



Ajuntament de
Cornellà de Llobregat

*Plaça de l'Església, 1
08940 Cornellà de Llobregat*

26/05/2026

**SERVEI D'ASSISTENCIA TELEFÒNICA EN L'ÀMBIT DE SERVEI DE
DEPENDÈNCIA DE L'AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT**



1. OBJECTE DEL CONTRACTE JUSTIFICACIÓ

La gestió dels serveis socials i dels equips de valoració de la dependència a Catalunya s'enfronta a una saturació estructural crítica. Segons el preàmbul del Decret Llei 4/2026, l'augment sostingut de les sol·licituds (duplicades en l'última dècada) i l'envelliment poblacional han generat una llista d'espera de més de 64.000 persones. Aquesta situació no només representa una "desprotecció efectiva" que afecta la dignitat humana (Art. 10 CE), sinó que constitueix una vulneració directa del dret a una bona administració, recollit a l'article 30 de l'Estatut d'Autonomia i a l'article 22 de la Llei 26/2010.

Des d'una perspectiva de gestió pública, els retards administratius han derivat en la generació d'expedients de reintegrament de prestacions de quanties importants, suposant un risc patrimonial per a l'Administració. Per mitigar aquest impacte, el Decret Llei 4/2026 autoritza, mitjançant la seva Disposició Addicional Primera, la tramitació urgent dels contractes necessaris (segons l'article 119 de la Llei 9/2017) per implementar mesures d'agilització. En aquest context, l'externalització del servei d'assistència telefònica és una decisió estratègica per redimensionar l'atenció i garantir que les prestacions resolguin les necessitats immediates dels ciutadans.

1.1. Definició de l'objecte.

L'objecte del present contracte consisteix en la prestació del servei d'assistència telefònica per a la tramitació, la concertació d'entrevistes i l'assessorament integral al ciutadà en l'àmbit de la dependència.

Aquest servei es configura com un suport essencial a l'atenció social bàsica mitjançant canals telemàtics. Atesa la seva naturalesa de servei públic de competència municipal i la seva vinculació directa amb la protecció de drets fonamentals, aquesta prestació s'integra en l'estructura de gestió ordinària del sistema de dependència.

2. DEFINICIÓ DEL SERVEI

Servei d'assistència telefònica i telemàtica a la ciutadania usuària de dependència, el que engloba gestionar telefònica i telemàticament les visites al



servei de dependència, informar a les persones usuàries del servei de dependència municipals i no municipals i facilitar-ne la gestió telemàtica.

És la prestació d'un servei públic de competència municipal d'atenció social per mitjans telemàtics. Atesa la naturalesa de les dades i la vulnerabilitat dels usuaris, aquest servei es pot entendre com un suport tècnic i professional especialitzat.

Actualment, el procés de valoració i reconeixement es duu a terme de manera "manual i individualitzada", fet que col·lapsa els equips tècnics. El present servei actua directament sobre la recollida i gestió de demandes per alliberar els professionals de càrregues burocràtiques.

3. FUNCIONS.

3.1. Àmbit funcional i tasques principals El servei engloba la gestió telefònica i telemàtica integral, l'assessorament tècnic i el suport en la tramitació, mitjançant les següents funcions:

- Gestió d'agendes integrades: Planificació i concertació de cites (presencials, telefòniques o domiciliàries) en coordinació amb els calendaris dels professionals del servei. Inclou la inserció i actualització directa de les dades en el programari de gestió d'expedients.
- Suport a la tramitació telemàtica: Gestió administrativa vinculada a l'obertura d'expedients socials, complementació de fitxes personals i garantia de l'obtenció i registre del consentiment informat.
- Gestió documental: Recepció, verificació i càrrega en el gestor documental de la documentació preceptiva (DNI, informes de salut, documentació econòmica i d'altres requerits per la normativa).
- Assessorament en prestacions i ajuts: Orientació especialitzada sobre el sistema de dependència, suficiència econòmica, bons socials i ajuts a l'habitatge.
- Acompanyament i suport interadministratiu: En coherència amb el desplegament del Pla Cura, el servei realitzarà l'acompanyament actiu a la ciutadania en l'ús de les plataformes d'administració electrònica. Això inclou l'assistència tècnica directa en la tramitació telemàtica davant la Generalitat de Catalunya, com a administració competent en el



reconeixement de la situació de dependència, garantint la correcta presentació de sol·licituds i l'aportació de documentació per minimitzar els requeriments d'esmena i agilitzar la resolució dels expedients.

4. REQUISITS

4.1. Personal adscrit a l'execució del contracte:

- Titulació oficial obligatòria mínima per cadascú dels dos perfils vinculada a l'àmbit de servei de dependència del personal que realitza les assistències (treballadors socials, educadors socials, integrador social o psicòlegs).
- Experiència mínima d'un any per a cadascú dels dos perfils, en temes relacionats amb l'àmbit del servei de dependència.
- El servei es prestarà mínim amb els següents idiomes: Català i Castellà.

Caldrà complimentar l'annex 1 de la memòria justificativa i acompanyar documentació acreditativa.

4.2. Tasques a realitzar pel personal:

- Assistència telefònica a ciutadans usuaris de dependència de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat per a la tramitació administrativa.
- Atendre el primer nivell de qualsevol incidència tècnica que a la ciutadania li resulti de l'ús de les plataformes de tramitació electrònica des dels seus dispositius.
- Connexió remota al PC del ciutadà (sempre que sigui possible) quan sigui necessari per la resolució de la incidència plantejada i sempre que el ciutadà ho autoritzi expressament.
- Les incidències que no siguin de primer nivell, s'hauran de reportar als tècnics municipals d'acord amb els protocols de coordinació que s'estableixin amb l'ajuntament, segons la naturalesa de la incidència.
- La prestació del servei es farà com a mínim pels següents canals:
 - Telefònic, utilitzant una numeració corresponent a la



província de Cornellà de Llobregat, proporcionat per l'empresa adjudicatària.

- Via WhatsApp.
- Via correu electrònic.
- Via missatgeria SMS.
- Informe mensual de la prestació del servei que proporcionarà l'adjudicatari amb la següent informació mínima:
 - Tipus d'incidència.
 - Data.
 - Descripció
 - Resolució
 - Temps dedicat
- Informe-proposta de millores detectades en relació a les eines i/o procediments que s'utilitzen per poder fer una planificació de millores del servei.
- Reunions periòdiques de seguiment i coordinació amb l'ajuntament i els departaments implicats en l'atenció.

GESTIÓ DEL PERSONAL

- L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat.
- Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball proposat per l'empresa haurà de ser comunicada a l'Ajuntament, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. Serà competència de l'Ajuntament donar per vàlida la proposta de canvi. Caldrà acreditar que el nou membre proposat compta amb la titulació mínima i experiència mínima requerida, així com l'acreditació dels criteris qualitatius ofertats.

5. HORARI DEL SERVEI

L'atenció telefònica donarà cobertura al servei d'atenció ciutadana de dilluns a divendres, en dies hàbils, de 08:00 a 15:00 h.



Les hores de dedicació del personal s'ajustaran al que estableixi el seu conveni laboral (38 hores). Per tant, en aquestes tres hores setmanals de diferència hauran de realitzar les tasques següents:

- Donar d'alta tots els expedients de les persones ateses.
- Gestionar tota la documentació, el que comporta:
 - 1- Pujar la documentació
 - 2- Comprovar que les dades aportades són correctes
 - 3- Realitzar consultes amb altres administracions
 - 4- Registrat tots els passos a l'expedient social
 - 5- Revisió dels expedients amb assignació dels corresponents referents socials i gestió de la seva agenda

6. REQUISITS JURÍDICS

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Real Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya. 4/7
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).



- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre: Pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials, que detalla quines prestacions són garantides i quines són col·laboradores.
- Decret 124/2024 Regula el reconeixement de la situació de dependència i el dret a les prestacions, així com l'elaboració del Programa Individual d'Atenció (PIA).
- Decret Llei 4/2026, d'agilització de la gestió del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència

7. QUALITAT DE SERVEI

Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats o del servei ofert.

- **Incidències crítiques:** Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa del servei, produint una interrupció del mateix.
- **Temps de resposta:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- **Temps de resolució:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- **Incidències crítiques:**
 - Temps de resposta màxima: 1 hora.



- Temps de resolució màxima: 4 hores.
- **Incidències no crítiques:**
 - Temps de resposta màxima: 4 hores.
 - Temps de resolució màxima: 2 dies hàbils.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament municipal de l'Àrea de Gestió d'Informàtica amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de l'horari d'atenció, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

8. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copia o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint



el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaces o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

9. LLOC

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran de forma virtual o en les dependències de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, segons s'acordi.

10.EINA D'ACCÉS REMOT AL CIUTADÀ

L'empresa contractista haurà de donar el suport al ciutadà de forma telefònica, Via WhatsApp, correu electrònic, SMS o per accés remot a l'ordinador del ciutadà.

L'empresa s'haurà d'adaptar al canal que li sigui més fàcil al ciutadà.

Si es dona el suport per accés remot, aquest accés haurà de complir els requisits següents:

- Eina d'accés remot validada pel Servei d'informàtica de l'Ajuntament.
- Ha de ser una accés temporal, limitat a la resolució d'una incidència.
- L'accés durant una connexió remota a dades de caràcter personal o

confidencial, el responsable de les quals sigui l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, està sotmès a les clàusules de confidencialitat i encàrrec de tractament del plec de clàusules administratives particulars.

11.TRASPÀS ENTRE EMPRESES AL FINALITZAR EL CONTRACTE

En cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries de la present



licitació es faran responsables de la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del possible cost propi d'aquest traspàs d'informació.

Es duran a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.

Es preveu un temps màxim de 7 dies per la posada en funcionament del servei, un cop esgotat aquest termini màxim, el servei ha de estar plenament operatiu.

Atesa la necessitat de donar el servei sense interrupcions, i entenent la necessita de disposar d'un temps determinat per posar en funcionament el servei, en cas que en una futures licitacions, el nou contracte es serà efectiu 7 dies abans de la conclusió d'aquest, el que permetrà el traspàs d'informació i la posada en funcionament dels elements tecnològics sens interrompre el servei.

En cas que la nova empresa adjudicatària sigui la mateixa, i atès que no serà necessari traspasar el servei a una nova empresa, es procedirà a resoldre el contracte actual en el moment en que es formalitzi el nou contracte.

Sr. Òscar Toledano López
CAP DE L'ÀREA DE DE GESTIÓ
INFORMÀTICA

Sra. Agnès Mateo Murcia
CAP DE L'ÀREA TÈCNICA
D'ACCIÓ SOCIAL

Cornellà de Llobregat, a data de la signatura electrònica.