



Àmbit de Serveis a la Ciutadania i Sostenibilitat Social
Departament de Polítiques Feministes, Drets Civils i Inclusió

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS CONSISTENTS EN LA GESTIÓ DEL SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA DE LES PERSONES IMMIGRADES I DE LES RETORNADES A CATALUNYA EN EL MUNICIPI DE VILADECANS.

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis consistents en la gestió del servei de primera acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya en el municipi de Viladecans .

Amb la finalitat de promoure l'autonomia i la igualtat d'oportunitats de les persones nouvingudes a la ciutat i donat suport als professionals de salut, educació i serveis socials en la traducció, interpretació i accés als serveis d' aquests àmbits.

2.- OBJECTIUS GENERALS

1. Promoure la cohesió social i la integració en una cultura pública comuna, basada en el reconeixement de la diversitat de la societat catalana.
2. Fomentar la igualtat d'oportunitats en l'àmbit educatiu i universitari de totes les persones amb independència del seu origen.
3. Oferir a les persones immigrades un servei un servei social especialitzat, el servei de primera acollida, per tal de proporcionar recursos formatius que garanteixin la seva autonomia i inclusió socials .
4. Treballar per la millora de la cohesió social i la convivència intercultural al territori.

3.- OBJECTIUS ESPECÍFICS

1. Promoure les accions d'acollida, promoció de la igualtat i acomodació necessàries per a les persones nouvingudes .
2. Informar la població nouvinguda sobre els diferents recursos existents al territori.
3. Promoure les accions de capacitació necessàries per a millorar la incorporació de les persones estrangeres .
4. Oferir un pont de comunicació entre els diferents organismes i actors socials del municipi i la població nouvinguda .
5. Realitzar un treball transversal amb els diferents agents existents al territori.
6. Promoure la comunicació i el diàleg entre les diferents cultures presents al territori mitjançant els seus interlocutors vàlids.
7. Promoure accions d'intermediació en l'àmbit educatiu, laboral i social.
8. Proporcionar suport als professionals de la intervenció social, amb dedicació especial als professionals de l'educació i els serveis socials, per a coordinar actuacions i desenvolupar futurs projectes preventius.



Àmbit de Serveis a la Ciutadania i Sostenibilitat Social
Departament de Polítiques Feministes, Drets Civils i Inclusió

9. Donar suport en la tramitació i gestió en els procediments d' immigració que siguin de competència local.

4.- DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

D'acord amb la llei 10/2010 de 7 de maig d' acollida a les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, que reconeix l'obligació de garantir la disponibilitat del servei de primera acollida per part dels municipis de més de 20.000 habitants, l'adjudicatari és farà càrrec del desenvolupament del servei al municipi.

4.1.- Perfil de l'agent de primera acollida:

L'agent d'acollida és un agent comunitari que ha de facilitar l'accés de la població nouvinguda als diferents àmbits comunitaris del municipi, garantint l'acollida i l'acomodació, proporcionant recursos que garanteixin la seva autonomia inclusió social.

El seu perfil ha de ser:

- Persona coneixedora del territori i dels recursos de la xarxa.
- Amb competències interculturals per prevenir situacions de conflicte amb les altres comunitats presents al territori.
- Coneixedora del marc d'actuació general de les polítiques públiques dirigides a les persones nouvingudes.

Es valoraran també les següents competències:

- Persona amb formació específica en matèria d'immigració i acollida.
- Formació específica en mediació.
- Coneixement de diferents llengües que facilitin la comunicació amb persones nouvingudes.
- Coneixements bàsics d'informàtica.
- Coneixements dels tràmits d'immigració.

4.2.- Tasques que ha de desenvolupar:

1. Realització de l'entrevistes d'acollida a les persones nouvingudes.
2. Acompanyament i orientació vers el certificat d'acollida.
3. Suport en la gestió del mòdul d'acollida.
4. Visites domiciliàries necessàries per tràmits d'immigració.
5. Interpretació lingüística.
6. Suport en les entrevistes de les persones nouvingudes amb els recursos de xarxes socials, formatius, educatius i sanitaris.
7. Gestió de les dades necessàries del servei d'acollida per justificacions i trasllats a altres ens com Generalitat, FSE.
8. Realització de tasques d'interpretació de pautes culturals a les entrevistes a petició dels serveis d'educació o serveis socials tant a les instal·lacions dels diferents serveis com als domicilis.
9. Respondre a les consultes dels diferents professionals en relació a les diferents interpretacions culturals.



Àmbit de Serveis a la Ciutadania i Sostenibilitat Social
Departament de Polítiques Feministes, Drets Civils i Inclusió

10. Realització de registres setmanals de les tasques realitzades i elaboració de la memòria anual del projecte.
11. Dinamització comunitària i/o participació en projectes adreçats al col·lectiu nouvingut.

4.3.- Lloc de prestació del servei:

La persona medidora estarà ubicada en un dels espais de treball del Departament de Polítiques Feministes, Drets Civils i Inclusió i en altres equipaments municipals en funció de la necessitat de les tasques a realitzar .

5.-TEMPORALITZACIÓ

El projecte es realitzarà de l'1 d' Agost del 2026 al 31 de juliol del 2028, tots dos inclosos, de dilluns a divendres, en horari de matí i tarda, completant un total de **37.5 setmanals**. La durada del contracte serà de dos anys, prorrogable anualment durant un màxim de dos anys més.

Ens els períodes de torns de Nadal, Setmana Santa i d'altres festivitats en les que l'horari de l'equipament on es presti el servei es centri en la franja horària de matí s'haurà d'adaptar l'horari a la franja d'apertura de l'equipament que es comunicarà amb antelació per part de la tècnica referent del contracte. Si en resulten hores sobrants que no es poden realitzar passaran a formar una borsa d'hores que es prestaran per a donar cobertura d'actes o demés activitats fora de l'horari habitual de treball així possibles urgències o imprevistos.

Excepcionalment es podrà requerir el servei en caps de setmana en funció de la programació del servei.

Aquesta proposta de distribució horària s'adaptarà sempre a les necessitats dels territoris i del servei, i estarà subjecte a les modificacions que l'Ajuntament estimi adequades per a la millora del servei.

7.- FUNCIONS I OBLIGACIONS

7.1.- De l'Ajuntament:

El Departament de Polítiques Feministes, Drets Civils i Inclusió es farà responsable de les següents tasques en la gestió dels serveis que conformen aquest contracte:

- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball, els criteris de treball o en el manual de procediments i que afectin a la prestació del servei.



Àmbit de Serveis a la Ciutadania i Sostenibilitat Social
Departament de Polítiques Feministes, Drets Civils i Inclusió

7.2.- De l'empresa adjudicatària:

- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió.
- Facilitar tota la informació que l'Ajuntament li requereixi sobre el programa i el servei.
- L'adjudicatari assumirà i garantirà la defensa jurídica del seu equip contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei i execució del contracte, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades a l'Ajuntament, en cas de ser provats els fets denunciats.
- El material informàtic necessari per a la prestació del servei sent això:

Portàtil professional

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar un portàtil amb les següents característiques mínimes:

- **Processador:** Intel Core i5 (13a generació o superior) o AMD Ryzen 5 equivalent o superior
- **Memòria RAM:** 8 GB DDR4 o DDR5 o superior
- **Disc dur:** SSD NVMe de mínim 256 GB
- **Pantalla:** 15,6" amb resolució mínima Full HD (1920x1080)
- **Connectivitat:** Wi-Fi 6, Bluetooth 5.2, Ethernet (via adaptador si cal), 3 x USB (un d'ells USB-C), HDMI
- **Sistema operatiu:** Windows 11 Pro
- **Programari:** Antivirus professional amb actualitzacions automàtiques
- **Altres:**
 - Càmera web HD integrada
 - Bateria amb autonomia mínima de 8 hores
 - Garantia mínima de 3 anys amb assistència tècnica en 48 hores

Telèfons mòbils

L'empresa haurà de proporcionar un dispositiu mòbil tipus Samsung Galaxy A16 o A17, 5G 128 GB, amb les característiques mínimes següents:

- Sistema Operatiu Android 14
- Processador MediaTek 23E+ (MT6835V/ZA) Octa-Core
- Seguretat: Lector d'empremta digital i Reconeixement facial
- Xarxa Mòbil 5G
- Wi-Fi 5GHz
- Bluetooth 5.3
- GPS: Sí
- NFC: Sí

Pantalla

- Mida: 6,7"
Resolució: 1080 x 2340



Àmbit de Serveis a la Ciutadania i Sostenibilitat Social

Departament de Polítiques Feministes, Drets Civils i Inclusió

Càmera

- Frontal: 13 MP
Posterior: 50 MP
Extres: Triple càmera posterior: 50 MP (Principal) + 5 MP (Gran angular) + 2 MP (Macro)

Memòria

- Interna: 128 GB
Memòria ampliable màxima: 1000 GB
RAM: 4 GB

Bateria

- Capacitat: 5000 mAh
Tipus: Bateria Incell
Altres: Càrrega ràpida: 25W

Serveis

S'ha de fer manteniment proactiu i reactiu de tots els equips, tant a nivell de maquinari com programari, amb uns temps de resposta màxim del dia següent laborable.

S'hauran d'instal·lar i configurar els programaris i perifèrics necessaris per poder oferir un servei de qualitat.

En relació als telèfons mòbils, des del departament de Sistemes de l'Ajuntament, s'instal·larà els mecanismes necessaris per assegurar un sistema de doble autenticació per l'accés a les aplicacions corporatives.

Durant la vigència del contracte, s'haurà d'impartir formació, com a mínim, en aquestes eines col·laboratives i del GDPR (Reglament General de Protecció de Dades).

8.- COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

L'empresa adjudicatària designarà un/a representant que serà la persona responsable de la coordinació del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació al seu desenvolupament.

Aquest/a representant haurà de respondre davant el responsable de l'Ajuntament per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències (que transcendeixin el funcionament ordinari del servei) i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'ens local.



Àmbit de Serveis a la Ciutadania i Sostenibilitat Social
Departament de Polítiques Feministes, Drets Civils i Inclusió

9.- RECURSOS HUMANS

9.1. Obligacions de caràcter general:

L'empresa adjudicatària contractarà una persona amb el perfil adequat per a portar a terme aquest servei. A més disposarà de personal de coordinació i supervisió per poder gestionar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

En cap cas, el personal de l'empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Viladecans.

9.2. Estabilitat i substitucions:

L'empresa adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat de l'equip de treball i es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats (incapacitats temporals, descans per maternitat o llicències de paternitat, permisos, etc.). Els períodes de vacances i permisos als quals tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària es compromet a comunicar sempre qualsevol canvi de professional amb la màxima antelació possible.

9.3. Protecció de riscos laborals:

L'empresa adjudicatària impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals.

9.4. Formació del Personal:

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació contínua de professionals, i acreditarà el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

10.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària, presentarà cada any, abans de l'1 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria anual d'activitat relacionada amb els usuaris atesos, nombre i perfil, actuacions que s'han portat a terme i mitjans humans i materials,



Àmbit de Serveis a la Ciutadania i Sostenibilitat Social

Departament de Polítiques Feministes, Drets Civils i Inclusió

etc. El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat serà l'indicat al contractista després de l'adjudicació, segons les indicacions de l'Ajuntament i es presentarà en format electrònic i en paper.

11.- MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent al departament responsable del servei, de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe en el s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe haurà de prestar-se en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del responsable municipal del servei.

Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en que s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'entitat adjudicatària, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

12.- RESPONSABILITAT

El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Viladecans. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

13.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'entitat adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Sota cap circumstància, l'entitat adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitja audiovisual) que les aportades per l'Ajuntament de Viladecans o que aquest estimi convenient que estiguin en possessió de l'entitat.

14.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb



Àmbit de Serveis a la Ciutadania i Sostenibilitat Social
Departament de Polítiques Feministes, Drets Civils i Inclusió

independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents. Igualment, s'especificarà que l'entitat adjudicatària realitza la gestió tècnica del projecte.

15.- INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un màxim de 5 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir el servei.

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrroques, el contractista sortint estarà obligat a respectar un nou període transitori de traspàs per tal del:

- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament, o entregar-les al nou adjudicatari si l'Ajuntament ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat pels usuaris durant el període transitori de traspàs.

L'adjudicatari entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa del servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

Viladecans, a data de la signatura electrònica