apàtrides i les retornades, que tinguin una edat superior a l'establerta per a la finalització de l'escolaritat obligatòria i que disposin de la resolució administrativa d'empadronament al municipi.

El Servei d'Assessorament Jurídic en matèria d'Estrangeria i Mobilitat Internacional (SAJEM) s'ofereix en el marc del Servei de Primera Acollida i té la finalitat d'oferir de forma gratuïta aquella informació, assessorament i formació relacionada amb la normativa relativa a estrangeria i mobilitat adreçada a les persones immigrades empadronades a Cerdanyola i a la població autòctona amb un projecte migratori.

3. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

3.1 PERSONAL

El Servei d'Informació i Assessorament Jurídic en matèria d'Estrangeria i Mobilitat Internacional, es compon de dues vessants, la primera d'elles, la figura professional experta en estrangeria, mobilitat i retorn, i d'altra banda, la figura professional que realitzarà les funcions de suport administratiu.

FIGURA PROFESSIONAL EXPERTA EN ESTRANGERIA

- Atenció personalitzada: 12 hores setmanals
- Gestió interna: 4 hores setmanals
- Formació grupal i participació en espais de treball: 16 hores anuals

L'atenció directa fa referència a l'atenció personalitzada destinada a oferir informació i assessorament en l'àmbit d'estrangeria, retorn voluntari i mobilitat internacional. A l'atenció personalitzada, s'hi sumaran 4 hores setmanals destinades a la gestió interna.

ATENCIÓ PERSONALITZADA



El servei haurà de realitzar 12 hores setmanals d'atenció personalitzada per donar resposta a consultes en matèria d'estrangeria, mobilitat internacional i retorn voluntari, tal com s'especifica a continuació:

En matèria d'estrangeria

- Informació i assessorament jurídic: nacionalitat, arrelament social, reagrupament familiar, autoritzacions de residència i treball, asil i protecció internacional, homologació d'estudis, i tot allò que la normativa determini.
- Tramitació de documentació: sol·licituds de nacionalitat, autoritzacions de residència i treball.
- Coordinació amb la resta de serveis i professionals de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès i/o d'altres administracions que hi intervinguin en els procediments.

En matèria de mobilitat internacional:

- Informació i assessorament jurídic: sobre la documentació necessària per emigrar, sobre l'assistència social i sanitària als països de destí, sobre drets laborals i prestacions socials entre països, permisos de llarga durada a la UE, homologació de titulacions acadèmiques, sobre recursos per a l'aprenentatge de la llengua i tot allò que la normativa determini durant la vigència del contracte.
- Coordinació amb la resta de serveis i professionals de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès i/o d'altres administracions que hi intervinguin en els procediments.

En matèria de retorn voluntari:

- Informació i assessorament jurídic sobre retorn i alternatives, així com sobre els diferents programes i derivació a organismes gestors.
- Formació i suport jurídic a la resta de serveis de l'Ajuntament, a entitats i col·lectius sobre la normativa d'estrangeria.

GESTIÓ INTERNA

El servei disposarà de 4 hores per realitzar les tasques següents, necessàries per al bon funcionalment del servei:

- Gestionar la base de dades dels expedients i usuaris atesos
- Redacció d'informes, al·legacions, recursos i altra documentació administrativa necessària per a la realització dels tràmits sol·licitats
- Elaboració de documentació administrativa necessària pel correcte funcionament del servei

FORMACIÓ I PARTICIPACIÓ EN ESPAIS DE TREBALL



A petició del Programa Municipal d'Immigració, el servei oferirà 16 hores anuals per a la:

- Formació grupal en matèria d'estrangeria, de mobilitat i de retorn, adreçada a persones professionals de l'Ajuntament, a entitats i a la ciutadania.
- Participació en espais de participació ciutadana i o processos de diagnosi o reflexió en relació a l'estrangeria.

FIGURA PROFESSIONAL DE SUPORT ADMINISTRATIU

La figura professional de suport administratiu realitzarà 13 hores setmanals distribuïdes de la següent manera:

- Atenció presencial: 8 hores setmanals
- Gestió de cites prèvies i gestió interna: 5 hores setmanals

Les funcions del professional de suport administratiu són les següents:

- Rebuda i atenció a les persones usuàries
- Informació prèvia
- Seguiment de les visites
- Donar hora a les persones que la sol·liciten presencial, telefònica o telemàticament.
- Facilitar el llistat de cites amb dos dies d'antelació a la persona referent que designi l'Ajuntament.
- Suport, si s'escau, en la realització tràmits administratius
- Informar a les persones que han sol·licitat cita de qualsevol canvi imprevist del servei.

El personal que executi les prestacions del servei dependrà únicament del/ de la contractista adjudicatària a tots els efectes, sense que entre aquest i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

L'adjudicatari/a està obligat/da a facilitar a l'Ajuntament, de forma trimestral, la documentació de l'empresa amb l'objecte de procedir a la comprovació de la plena legalitat d'aquesta en l'ordre laboral (TC-2), administratiu o qualsevol ordre. A tal efecte el/la contractista proposarà les altes i baixes dels llocs de treball, a l'objecte que l'Ajuntament presti conformitat a aquests canvis.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tot el material necessari per al desenvolupament de les tasques de l'assessor especialitzat en estrangeria com de la figura professional de suport administratiu.

3.2 PERFIL PROFESSIONAL



La figura professional que desenvolupa les tasques d'informació, formació i assessorament assignada per l'empresa adjudicatària, ha d'acreditar que reuneix els requisits següents:

- Com a formació mínima exigida, llicenciatura o grau en Dret, preferiblement estudis postuniversitaris en matèria d'Estrangeria.
- Experiència professional mínima d'un any en matèria d'estrangeria, mobilitat internacional i retorn voluntari.
- Coneixements superiors de llengua catalana i castellana equivalents al nivell C.1 del Marc europeu comú de referència.
- Coneixements superiors d'una llengua diferent a la catalana i a la castellana, equivalent al nivell C1.

La figura professional que realitza tasques de suport administratiu, ha d'acreditar que reuneix els requisits següents:

- Coneixements informàtics del paquet Office a nivell d'usuari/a.
- Experiència professional com a suport administratiu en l'àmbit d'estrangeria.
- Experiència mínima d'un any en Atenció al Públic
- Títol de Batxillerat
- Coneixements superiors d'una llengua diferent a la catalana i a la castellana, equivalent al nivell C1.

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

3.3. DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

El Servei d'Informació i Assessorament Jurídic en matèria d'Estrangeria i Mobilitat Internacional, atindrà al públic amb cita prèvia, la qual es programarà directament des de l'empresa adjudicatària del contracte. Haurà de facilitar a la persona designada per l'Ajuntament el llistat de les cites prèvies amb 48 hores d'antelació.

Les cites prèvies es podran sol·licitar telefònicament o via correu electrònic, com a mínim, de dilluns a divendres de 9 a 14 h. Es comptabilitzarà un màxim de 5 hores setmanals destinades a gestionar les cites prèvies de l'Ajuntament de Cerdanyola i altres tràmits administratius.

Inicialment es fixa l'horari d'atenció al públic de la manera següent, sense perjudici que, al llarg de la durada d'aquest contracte, el programa d'immigració acordi amb l'adjudicatària una distribució diferent en funció de les necessitats del servei:

- Dimarts de 9'30 a 13'30 h i de 15 a 19 h. **Atenció presencial.**
- Dimecres de 15 a 19 h. **Atenció telefònica.**



L'horari destinat a la gestió interna es comunicarà per part de l'empresa adjudicatària del contracte. Aquest horari haurà de permetre realitzar els tràmits i gestions corresponents amb els organismes locals i nacionals d'estrangeria.

No es preveu la prestació del servei durant el mes d'agost.

Durant l'atenció presencial, la figura de suport administratiu rebrà a les persones usuàries i sol·licitarà que facilitin les seves dades personals i signin el full de consentiment de dades de l'empresa adjudicatària.

Un cop hagin omplert aquest full, farà passar a les persones a la consulta amb el/la professional de l'advocacia.

Quan l'atenció es faci via telefònica, la figura de suport administratiu facilitarà previ a la cita el full de consentiment de dades a les persones usuàries.

L'assessor/a d'immigració atindrà a les persones usuàries, donant resposta a les seves consultes en matèria d'estrangeria, mobilitat internacional, retorn voluntari, tramitació de la nacionalitat i autorització de residència i treball, entre d'altres

Pel que fa a la participació en espais de treball i formació a la resta de serveis de l'Ajuntament, a entitats i col·lectius sobre la normativa d'estrangeria, s'oferiran 16 hores anuals a petició del Programa Municipal d'Immigració.

L'atenció presencial que s'oferirà els dimarts en horari de matí i de tarda es portarà a terme a les dependències designades per l'Ajuntament, ubicades a Cerdanyola.

Les hores destinades a l'atenció telefònica així com les hores designades a les tasques de gestió interna i de cita prèvia es faran als espais que designi l'empresa adjudicatària o en modalitat de treball a distància, a conveniència de l'empresa adjudicatària.

4. CONTROL I SEGUIMENT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària seguirà en tot moment les directrius marcades per l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

S'establiran un mínim de dues reunions anuals de seguiment del contracte per garantir el correcte desenvolupament del servei. Aquestes reunions poden ser a iniciativa, tant de l'Ajuntament com de l'empresa adjudicatària. A les reunions de seguiment hi haurà



d'assistir les persones representants de l'empresa adjudicatària i la persona referent tècnica del Programa Municipal d'Immigració, o bé aquella persona que es designi en el moment que es convoqui la reunió de seguiment.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, davant l'Ajuntament, una memòria anual sobre les consultes i sessions formatives realitzades, aquesta memòria, com a mínim haurà d'incloure la totalitat de les consultes realitzades, la tipologia de les demandes, el perfil de les persones usuàries, a més de tot allò que des de l'Ajuntament s'indiqui.

L'empresa adjudicatària i el personal al seu servei, en la prestació del contracte hauran, de respectar el que contempla el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, a més del Reial Decret Llei núm. 5/2018, de 27 de juliol de mesures urgents per l'adaptació del Dret Espanyol a la normativa de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

L'empresa adjudicatària haurà de guardar la deguda confidencialitat i secret sobre els fets, informacions, coneixements i documents o d'altres elements als que tingui accés amb motiu de la prestació del servei, sense que pugui conservar còpia o utilitzar-los per a qualsevol finalitat diferent a les expressament recollides en aquest plec. Igualment, haurà d'informar als/ a les seus/ves empleats/des que únicament poden tractar la informació de l'Ajuntament per al compliment dels serveis d'aquest plec i també de l'obligació de no fer públics, cedir o alienar les dades que coneguin. Aquesta obligació subsistirà inclòs després de la finalització del contracte.

De la mateixa manera haurà d'incloure una clàusula de confidencialitat i secret, d'acord amb la normativa vigent, en els contractes laborals que subscriuguin les persones treballadores destinades a la prestació del servei objecte d'aquest plec.

Qualsevol ús indegut de les dades, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, quedant l'Ajuntament exempt de la mateixa.

L'empresa adjudicatària es compromet a formar i informar al seu personal de les obligacions que la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal determina, pel qual haurà de programar les accions formatives necessàries.

L'empresa adjudicatària haurà de respondre dels danys que es derivin del funcionament del servei, llevat que s'hagin produït per actes realitzats en compliment d'una clàusula imposada per l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès de caràcter ineludible.

Mesures en cas de vaga legal

En el cas de vaga legal, l'empresa adjudicatària haurà d'avisar, amb anticipació, a la persona referent del Programa Municipal d'Immigració, per tal de tornar a programar aquelles cites o sessions formatives que pels motius de vaga no es pugin dur a terme el dia inicialment fixat.

