



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana de la Joventut

RESOLUCIÓ

D'aprovació de l'expedient de contractació ACJ-2026-9

Vist que en data 13 d'octubre de 2025 la Direcció de l'Àrea de Gestió Tècnica informa sobre la necessitat d'iniciar un expedient de contractació del servei de zeladors de nit a l'alberg del Masnou XANASCAT gestionat per l'ACJ i que en data 15 d'octubre de 2025 s'incoa l'expedient ACJ-2026-9 per a la tramitació d'aquesta contractació.

Vist que en data 15 d'octubre de 2025 es certifica el crèdit suficient per dur a terme l'actuació i que l'Assessoria Jurídica del Departament de Drets Socials i Inclusió ha informat favorablement l'expedient en data 20 de novembre de 2025.

D'acord amb la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la que es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014,

Resolc,

1. Aprovar la despesa i els Plecs de Clàusules Administratives i Plecs de Prescripcions tècniques de l'expedient ACJ-2026-9 de l'ACJ per la contractació del servei de zeladors de nit a l'alberg del Masnou XANASCAT gestionat per l'ACJ, amb un pressupost màxim de licitació de QUARANTA-CINC MIL NOU-CENTS NORANTA EUROS (45.990,00 €), IVA no inclòs.

Els plecs de clàusules administratives i els plecs de prescripcions tècniques s'inclouen en aquesta Resolució com a annex.

2. El termini per a la presentació de sol·licituds serà de 15 dies naturals des de l'endemà de la seva publicació al perfil del contractant.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica

Bartolomé Agudo López
Director General
Agència Catalana de la Joventut



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 1 de 41

**PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS PER REGIR
CONTRACTES DE SUBMINISTRAMENTS, A ADJUDICAR MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT**

**INFORMAT FAVORABLEMENT PER L'ASSESSORIA JURÍDICA DEL
DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS I INCLUSIÓ EN DATA: 20.11.2025**

**APROVAT PER LA PERSONA TITULAR DE L'AGÈNCIA CATALANA DE LA
JOVENTUT EN DATA: XX.XX.XXXX**



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 2 de 41

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

Expedient núm: ACJ-2026-9.

A. Objecte: Servei de zeladors de nit a l'alberg del Masnou de la Xarxa Jove d'Albergs de Catalunya (XANASCAT) gestionat per l'Agència Catalana de la Joventut.

Lots: No correspon la divisió en lots de l'expedient atès que l'objecte d'aquesta contractació prové de l'anterior expedient ACJ-2023-0002 que ja va ser dividit en lots en funció dels albergs, sent el servei del lot 4: Alberg El Masnou XANASCAT l'únic lot que no es va poder prorrogar per l'any 2026.

És per aquest motiu, i d'acord amb l'article 99.3.b) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, segons el qual el risc per la correcta execució del contracte procedeix de la pròpia naturalesa de l'objecte, doncs el servei de zelador de nit a l'alberg requereix de la coordinació de les diferents prestacions que el conformen sota una mateixa unitat directiva, qüestió que es veuria impossibilitada si l'execució del servei s'hagués de dur a terme per diversos contractistes.

Codi nomenclatura CPV: 98341120-2

Serveis especials de l'Annex IV de la Llei 9/2017, de contractes del Sector Públic:
No.

Prestació directa al ciutadà.

Prestació sense accés a dades de caràcter personal.

Contracte no subjecte a regulació harmonitzada.

Contracte amb reserva social. Tindran prioritat per poder participar en la licitació d'aquest expedient les entitats que disposin del certificat acreditatiu d'estar inscrits en el Registre de Centres Especials de Treball del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya o en la resta de Registres equivalents, llevat del descrit en el paràgraf següent, sempre que les seves ofertes siguin considerades adequades.

Les empreses no inscrites al Registre de Centres Especials de Treball o altres Registres equivalents podran licitar per l'expedient només en cas que no es presenti cap proposició d'empreses de Centres Especials de Treball.

B. Dades econòmiques

B1. Determinació del preu: Preu unitari per hora de servei.



B2. Pressupost de licitació (sense IVA): L'import màxim total de licitació del contracte és de QUARANTA-CINC MIL NOU-CENTS NORANTA EUROS **(45.990,00€)** IVA no inclòs.

Es valorarà el preu hora ofertat. El preu hora màxim a ofertar és de 14,00 € hora, IVA no inclòs.

	ANY	HORES PREVISTES	PREU HORA MÀXIM	IMPORT ANUAL	IMPORT MÀXIM DEL CONTRACTE
EL Masnou XANASCAT	2026	3.285	14 €	45.990,00 €	45.990,00 €

IVA aplicable: 21%

B3. Valor estimat del contracte (sense IVA, eventuais pròrrogues, opcions i modificacions incloses): QUARANTA-CINC MIL NOU-CENTS NORANTA EUROS **(45.990,00€)** IVA no inclòs.

C. Existència de crèdit

Atès que es tracta d'un expedient de tramitació anticipada, l'execució del contracte, fins i tot encara que s'hagi formalitzat, quedarà sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adquat i suficient per finançar les obligacions derivades del contracte en l'exercici pressupostari corresponent.

C1. Partida pressupostària: 2270002.

C2. Expedient d'abast plurianual: No.

C3. Expedient corresponent a un estudi o dictamen: No.

D. Termini de durada del contracte: Des de l'1 de gener de 2026, o des de la data la signatura del contracte si fos posterior, fins el 31 de desembre de 2026.

Possibilitat de pròrrogues i termini: No.

E. Variants: No

F. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

Forma de tramitació: Ordinària, de despesa anticipada.

Procediment d'adjudicació: Obert simplificat abreujat (segons l'article 159.6 de la de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic).

Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital.



Els formats de documents electrònics admissibles son els següents: pdf/zip/rar.

G. Solvència i classificació empresarial

D'acord amb l'article 77, 86 i següents de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic i el Reial Decret 773/2015, de 28 d'agost, pel qual es modifiquen determinats preceptes del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, en aquest procediment no és preceptiu exigir la classificació empresarial.

En aquest expedient s'eximeix a les empreses licitadores de l'acreditació dels requisits de solvència, d'acord amb l'article 159.6 b) de la LCSP.

A efectes orientatius, les empreses licitadores podran demostrar la suficient solvència econòmica- financera i tècnica pels següents mitjans:

* Mitjans d'acreditació solvència econòmica financera:

D'acord amb la legislació vigent solvència econòmica y financera del empresari podrà acreditar-se pels mitjans següents:

- Declaració de la xifra/volum anual de negocis dels 3 darrers anys. El valor mínim exigít és, referit al any de major volum, una vegada i mitja el valor estimat del lot/s al que es presenti i/o del contracte si es presenta a la totalitat de lots (els valors estimats consten a l'apartat B del quadre de característiques) si la duració del contracte no és superior a un any i una vegada i mitja el valor anual mig del lot/s/contracte si és superior a l'any.

El volum anual de negocis s'acreditarà mitjançant els comptes anuals del darrer exercici presentats la Registre Mercantil o registre oficial que correspongui. Els no obligats a presentar comptes podran aportar, com a alternativa, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.

- Patrimoni net, o rati entre actius i passius, al tancament del últim exercici econòmic pel que estigui vençuda l'obligació de presentació de contes anuals.

* Mitjans d'acreditació solvència tècnica o professional:

D'acord amb la legislació vigent la solvència tècnica o professional del empresari podrà acreditar-se pels mitjans següents:

- Relació signada dels principals serveis similars realitzats durant els darrers 3 anys que inclogui el concepte, dates, imports i beneficiaris. Els serveis efectuats s'acreditaran mitjançant certificats de bona execució del òrgan competent. L'import anual (sense incloure impostos) que s'ha d'acreditar com a executat l'any de major execució ha de ser igual o superior al 70% del valor estimat del lot/s al que es presenti i/o del contracte si es presenta a la totalitat de lots (els valors estimats consten a l'apartat B del quadre de característiques) o a la seva anualitat mitjana si aquesta és inferior al valor estimat del lot/s/contracte.



Alternativament a aquesta solvència es pot presentar la classificació empresarial: classificació empresarial corresponent Grup L, Subgrup 6, categoria 1.

H. Criteris d'adjudicació:

Els criteris de valoració es descriuen a l'annex 4 d'aquest plec.

I. Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament desproporcionades: Es podran considerar inicialment desproporcionades o temeràries aquelles ofertes que superin a la baixa, en els percentatges indicats a l'article 85 Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament General de la Llei de contractes de les administracions públiques (RGLCAP), la mitjana de tots els preus acceptats entre els licitadors admesos.

J. Altra documentació (al marge de la descrita al plec de clàusules administratives general) a presentar per les empreses licitadores o per les empreses proposades com adjudicatàries: La que s'especifiqui al Plec de Prescripcions Tècniques.

K. Garantia provisional: No.

L. Garantia definitiva: No.

M. Condicions especials d'execució:

Per tal d'aplicar la mesura prevista a l'article 202.2 de la LCSP de foment de la igualtat entre homes i dones en el treball, s'estableix com a condició especial d'execució la no utilització de llenguatge sexista en cap document escrit ni visual relacionada amb el contracte.

Clàusula ètica:

1. Els alts càrrecs, personal directiu, càrrecs de comandament, càrrecs administratius i personal al servei de l'Administració pública i del seu sector públic, que intervenen, directament o indirectament, en el procediment de contractació pública estan subjectes al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública i se'ls aplicaran les seves disposicions de forma transversal a tota actuació que formi part de qualsevol fase del procediment de contractació d'acord amb el grau d'intervenció i de responsabilitat en els procediments contractuals.

La presentació de l'oferta per part dels licitadors suposarà la seva adhesió al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública d'acord amb els compromisos ètics i d'integritat que formen part de la relació contractual.

2.1 Els licitadors, contractistes i subcontractistes assumeixen les obligacions següents:



- a) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.
- b) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en l'àmbit del contracte o de les prestacions a licitar.
- c) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
- d) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
- e) En el moment de presentar l'oferta, el licitador ha de declarar si té alguna situació de possible conflicte d'interès, als efectes del que disposa l'article 64 de la LCSP, o relació equivalent al respecte amb parts interessades en el projecte. Si durant l'execució del contracte es produís una situació d'aquestes característiques el contractista o subcontractista està obligat a posar-ho en coneixement de l'òrgan de contractació.
- f) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- g) A més, el contractista haurà de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i la normativa de contractes del sector públic imposen als contractistes en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertocuin de forma directa per previsió legal.

2.2 Els licitadors, contractistes i subcontractistes, o llurs empreses filials o vinculades, es comprometen a complir rigorosament la legislació tributària, laboral i de seguretat social i, específicament, a no fer operacions financeres contràries a la normativa tributària en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.

2.3 Totes aquestes obligacions i compromisos tenen la consideració de condicions especials d'execució del contracte.

2.4. Les conseqüències o penalitats per l'incompliment d'aquesta clàusula seran les següents:

- En cas d'incompliment dels apartats a), b), c), f) i g) de l'apartat 2.1 s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra d) de l'apartat 2.1 l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra e) de l'apartat 2.1 l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació



Doc. original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir.

- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

N. Modificació del contracte prevista: No es preveu.

O. Cessió del contracte: No es preveu.

P. Subcontractació: No es preveu.

Q. Revisió de preus: No s'estableix revisió de preus.

R. Termini de garantia: S'estableix un període de garantia de 3 mesos a comptar des de la finalització del servei.

S. Import màxim de les despeses de publicitat que han d'abonar l'empresa o les empreses adjudicatàries: No es preveu.

T. Òrgan de contractació i responsable del contracte:

Agència Catalana de la Joventut

Aragó, 244

08007 Barcelona

Responsable del contracte: Director de l'Àrea de Gestió Tècnica.

U. Facturació:

L'Agència Catalana de la Joventut és l'òrgan de contractació i el destinatari de la facturació (a nom del qual han d'anar les mateixes).

Els pagaments es faran efectius, segons indica la legislació vigent, contra la presentació de les corresponents factures rebudes de conformitat per l'ACJ a la finalització de cada torn.

Les factures hauran de ser lliurades al servei e.FACT del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC) en la seva condició de Punt General d'Entrada de Factures Electròniques del Sector Públic de Catalunya, (<http://www.aoc.cat/Inici/SERVEIS/Relacions-amb-la-ciutadania/e.FACT>), fent constar els codis d'identificació i el número d'expedient que es facilitaran a la contractació.

Altres observacions:

Consultes administratives: juridic.acjoventut@gencat.cat

Consultes tècniques: dbarrera@gencat.cat



Adreça perfil de contractant: <http://contractaciopublica.gencat.cat>

L'oferta s'haurà de presentar en Sobre únic

Per tal d'aplicar el previst al Reial Decret-Llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgent per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions (publicat en BOE de 05.11.2019), s'estableix el següent:

Aquest contracte se sotmet a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

El futur contractista haurà de respectar la normativa vigent en matèria de protecció de dades, sense perjudici de l'establert al darrer paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202 LCSP.

Les obligacions següents són qualificades d'essencials als efectes del previst a la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 LCSP:

- a) La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a l'Administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.
- b) El futur contractista haurà de respectar la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici de l'establert al darrer paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202 LCSP. Aquesta obligació s'estableix com a condició especial d'execució.
- c) L'empresa adjudicatària haurà de presentar abans de la formalització del contracte una declaració on posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos.
- d) L'empresa adjudicatària haurà de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració a què es refereix el paràgraf anterior.
- e) Les empreses licitadores hauran d'indicar en la seva oferta (sobre A), si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes aquí es vagi encarregar la seva realització.



PRESENTACIÓ DE LES OFERTES

Aquesta licitació serà electrònica i es tramitarà mitjançant l'eina Sobre Digital 2.0. o l'eina de presentació telemàtica d'ofertes integrades amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública.

Es cas que es presenti **un únic sobre electrònic** el contingut serà el següent:

- **Declaració responsable:**

Les empreses licitadores han de presentar una declaració responsable, la qual es troba com a plantilla inclosa en l'eina de Sobre Digital 2.0 (i és l'Annex 1 d'aquestes PCA), mitjançant la qual declaren:

- Que la societat està constituïda vàlidament i que de conformitat amb el seu objecte social es pot presentar a la licitació, així com que la persona signatària de la declaració responsable té la deguda representació per presentar la proposició i la declaració.
- Que no està incursa en prohibició de contractar.
- Que disposa de les autoritzacions i/o habilitacions necessàries per exercir l'activitat.
- Que compleix amb la resta de requisits que s'estableixen en aquest plec.
- Si s'escau, que compleix amb els requisits de solvència econòmica i tècnica o professional que exigeix el plec.

Així mateix, s'ha d'incloure el nom, cognom i NIF de la persona o les persones autoritzades per accedir a les notificacions electròniques, així com les adreces de correu electrònic i, addicionalment, els números de telèfon mòbil on rebre els avisos de les notificacions.

En el cas d'empreses que concorrin a la licitació amb el compromís d'agrupar-se en unió temporal d'empreses si resulten adjudicatàries del contracte, cadascuna ha de presentar la declaració responsable. A més de les declaracions responsables, han d'aportar un document on consti el compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicatàries del contracte.

- En el cas que l'empresa licitadora recorri a la solvència i mitjans d'altres empreses de conformitat amb el que preveu l'article 75 de la LCSP, ha d'indicar aquesta circumstància en la declaració responsable i s'ha de pronunciar sobre l'existència del compromís de disposar d'aquests mitjans.
- Les empreses estrangeres han d'indicar en la declaració responsable la submissió als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa al seu fur propi.
- Les empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya o en el Registre oficial de licitadors i empreses



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

classificades de l'Estat (ROLECE), només estan obligades a indicar la informació que no figuri inscrita en aquests registres, o que no hi consti vigent o actualitzada. En tot cas, aquestes empreses han d'indicar en dita declaració responsable la informació necessària que permeti a l'òrgan de contractació, si escau, accedir als documents o certificats justificatius corresponents.

- **Oferta**
 - S'ha de fer la proposta econòmica segons el model que apareix com a plantilla a l'eina del Sobre Digital (i que és l'Annex 2 d'aquestes PCA)

OBERTURA DEL SOBRE ÚNIC

D'acord amb el previst a l'article 159.6.d) de la LCSP, l'obertura del Sobre únic no es celebrarà en acte públic i es durà a terme a través de l'eina electrònica del Sobre Digital 2.0 o l'eina de presentació telemàtica d'ofertes per tal de garantir que no es realitzi fins que hagi finalitzat el termini de presentació d'ofertes.

DETERMINACIÓ DE LA MILLOR OFERTA. ADJUDICACIÓ I FORMALITZACIÓ

L'adjudicació del contracte es farà utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació basats en el principi de millor relació qualitat-preu, en què s'haurà d'avaluar segons criteris econòmics i qualitatius.

L'òrgan de contractació acordarà l'adjudicació del contracte a l'empresa que hagi formulat l'oferta amb una millor puntuació.

La licitació només es podrà declarar deserta quan no hi hagi cap oferta o proposició admissible, d'acord amb els criteris dels plecs. Aquesta declaració s'ha de publicar en el perfil del contractant.

La resolució d'adjudicació, que ha de ser motivada, s'ha de notificar a les empreses licitadores mitjançant notificació electrònica a través de l'E-NOTUM, d'acord amb el que disposa la disposició addicional quinzena de la LCSP. També es publicarà en el perfil del contractant.

La formalització del contracte es publicarà en el perfil del contractant i es comunicarà al Registre Públic de Contractes de la Generalitat de Catalunya, per a la seva inscripció.

En el supòsit que l'empresa adjudicatària sigui una Unió Temporal d'Empreses (UTE), aquesta haurà d'estar formalment constituïda abans de la formalització del contracte.

CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

En cap cas tenen caràcter confidencial la proposta econòmica i les dades que consten a registres públics.

PROTECCIÓ DE DADES

Per tal d'aplicar el previst al Reial Decret-Llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgent per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions (publicat en BOE de 05.11.2019), s'estableix que aquest contracte se sotmet a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades i que el futur contractista haurà de respectar la



normativa vigent en matèria de protecció de dades, sense perjudici de l'establert al darrer paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202 LCSP.

RÈGIM JURÍDIC DEL CONTRACTE

El contracte té caràcter administratiu i es regeix per aquest plec de clàusules administratives i pel plec de prescripcions tècniques, les clàusules dels quals es consideren part integrant del contracte. A més, es regeix per la normativa en matèria de contractació pública continguda, principalment (i no únicament), en les disposicions següents:

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- Decret llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.
- Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques, aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, en tot el que no hagin modificat ni derogat les disposicions esmentades anteriorment (d'ara endavant, RGLCAP).
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu 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 i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- Supletòriament, són aplicables al contracte les normes de dret administratiu i, si no, les normes de dret privat.

El desconeixement de les clàusules del contracte en qualsevol dels seus termes, dels altres documents contractuals que en formen part i també de les instruccions o altres normes que siguin aplicables en l'execució de la cosa pactada no eximeix l'empresa adjudicatària de l'obligació de complir-los.



ANNEX 1 - Dades identificatives de l'empresa

Denominació social: _____

Nom comercial: _____

NIF/CIF: _____

Dades de contacte de l'empresa:

Domicili (Adreça, població i CP): _____

Adreça electrònica*: _____

Telèfon: _____

Fax: _____

Persona de contacte: _____

** En aquesta adreça designada es rebran les notificacions i requeriments enviats per l'òrgan de contractació i per la plataforma de contractació pública, en què se subscriurà l'empresa com a interessada en la licitació*

Declaració responsable

Noms i cognoms: _____

NIF: _____

En nom propi / En qualitat de (en cas de signar persona representant posar les facultats de representació de la/les persona/es representant/s, per ex. administrador únic, apoderat, president de l'entitat, ...):

DECLARO SOTA LA MEVA RESPONSABILITAT QUE:

a) Està facultat/ada per contractar amb l'Administració, ja que té la capacitat d'obrar i no es troba compresa en cap de les circumstàncies de prohibició per contractar establertes en l'article 71 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, si es troba, ha adoptat mesures per acreditar la seva fiabilitat*, i que està al corrent de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social. En aquest sentit, em comprometo a aportar la documentació acreditativa del compliment d'aquests requisits en cas de resultar adjudicatari/ària o en qualsevol altre moment si fos requerit per l'Administració.

**En aquest cas, cal adjuntar document signat amb la descripció de les mesures adoptades.*

b) Compleix la resta de requisits que s'estableixen en el plec per ser admès/a a la licitació.

12



Doc. original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 13 de 41

c) La plantilla de l'empresa compleix la condició establerta referent a l'obligació establerta a l'article 38 de la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'Integració Social dels Minusvàlids, atès que està integrada per menys de 50 treballadors/es, o ocupa a persones disminuïdes en percentatge no inferior al 2% de la respectiva plantilla o ha adoptat les mesures alternatives establertes en l'article 2 del Reial Decret 364/2005, de 8 d'abril, pel qual es regula el compliment alternatiu amb caràcter excepcional de la quota de reserva a favor de les persones discapacitades.

d) L'empresa compleix tots els requisits i obligacions exigits per la normativa vigent en matèria laboral i de seguretat social així com també la d'obertura, instal·lació i funcionament legal, i en particular compleix tota la normativa de prevenció de riscos laborals i, si resultés adjudicatària, realitzarà l'avaluació de riscos laborals del personal amb presència contínua als centres de l'Administració, d'acord amb les funcions que hi desenvolupen i realitzarà les activitats pròpies i inherents a la coordinació d'activitats empresarials necessàries per a l'execució del contracte.

e) Que autoritzo l'Agència Catalana de la Joventut a efectuar notificacions i requeriments mitjançant l'adreça de correu electrònic designada en l'encapçalament d'aquest document.

f) Que la informació i documents aportats en els sobres presentats són vigents i de contingut absolutament cert.

(Declaració voluntària) g) Que autoritzo a l'òrgan de contractació a obtenir directament dels òrgans administratius competents les dades o documents registrals i els relatius a les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social que es requereixin per procedir, si s'escau, a l'adjudicació del contracte i, si escau, les seves pròrrogues.

(Declaració obligatòria si en l'**apartat A del quadre de característiques** s'identifica que el contracte té per objecte la prestació directa al ciutadà) h) Que el volum de negoci de l'empresa vinculat a activitats dutes a terme per compte de les administracions públiques (marcar el que correspongui):

☐ NO supera el 25% del volum general de l'empresa o entitat.

☐ SI supera el 25% del volum general de l'empresa o entitat i que, d'acord amb l'establert a l'article 3.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i en conseqüència es compromet a facilitar a l'òrgan de contractació, en cas de ser proposada adjudicatària, la informació referida a les retribucions percebudes pels càrrecs directius de l'empresa i a mantenir actualitzada aquesta informació en a la pàgina web corporativa de l'empresa.

(si és el cas) i) La documentació vigent relacionada a continuació, en relació a la personalitat jurídica, a la capacitat d'obrar o a la representació es dóna per presentada, atès ja es va presentar en l'expedient de contractació de l'ACJ núm:

I per a que consti signo aquesta declaració responsable.

(lloc i data)

Signatura de la persona declarant

La presentació de la declaració de responsable faculta l'Agència Catalana de la Joventut per a verificar la conformitat de las dades que s'hi contenen.

14



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 15 de 41

ANNEX 2 - MODEL D'OFERTA ECONÒMICA

El/la Sr./Sra..... amb residència a al carrer.....número....., i amb NIF....., declara que, assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser l'empresa adjudicatària del contracte, amb expedient número, es compromet (en nom propi / en nom i representació de l'empresa) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats, per la **quantitat total de:**€ (xifra en lletres i en números), de les quals.....€, es corresponen al preu del contracte i€ es corresponen a l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA).

Preu unitari

	Preu màxim per hora de servei	Preu ofert
Preu proposat per hora de servei:	14 € / hora	

Freqüència de visites de seguiment

	Puntuació màxima	Declaració
Freqüència de visites de seguiment mensual o inferior	10 punts	☐
Freqüència de visites de seguiment superior a un mes i igual o inferior a dos mesos	5 punts	☐
Freqüència de visites de seguiment superior a dos mesos i igual o inferior a tres mesos	2 punts	☐
Freqüència de visites de seguiment superior a tres mesos	0 punts	☐

Disposició de telèfon d'atenció per a la resolució de possibles incidència durant el desenvolupament dels servei

	Puntuació màxima	Declaració
Posar a disposició un telèfon de contacte directe durant 24 hores al dia i 7 dies a la setmana (24X7)	10 punts	☐
Posar a disposició un telèfon de contacte directe durant 24 h els dies laborables (24X5)	5 punts	☐
Si l'horari d'atenció telefònic és inferior	0 punts	☐

I per què consti, signo aquesta oferta econòmica.

Signatura



ANNEX 3

INFORMACIÓ SOBRE LES CONDICIONS DE SUBROGACIÓ EN CONTRACTES DE TREBALL EN COMPLIMENT DEL QUE PREVEU L'ART. 130 DE LA LCSP

El conveni col·lectiu d'aplicació és el XVI Conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat.

TREBALLADOR/A	CONTRACTE	JORNADA	CATEGORIA ACTUAL	DATA ANTIGUITAT	DATA VENCIMENT CONTRACTES	SALARI BRUT ANUAL*
D.H.B.	209	100%	Tècnic auxiliar	03-04-2023	Indefinit	16.756 €
R.A.J.	350	77,9%	Tècnic auxiliar	01-06-2024	Indefinit	13.052,92 €
M.R.M.	209	100%	Tècnic auxiliar	19-03-2018	Indefinit	17.296,02 €
J.T.L.	209	83,1%	Tècnic auxiliar	03-03-2018	Indefinit	14.372,99 €

** En el salari brut anual no s'inclouen els extres nocturns i festius del conveni d'aplicació al ser complements variables segons les hores que es realitzen en festius i/o en horaris nocturns.*



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 17 de 41

ANNEX 4. CRITERIS DE VALORACIÓ

La puntuació màxima seran 100 punts repartits de la manera següent:

A. CRITERIS APLICABLES DE FORMA OBJECTIVA: Fins a 20 punts**Sistemes d'auditories internes, freqüències de visites de seguiment i elaboració d'informes. (Puntuació màxima 10 punts)**

És obligatori realitzar visites de seguiment a l'alberg amb l'objectiu de valorar el funcionament del servei prestat per l'empresa adjudicatària. Com a resultat de cadascuna d'aquestes visites caldrà elaborar un informe de seguiment que haurà d'incloure com a mínim els següents aspectes del servei:

1. Coneixement del pla d'autoprotecció de l'alberg i instal·lacions contra incendis.
2. Coneixement de les instal·lacions tècniques de l'alberg.
3. Auditoria sobre l'elaboració dels parts de treball diari.
4. Auditoria sobre els registres de "traspàs d'informació entre torns".
5. Propostes de l'empresa adjudicatària per tal de millorar el servei.

Es valorarà la freqüència de visites que l'empresa licitadora es compromet a realitzar a l'alberg:

Si la proposta de freqüència de visites de seguiment és mensual o inferior es valorarà amb 10 punts. Si la proposta és superior a un mes i igual o inferior a dos mesos es valorarà amb 5 punts. Si la proposta és superior a dos mesos i igual o inferior a tres mesos es valorarà amb 2 punts. Si la proposta superior a tres mesos es valorarà amb 0 punts.

Disposició de telèfon d'atenció per a la resolució de possibles incidència durant el desenvolupament dels servei (fins a 10 punts)

La puntuació obtinguda la determinarà el següent criteri:

1. Posar a disposició un telèfon de contacte directe durant 24 hores al dia i 7 dies a la setmana (24X7). S'obtindran 10 punts.
2. Posar a disposició un telèfon de contacte directe durant 24 h els dies laborables (24X5) . S'obtindran 5 punts.
3. Si l'horari d'atenció telefònic és inferior s'obtindran 0 punts.

B. OFERTA ECONÒMICA: Fins a 80 punts

Es valorarà el preu hora ofertat. El preu hora màxim a ofertar és de **14,00 euros hora**

L'import és sense IVA.



La oferta econòmica (preu/hora) es valorarà amb 80 punts aplicant la següent fórmula de càlcul:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

On:

- P_v = Puntuació de l'oferta a valorar segons el preu unitari d'hora de servei ofertat
- P = Punts del criteri
- O_m = Millor oferta (preu hora més baix del conjunt d'ofertes)
- O_v = Oferta a valorar (preu hora ofertat)
- IL = Import preu unitari de licitació (preu hora de sortida)

VP = Valor de la ponderació (el valor de ponderació és 1)



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 19 de 41

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEI DE ZELADOR DE NIT A L'ALBERG DEL MASNOU DE LA XARXA JOVE D'ALBERGS DE CATALUNYA (XANASCAT) GESTIONAT PER L'AGÈNCIA CATALANA DE LA JOVENTUT.**1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

Servei de zelador de nit a l'alberg del Masnou, de la Xarxa Jove d'Albergs de Catalunya (XANASCAT) gestionat per l'Agència Catalana de la Joventut, per l'any 2026. El nombre màxim d'hores previstes és de 3.285 hores.

El nom, l'adreça i les places de l'alberg del Masnou XANASCAT és el següent:

Alberg	Adreça	Places
El Masnou XANASCAT	Av. Srs. Cusí i FortUNET, 52 08320 El Masnou	95

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI**2.1. Aspectes Generals**

Com a línia estratègica d'actuació, l'Agència Catalana de la Joventut planteja la necessitat de contractació d'un servei de zeladors de nit, per tal que en tot moment es vetlli pel benestar i la convivència dels alberguistes a l'alberg del Masnou XANASCAT gestionat per l'Agència Catalana de la Joventut.

El zelador de nit és la persona que realitza tasques pautades en horari nocturn als albergs. Per a la realització de tasques sobrevingudes no pautades haurà de comunicar-se amb la direcció/subdirecció de l'alberg a través del sistema de comunicació que li indiqui la direcció de l'alberg.

Els serveis a realitzar per l'empresa contractada s'establiran en funció de les característiques i necessitats pròpies de l'alberg, que es descriuen en aquest plec de condicions tècniques.

La organització de les tasques específiques que es duren a terme al centre s'acordarà entre l'empresa adjudicatària i la direcció de l'alberg com a mínim 2 dies abans de l'inici de l'execució efectiva de la prestació dels serveis, exceptuant aquell cas en que

Aragó, 244
08007 - Barcelona
Tel. 93 483 83 41
Fax. 93 483 83 50
www.acjoventut.cat



Doc. original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 20 de 41

l'Agència Catalana de la Joventut (en endavant ACJ o Agència Catalana de la joventut indistintament) no ho pugui preveure.

En tot cas, les empreses interessades han de tenir en compte la possibilitat d'executar les funcions següents, no essent aquest llistat ni exhaustiu ni limitador:

- a) Servei d'atenció als usuaris en horari de nit, complint amb la normativa específica de la instal·lació.
- b) Exercir el control d'accés en horari nocturn.
- c) Tasques periòdiques de revisions.
- d) Efectuar rondes ordenades pel coordinador de l'empresa per tal de mantenir l'adequat control de les instal·lacions.
- e) Manteniment de l'ordre en els espais comuns, els passadissos i els dormitoris.
- f) Complimentar el full d'incidències.
- g) Vetllar per el benestar de les persones usuàries i de l'alberg assumint les funcions definides en el pla d'autoprotecció de l'alberg.
- h) Estar amatent a les situacions anòmales que es puguin produir i intervenir en conseqüència, facilitant una resposta eficaç davant contingències com accidents i altres emergències.
- i) Tasques bàsiques de suport a altres serveis de l'alberg.
- j) Informació i tracte amb els usuaris interns com a mínim en català i castellà. En tot moment aplicarà pautes de conducta cordial i serena no fent ús de formes inadequades.

En l'**annex 1** es defineixen els processos que afecten als zeladors de nit.

Considerant que les persones que realitzin les tasques de Zelador de Nit poden estar soles en horari nocturn, el personal proposat per l'empresa ha de ser acceptat amb anterioritat a l' inici de l'execució del servei per la Direcció del centre. En cas que es demostrï la no capacitat per a realitzar les tasques o tingui alguna limitació que resulti incompatible amb el compliment de les funcions assignades en aquest Plec de Prescripcions Tècniques caldrà que l'empresa adjudicatària aporti una persona amb capacitat suficient per poder prestar el servei. (Veure apartat 4)

2.2 Hores del servei

La periodicitat de la prestació del servei de zelador, s'establirà en funció de les característiques, les necessitats estacionals i en funció del nivell d'ocupació de l'alberg. El nombre d'hores a realitzar informades en aquest plec és una estimació. Igualment, és una previsió d'hores que pot variar segons les necessitats de l'alberg, però en cap cas podrà superar el límit previst de 3.285 hores.



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 21 de 41

2.3 Horaris previstos

L'horari habitual del zelador de nit s'estableix amb un horari d'entrada entre les 22:00 i les 23:00 hores i amb una jornada màxima de 9h.

De forma excepcional per motius imprevistos i degudament justificats aquest horari pot modificar-se puntualment.

2.4 Seguiment

El responsable del contracte serà el director/a de l'alberg del Masnou XANASCAT.

La direcció de l'alberg recollirà i registrarà les incidències que es produeixin en els serveis i les comunicarà a la persona designada per l'empresa adjudicatària, la qual està obligada a donar resposta i cercar solucions en el termini més breu possible.

3. COMPROMISOS DE L'ACJ I DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

3.1 Compromisos i facultats de l'ACJ

L'Agència Catalana de la Joventut es compromet a:

- Satisfer el preu que es determini per cada hora de servei realitzada i fer efectiu el pagament d'acord amb els condicions establertes en el present Plec.

L'Agència Catalana de la Joventut disposa de les facultats per:

- En el supòsit que el contractista incorri en actes o omissions que puguin interrompre el funcionament normal del servei, exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per tal de restablir el bon ordre en l'execució del que estigui pactat, sense perjudici de la possible resolució del contracte si s'incorre en alguna causa de resolució del mateix o l'establiment de penalitats.

3.2 Condicions i obligacions de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de les següent funcions:

- Seleccionar, contractar i aportar el personal necessari per efectuar el servei.
- Garantir que la persona designada tingui la capacitat necessària i suficient per a desenvolupar les tasques i obligacions recollides al punt 2.1 de forma adequada.



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 22 de 41

- El personal que s'incorpori a realitzar tasques a l'alberg haurà de complir amb el que s'estipula al Protocol d'acollida que figura a l'**annex 2**.
- Executar el servei sota el seu risc i ventura i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència d'aquesta execució.
- Complir les disposicions vigents, generals i sectorials, entre d'altres, en matèria laboral i de seguretat i higiene en el treball, prevenció de riscos laborals i qualsevol altre de caràcter específic o general, establert per la legislació vigent.
- Designar una persona, amb capacitat suficient, titulació adient i experiència laboral en gestió de recursos humans per ostentar la representació del contractista, organitzar l'execució del servei i coordinar-se amb la direcció de l'Alberg per al desenvolupament del servei. Les funcions d'aquesta persona seran les següents:
 1. Organització de tasques prèvies i durant l'execució del servei.
 2. S'encarregarà de la implantació del "protocol d'acollida en aspectes de seguretat" (annex 2) als treballadors/es.
 3. Assumirà les funcions directives sobre el personal de l'empresa adjudicatària traslladant-los les tasques a realitzar.
 4. Gestionarà la formació del personal al seu càrrec.
 5. Coordinarà les visites de seguiment, auditories internes i informes de seguiment de forma periòdica.
 6. Gestionarà les incidències i situacions excepcionals que es puguin produir. Estarà en contacte permanent amb el personal destinat a la execució del contracte.
 7. Lliurarà a la recepció de l'alberg un comprovant de seguiment de visita al treballador/a en horari nocturn.
- Prestar el servei en el temps, lloc, terminis i condicions que es determinin.
- En el supòsit de vaga, comprometre's a oferir les solucions que garanteixin la correcta realització del servei.
- Respondre del material i/o mobiliari de l'alberg o dels usuaris que resulti malmès per raó de l'activitat objecte de contracte, fer-se càrrec de les reparacions i satisfer les indemnitzacions pels danys i perjudicis que es produeixin a terceres persones com a conseqüència de l'execució del contracte.
- Fer-se responsable de les tasques realitzades pels seus col·laboradors.
- Fer-se responsable de la qualitat tècnica de les prestacions, dels serveis realitzats i de les conseqüències que es puguin produir per l'Agència Catalana de la Joventut o



Doc. original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 23 de 41

per a tercers, de les omissions, errors, mètodes inadequats i conclusions incorrectes en l'execució del contracte, amb total indemnitat per a l'Agència Catalana de la Joventut.

- Fer-se càrrec del vestuari i l'equipament necessaris segons model dissenyat per als albergs, on constarà clarament el nom de l'empresa adjudicatària.

- Cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes de personal o d'altres causes anàlogues.

- Trametre les corresponents factures rebudes de conformitat per l'ACJ de forma mensual i d'acord amb el procediment que s'estableix als plecs que regeixen la contractació.

- Dur a terme la formació necessària dels seus treballadors pel correcte desenvolupament del servei.

- Fer-se càrrec de totes les obligacions amb la Seguretat Social.

- L'empresa adjudicatària instal·larà, sense cost econòmic per a l'ACJ un sistema de "control de rondes" del personal zelador durant la nit que permeti dur un seguiment de les rondes de servei en horari nocturn realitzades. Aquest sistema s'implementarà en un termini no superior a 2 mesos des de la signatura del contracte.

La Direcció del centre vetllarà per tal que es faci efectiva la instal·lació del sistema de control de personal i en farà el seguiment de les incidències.

4. CONDICIONS I OBLIGACIONS EN RELACIÓ AL PERSONAL DEL SERVEI

4.1 Aspectes generals

La gestió i contractació del personal que realitzi aquest servei anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Aquest personal en cap moment ostentarà una relació laboral ni cap mena de vincle amb l'Agència Catalana de la Joventut.

En tot cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a fer-se càrrec i complir sota la seva exclusiva responsabilitat les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social, prevenció de riscos laborals, i seguretat i salut laboral, així com qualsevol altra de caràcter particular o general, que li siguin aplicables.



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 24 de 41

L'adjudicatari ha de garantir la suplència automàtica en cas de baixa per malaltia, vacances o qualsevol altre situació que pugui afectar a la cobertura del servei.

L'ACJ podrà sol·licitar el canvi d'aquelles persones adscrites al servei, sempre que:

- No segueixin les directrius establertes per l'ACJ.
- Siguin generadors de conflictes amb el personal de l'ACJ o tercers.
- No segueixin les normes de bones pràctiques professionals i de convivència.
- Sigui responsable d'accions negligents.
- A criteri de la Direcció del centre, de forma justificada, no es consideri apte per desenvolupar les tasques previstes en aquest plec de prescripcions tècniques.

L'empresa adjudicatària restarà obligada a seguir prestant el servei durant el procés de selecció del nou candidat/a.

En aquests casos l'empresa adjudicatària proporcionarà personal provisional per a donar el servei fins que es pugui incorporar una nova persona de forma definitiva.

El personal haurà d'assistir obligatòriament a les formacions que l'ACJ faci sobre el pla d'autoprotecció de l'alberg o altres formacions que consideri oportunes.

L'empresa adjudicatària dotarà al personal adscrit al servei de l'ACJ del material, equips, eines, uniformitat, EPIs, i en general de tots els recursos tècnics i mitjans materials que siguin necessaris pel correcte desenvolupament d'aquest.

4.2 Especificacions relacionades amb el personal

La direcció de l'alberg no intervindrà en la selecció del personal que l'empresa contractista assigni per a la correcta execució del servei, però sí podrà comprovar que les persones que prestin el servei compleixin els requisits necessaris per al correcte compliment del servei. Per tant, l'empresa contractista haurà de canviar el personal a petició de la direcció de l'alberg si, a judici seu, aquest no s'adapta al lloc de treball o no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana a l'apartat 4.2.1 d'aquest plec.

Aquest personal haurà d'anar uniformat i degudament identificat com a treballador de l'empresa per la qual presta serveis.

La totalitat de la plantilla adscrita al servei, haurà de conèixer amb exactitud els protocols, els procediments d'actuació i els treballs a desenvolupar, tenint en compte les variacions que es puguin establir en cada moment i que seran comunicats per la Direcció del centre.



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 25 de 41

L'empresa contractista és la responsable de la formació del personal i de les activitats de reciclatge professional, tant de la formació continuada com de la formació d'un nou treballador/a. Un cop realitzada la formació del treballador caldrà comunicar-ho per escrit a la direcció de l'alberg a través d'una certificació de l'empresa.

L'empresa contractista conjuntament amb la direcció de l'alberg haurà de realitzar la formació de protocol d'acollida al zelador de nova incorporació.

La Direcció de l'alberg establirà i proporcionarà per escrit al zelador/a un directori telefònic de seguretat per tal que es pugui posar en contacte amb els responsables del centre (Direcció, Subdirecció, personal tècnic de l'ACJ, etc.) en cas d'emergència.

El personal destinat a l'execució del contracte vindrà determinat pel personal ja existent. L'empresa adjudicatària subrogarà aquest personal d'acord amb el que estableix el plec de clàusules administratives particulars de subrogació del personal.

L'ACJ no es farà càrrec, en cap moment, del personal a subrogar de l'empresa amb la qual ha acabat la relació contractual ni a l'inici, ni durant l'execució ni a la finalització del contracte.

El personal contractat per l'empresa adjudicatària per a la realització d'aquest servei ha de disposar de la formació i capacitat necessàries per al desenvolupament de l'objecte del contracte abans d'incorporar-se al lloc de treball. Com a mínim disposar del graduat escolar o equivalent.

4.2.1 Personal servei de Zelador de nit:

L'empresa assumirà la responsabilitat de que el personal disposi de les capacitats per:

- Aplicar coneixements per a resoldre situacions conflictives.
- Respondre de manera eficaç front a situacions que posen representar un perill per a persones.
- Aplicar correctament les tècniques per respondre situacions bàsiques de primers auxilis.
- Utilitzar tècniques d'atenció al públic i habilitats comunicatives.
- Col·laborar en les tasques de seguretat establertes en els protocols i plans d'emergència i assumir les funcions que li corresponguin.
- Activar el protocol d'emergència davant de qualsevol risc que ho requereixi.
- Atenció als usuaris/es en català i castellà.



Doc. original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 26 de 41

4.2.2 Baixes imprevistes

En el cas que es produeixin baixes imprevistes del personal que ha de cobrir el servei, l'empresa adjudicatària cobrirà aquestes places amb personal qualificat de forma provisional fins que s'incorpori el personal habitual.

5. TERMINI D'EXECUCIÓ

Des de l'1 de gener de 2026, o des de la data de la signatura del contracte si aquesta fos posterior, fins el 31 de desembre de 2026.

6. CONDICIONS ECONÒMIQUES I DE FACTURACIÓ

6.1 L'import màxim de licitació, IVA no inclòs, del preu per hora de treball és el següent:

Servei de Zelador:

Preu màxim per hora: 14,00 euros.

El licitador haurà d'ofertar un preu unitari per hora de treball.

El preu inclourà tots els conceptes necessaris per a la correcta prestació del servei en les condicions establertes en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

Únicament es facturaran les hores corresponents als serveis efectivament prestats, en funció de les necessitats derivades de l'ocupació del centre, sense superar el límit d'hores previstes en aquest plec.

Tots els imports esmentats en aquesta clàusula són amb IVA no inclòs.

L'Agència Catalana de la Joventut, satisfarà a l'empresa adjudicatària el preu estipulat a la oferta per cada hora de servei realitzada.

L'empresa adjudicatària lliurarà, mensualment i al centre (alberg), les factures en format electrònic, d'acord amb el que s'especifica en la següent normativa:

- *La Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya preveu el foment de la factura electrònica en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya. I la Llei Estatal 25/2013, de 27 de desembre, d'Impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector*



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 27 de 41

Públic, regula l'obligació de presentació de factura electrònica a les Administracions Públiques a partir del 15 de gener de 2015.

L'empresa adjudicatària presentarà de forma electrònica les factures mensuals detallant clarament el centre (alberg), nombre d'hores realitzades i preu. L'alberg un cop conformades les factures corresponents, procedirà al pagament per transferència bancària.

7. PENALITATS

Per tal de garantir el correcte compliment de les condicions del contracte s'estableixen les següents penalitats segons els casos:

- Incompliment de la proposta de visites de seguiment segons l'oferta presentada. Penalitat: 500€ per cada incompliment. S'entendran realitzades quan es certifiquin per escrit a la direcció de l'alberg.
- No trobar-se a disposició el telèfon per a la resolució de possibles incidències segons l'oferta presentada. Penalitat: 500€ per cada incompliment.
- La no presentació al servei del treballador/a o substitut/a. Penalitat: 500 euros per cada incompliment.



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 28 de 41

ANNEX 1

INDEX

14	Recepció de trucades per als usuaris
17	Custodia d'objectes perduts
19	Gestió de la farmaciola
PROCEDIMENTS INTERNS	
21	Comunicació d'incidències
22	Traspàs d'informació entre torns
23	Ús de la infermeria
30	Gestió de zones comunes
PROCEDIMENTS D'ALTRES SERVEIS ALS USUARIS	
31	Comunicació Accident / Incident dels usuaris
32	Atenció Nocturna
33	Fulls de reclamació oficial



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 29 de 41

ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Recepció de trucades per als usuaris		14
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats:		
Processos relacionats:	Activitats a realitzar: 1. Intentar localitzar a l'usuari en qüestió 2. Prendre nota del missatge 3. Notificar-ho a l'usuari	
Objectiu: Comunicar als usuaris les trucades que han rebut		
Descripció: 1. Quan un dels usuaris de l'alberg rep una trucada telefònica, el recepcionista ha d'intentar localitzar al usuari (si l'alberg disposa de servei de megafonia pot utilitzar-lo per aquesta finalitat). 2. En cas que la persona no es presenti a recepció de forma immediata, es procedirà a prendre nota del missatge. Cal anotar el nom de l'usuari al qual es dirigeix la trucada, el nom de la persona que truca i el seu telèfon i una breu anotació del tema si s'escau. Cal deixar constància de la data i l'hora en què s'ha rebut la trucada també. 3. Aquesta nota s'ha de guardar a recepció i cal penjar un avís al taulell d'avisos per tal que la persona que ha rebut la trucada tingui coneixement de la mateixa i s'atansi a la recepció a demanar la informació relativa a la trucada. La cartellera s'ha de situar en una zona de pas i ha de tenir un apartat destinat expressament als avisos als usuaris.		
Recomanacions:		



ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Custodia d'objectes perduts		17
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats: Tots		
Processos relacionats:	Activitats a realitzar: 1. Localitzar els objectes extraviats 2. Etiquetar-los i custodiar-los 3. Entregar-los al usuari quan siguin reclamats	
Objectiu: Guardar els objectes extraviats per tal que l'usuari pugui recuperar-los.		
Descripció: 1. Quan algú trobi un objecte que extraviat (ja sigui en les zones comuns, o bé en les habitacions) cal dur-lo a recepció per tal que el custodïin. 2. El recepcionista l'etiquetarà marcant la data i el lloc on s'han localitzat i el desarà a la sala de custodia. 3. En cas que algú el reclami se li lliurarà prèvia comprovació de la seva propietat.		
Recomanacions: Identificar la sala/zona de custodia en tots els establiments i portar un control del objectes que s'hi desen (llistat on hi consti la data en què s'ha trobat la peça/objecte, tipus i característiques, i també lloc on s'han trobat) ja que llistat permetrà localitzar-los més fàcilment quan sigui reclamats.		



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 31 de 41

ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Comunicació d'incidències		21
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats: Cuina, Menjador, Neteja, Direcció de l'alberg		
Processos relacionats:	Activitats a realitzar: Comunicar a direcció aquelles tasques que superen les funcions atribuïdes	
Objectiu: Que cap dels treballadors realitzin tasques que superin les funcions que se'ls han atribuït.		
Descripció: Quan un treballador es trobi davant una situació que supera les seves atribucions, cal que ho comunicui a direcció per tal que sigui la Direcció qui prengui les decisions oportunes i emprengui les accions necessàries.		
Recomanacions:		

Pàgina 3 de 9

Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 32 de 41

ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Traspàs d'informació entre torns		22
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats:		
Processos relacionats: Tots els processos del departament	Activitats a realitzar: 1. Prendre nota de les incidències i/o accions a comunicar en el canvi de torn. 2. Comunicar les incidències/accions	
Objectiu: Comunicar les incidències i accions rellevants per tal que la persona que entra a treballar en tingui coneixement.		
Descripció: - Durant el transcurs del torn cal que el recepcionista prengui nota de les incidències i/o accions que haurà de comunicar al company que el substitueixi. - En el moment de canvi de torn el recepcionista que surt comunicarà totes les incidències/accions necessàries per tal que el recepcionista que entra pugui desenvolupar les seves tasques amb normalitat (incidències, usuaris amb necessitats especials, entrades pendents, avaries, peticions especials, etc). - En el moment de canvi de torn s'omplirà i es signarà el registre de "traspàs de informació entre torns" i es comprovarà que es disposa de tots els elements per iniciar el torn de treball: - Comprovació de funcionament de la centraleta d'incendis - Llistat d'habitacions ocupades. - Telèfon de emergència. - Llistat de telèfons d'emergència - Documentació del pla d'autoprotecció. - Lot, en el cas de atenció nocturna.		
Recomanacions:		



ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Ús de la infermeria		23
Dept. Responsable: Atenció a l'usuari		Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna
Departaments relacionats: Direcció, zelador de nit		
Processos relacionats: Informació a la Direcció Traspàs d'informació		Activitats a realitzar: 1. Informar a les persones responsables dels usuaris de l'existència d'aquest equipament.
Objectiu: Posar a disposició de l'usuari necessitat i dels seus responsables l'equipament existent		
Descripció: 1. Quan una persona responsable (professor, monitor, adult) manifesti la existència d'alguna persona indisposada, la persona d'atenció de l'alberg oferirà la habitació destinada a infermeria per que, a criteri de la persona responsable, sigui utilitzada de la forma més convenient. 2. El servei de recepció informará a la direcció. 3. Comunicar aquesta incidència en el canvi de torn.		
Recomanacions:		

ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Gestió de zones comunes		30
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats: Neteja		
Processos relacionats: Neteja de continuació i a fons de les zones comuns	Activitats a realitzar: 1. Tenir cura del bon estat permanent de les sales comunes 2. Informar als usuaris de l'ús correcte de les sales en qüestió	
Objectiu: Gestionar correctament les sales comuns per tal que els usuaris puguin gaudir-ne fent-ne un ús adequat		
Descripció: 1. Cal que a més de la neteja diària de les sales comuns que és tasca del departament de neteja, recepció vetlli pel bon estat de la sala mostrant especial atenció en l'ordre d'aquesta. 2. El recepcionista ha d'informar als usuaris de l'alberg de les activitats que s'hi poden dur a terme (visionar pel·lícules o programes televisius, jugar a jocs de taula...) i advertir dels usos inadequats.		
Recomanacions: Que la cartellera general contingui la informació pertinent sobre els usos de les sales comunes o bé disposar una cartellera especial en les pròpies sales on s'exposin les normes d'ús de les mateixes.		



ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Comunicació Accident / Incident dels usuaris		31
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliari de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats:		
Processos relacionats: Traspàs d'informació entre torns	Activitats a realitzar: 1. Analitzar i avaluar la gravetat de l'incident/accident 2. Procedir a la seva cura si un incident lleu o avisar a urgències si és necessari. 3. Comunicar l'incident/accident a l'acompanyant o persona responsable 4. Notificació a Direcció i a SSCC	
Objectiu: Atendre als usuaris que es vegin involucrats en algun incident/accident		
Descripció: 1. Quan recepció te coneixement que s'ha produït un accident/incident en les dependències de l'alberg cal que s'atansi al lloc dels fets i analitzi i avaluï <i>insitu</i> la gravetat dels fets. 2. Cal localitzar als acompanyants o, en el cas de menors als responsables del grup, per tal que prenguin les accions oportunes. 3. Si es tracta d'un incident lleu (cops, petits talls...), i el responsable o acompanyant ho sol·licita, ha de procedir a facilitar el material de la farmaciola al responsable i, en cas que siguin greus cal que faciliti al responsable els mitjans per a contactar amb els serveis sanitaris d'urgència per tal que siguin ells que tractin a l'usuari. 4. En cas d'accident greus cal trucar als serveis d'emergència i comunicar l'incident a la Direcció / Subdirecció de l'alberg. Aquest valorarà la situació i mesurarà la necessitat de escalar la informació al Director de l'Àrea de Programes XANASCAT, que farà un anàlisi de la situació i podrà activar o no el C2 (coordinació i control). Independentment caldrà notificar la incidència a SSCC via correu electrònic amb omplint el document corresponent. 5. Posteriorment als fets, es recomanable que des de direcció de l'alberg es mostri interès per l'estat de la persona afectada (ja sigui preguntant directament quan la persona encara es trobi allotjada a l'alberg o bé via telèfon o correu electrònic en cas contrari).		
Recomanacions:		



ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Atenció Nocturna		32
Dept. Responsable: Atenció a l'usuari	Persona Responsable: Zelador de nit	
Departaments relacionats: Recepció, Direcció de l'alberg		
Processos relacionats: Traspàs d'informació entre torns Pla d'autoprotecció Comunicació d'incidències Recepció de trucades pels usuaris	Activitats a realitzar: 1. Vigilància en el compliment de les normes i el manteniment de la convivència. 2. Obertura de portes durant la nit	
Objectiu: Vetllar pel compliment de les normes de l'alberg en l'horari nocturn i permetre l'entrada dels usuaris de l'alberg durant els intervals de temps fixats. Activar el pla d'autoprotecció en cas de necessitat. Activar el PROCÉS de comunicació d'incidències en cas de necessitat.		
Descripció: La persona que, sota la direcció i supervisió de la Direcció de l'alberg, és l'encarregada de vetllar per l'ordre i el compliment de les normes durant la nit. Horari de silenci, a les 23h i tancament de portes a les 24h. 1. El zelador de nit també és la persona encarregada d'obrir les portes cada hora en punt durant 10 minuts per permetre que els usuaris entrin a l'establiment, prèvia comprovació de la seva identitat. 2. El zelador de nit podrà realitzar tasques de suport per atendre demandes dels usuaris que com a criteri general seran: informació, préstec i recollida de jocs i recepció de trucades. A banda d'aquestes, les sol·licituds dels usuaris sempre s'atendran a través dels responsables adults. 3. El zelador de nit podrà realitzar tasques senzilles de suport (ordre de sales, revisions, etc.) sempre que aquestes no comprometin la seva funció principal. 4. El zelador ha de tenir coneixement de les instal·lacions de l'alberg (electricitat, aigua, gas, etc.). La direcció del centre elaborarà un manual d'operacions bàsiques per a poder actuar sobre aquestes en cas de necessitat. 5. El zelador haurà de mantenir una conducta respectuosa i tranquil·la en tot moment. 6. El zelador realitzarà recorreguts de supervisió i portarà en tot moment el telèfon d'emergències 7. Davant de qualsevol situació que superi les seves atribucions o capacitat d'actuació, contactarà amb la direcció/subdirecció de l'alberg a través del mitjà que l'indiqui la direcció del centre per a informar i rebre instruccions.		
Recomanacions: Cal que sigui el recepcionista qui en finalitzar el torn de tarda imprimeixi cada dia el llistat de persones que pernocten a l'alberg.		



ANNEX 1

NOM DEL PROCÉS: Fulls de reclamació oficial		33
Dept. Responsable: Recepció	Persona Responsable: Recepcionista / Auxiliar de recepció / Atenció nocturna	
Departaments relacionats: Central de la XANASCAT, Direcció de l'alberg		
Processos relacionats: Bústia de queixes / suggeriments Enquestes de valoració	Activitats a realitzar: 1. Disposar de fulls de reclamació oficial 2. Quan un usuari ho sol·liciti cal entregar-li un full de reclamació oficial 3. Complementació per part de l'usuari 4. El recepcionista ha de quedar-se'n una còpia, fotocopiar-la i enviar-la a la central	
Objectiu: Recollir les valoracions del usuaris de cada alberg per tal de millorar el servei.		
Descripció: - La recepció ha de disposar de fulls de reclamació oficial i facilitar-los a qui els sol·liciti encara que no hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'alberg. - Quan algú demani un full de reclamació cal facilitar-li l'imprès oficial i és convenient avisar a la Direcció. - El propi usuari ha de complimentar-lo consignant el lloc, el dia i l'hora dels fets i les dades personals de qui presenta la reclamació (nom, nacionalitat, domicili, número del DNI o passaport), i exposant de manera clara i concisa els fets que han motivat la queixa i la seva petició, així com els documents que es poden aportar a la reclamació/denúncia. - El recepcionista ha de quedar-se un exemplar de la còpia i el consumidor ha de conservar la seva i trametre l'original. Cal que el recepcionista fotocopii la seva còpia i l'envii a SSCC. La Direcció o, en cas que estigui absent, la persona encarregada, pot fer al·legacions en el mateix full i signar l'imprès reservat a aquest efecte. El consumidor té un termini de 20 dies per trametre el full de reclamació als organismes oficials (Servei de Consum).		
Recomanacions: S'aconsella comunicar a la Director o persona encarregada sempre que algú sol·licita un full de reclamació per tal que sigui ell mateix qui ho gestioni.		



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 38 de 41

PROTOCOL D'ACOLLIDA DE PERSONAL EXTERN EN ASPECTES DE SEGURETAT

OBJECTE

Aquest protocol té com a finalitat garantir que el personal de nova incorporació als albergs disposi de la formació necessària per a desenvolupar les seves funcions de forma apropiada i segura.

ABAST

Aquest protocol és d'aplicació a totes les persones que s'incorporin a prestar servei en un alberg gestionat per l'Agència Catalana de la Joventut i abasta la formació necessària per a desenvolupar les tasques de forma segura pels treballadors/es i els usuaris/es dels albergs.

Aquest protocol és d'aplicació a les empreses de serveis externes que realitzin tasques de forma habitual als albergs.

En el cas de treballadors d'empreses externes, la formació es farà sempre a través de la persona designada per l'empresa que assumeixi les funcions directives sobre aquest personal.

DESENVOLUPAMENT

En incorporar-se un nou treballador al centre cal que la Direcció de l'alberg mantingui una sessió de formació amb el nou treballador per tal de facilitar-li la formació relativa als següents àmbits:

- Pla d'Autoprotecció: Tota persona que presti servei en un alberg ha de conèixer el funcionament del Pla d'Autoprotecció. En el cas que la persona que s'incorpora pugui exercir les funcions de responsable del centre en algun moment és especialment important que estigui familiaritzat amb els procediments a seguir en cas d'emergència.
- Manual de Processos de l'alberg: Aquest document conté informació que cal que el personal conegui en funció de les tasques que hagi de desenvolupar.

Aragó, 244
08007 - Barcelona
Tel. 93 483 83 41
Fax. 93 483 83 50
www.acjoventut.cat



Doc. original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 39 de 41

Resulten especialment rellevants els processos de traspàs d'informació entre torns, detecció d'anomalies o comunicació de desperfectes.

- Aspectes d'instal·lacions tècniques: Cal que, en funció de les tasques a desenvolupar, el nou treballador conegui les operacions bàsiques de funcionament de les instal·lacions tècniques, tals com ubicació de les claus generals de tall, posta en marxa i aturada de calderes, o ubicació dels quadres elèctrics.
- Directori de seguretat: Caldrà informar al personal del directori de telèfons que cal utilitzar en cas d'emergència.

Caldrà que assisteixi a la reunió formativa un responsable de la empresa a més del propi treballador.

Caldrà deixar constància de la formació impartida utilitzant el model annex a aquest protocol. A aquest document caldrà adjuntar-hi els certificats d'aquells temes que en requereixin.

Caldrà arxivar aquest document per tal de disposar d'informació sobre la formació del personal de l'alberg i anar realitzant recordatoris de forma periòdica dels aspectes estipulats per procediment (com el Pla d'Autoprotecció) o que la direcció consideri oportuns.



Doc.original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 40 de 41

Alberg						
Treballador/a						
Funció						
Registre de Formació						
Concepte		Data 1	Data 2	Data 3	Data 4	Data 5
Pla d'Autoprotecció						
Manual de Processos						
Instal·lacions Tècniques						
Altres:						
Documentació que s'adjunta						
Còpia de certificat de formació en:						
Signatura treballador/a		Signatura Responsable Empresa Externa		Signatura Direcció		



Doc. original signat per:
Bartolomé Agudo López
24/11/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 24/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0K6E4IW9FQZSILP1W2PIJRZIGFVOG7X5

Data creació còpia:
24/11/2025 13:24:28

Pàgina 41 de 41