



**Informe proposta del contracte del Servei d'Assessorament en matèria
migratòria 'info-migració' de la Direcció General de Migracions i Refugi del
Departament de Drets Socials i Inclusió**

Justificació de la necessitat:

Es considera necessària la contractació del servei d'informació, atenció i assessorament especialitzat en matèria de persones immigrades, refugiades i retornades (servei Info-migració), atès que es tracta d'un instrument essencial per garantir l'exercici efectiu dels drets de les persones migrades a Catalunya, així com per assegurar el seu accés a la informació i a l'orientació jurídica especialitzada en matèria d'estrangeria i protecció dels drets i llibertats fonamentals. Actualment, el servei d'Infomigració actua com a tercer nivell d'atenció especialitzada dins el telèfon d'informació ciutadana 012, assumint la gestió i tramitació de consultes, queixes i suggeriments tant de la ciutadania com de professionals.

La necessitat que s'ha pretès – i es pretén - satisfer amb aquesta contractació és garantir una resposta pública especialitzada, ràpida i rigorosa a les consultes i demandes d'informació que formulen tant les persones directament afectades com els agents públics i socials que les acompanyen en el seu procés d'integració social i administrativa. Això és especialment rellevant en el context actual d'actualització del marc normatiu (RD 1155/2024), que genera noves situacions d'incertesa i complexitat legal.

Aquest servei, impulsat per la Direcció General de Migracions i Refugi del Departament de Drets Socials i Inclusió, es configura com una eina fonamental per desplegar les polítiques públiques en matèria de migracions i per fer efectiu l'acompanyament que el Govern de la Generalitat, en el marc del Pacte Nacional per a la Immigració.

Ahora, cal ressaltar que, a diferència del Lot 1, relatiu al servei d'atenció telefònica i adreçat al conjunt de la població migrant, els Lots 2 a 5, que presten un servei d'assessorament i orientació jurídica, es dirigeixen específicament a col·lectius especialment vulnerables.

Aquesta diferenciació respon al fet que aquests col·lectius es troben en situacions de major risc d'exclusió i no accedeixen amb facilitat als recursos ordinaris, sovint per situacions d'irregularitat administrativa, precarietat socioeconòmica, barreres lingüístiques o desconeixement del sistema. Per això, requereixen una intervenció més intensiva, proactiva i especialitzada per part de l'Administració vinculada a l'objectiu 5 del Pla departamental de la Direcció i l'objectiu 3.7 del Pla de Govern.

En aquest sentit, dels Lots 2 al 5 responen a la necessitat de garantir una atenció prioritària a persones que acumulen factors d'exclusió interseccionals i que necessiten acompanyament jurídic per poder donar continuïtat als seus expedients i accedir efectivament als seus drets.

En tot cas, la contractació d'aquest servei - tant la part d'atenció telefònica com la d'assessorament i orientació jurídica - té una relació directa, clara i proporcional amb l'objecte del contracte, al donar resposta a la necessitat d'assessorament jurídic



especialitzat i actualitzat, permetre vehicular informació veraç sobre drets, procediments i serveis, i facilitar l'accés de la ciutadania als serveis públics i a la regularització administrativa de forma gratuïta. També contribueix a la coordinació institucional i a la capacitat dels professionals que treballen en aquest àmbit, i assegura una atenció multicanal —presencial, telefònica i telemàtica— que garanteix l'accessibilitat i la cobertura eficient del servei.

En relació amb l'anterior contractació, amb número d'expedient SBOC-BE-IF-2023-3-PRO-2, cal fer constar que el servei va tenir un cost de 225.080,91 € durant l'exercici 2024, mentre que l'any 2025, en el període comprès entre gener i juny, l'import ascendí a 229.595,66 € per la prestació del mateix servei.

Tanmateix, en el marc de la present licitació, es planteja una ampliació substancial del servei, passant de quatre a 9 professionals, fet que respon a la voluntat d'assegurar una millor cobertura territorial i una major capacitat operativa per atendre de manera eficient les necessitats detectades. Aquest increment de recursos humans no només ha de permetre una distribució més equilibrada de la càrrega de treball, sinó també millorar la qualitat i la continuïtat en la prestació del servei en el conjunt del territori.

Així mateix, cal remarcar que aquesta ampliació comporta una adaptació pressupostària coherent amb l'augment de personal previst i amb els objectius estratègics de l'ens contractant, assegurant la sostenibilitat econòmica del servei i la seva adequació a les necessitats actuals i futures del territori.

Els serveis que es presenten en el Lot 1 són molt similars al que es van realitzar en l'antic contracte d'Infomigració, prorrogat per últim cop en data de 28 d'octubre de 2024, pel període comprès entre l'1 de gener de 2025 i el 31 de desembre de 2025 ambdós inclosos. L'import màxim que es va contemplar va ser de 229.595,66 euros, IVA inclòs, dels quals 189.748,48 euros corresponen a l'import sense l'IVA i 39.847,18 euros al 21% d'IVA.

Amb comparativa el LOT 1, pel 2027 es contemplen 130.998,71 €, IVA inclòs, dels quals 108.263,39 € corresponen a l'import sense l'IVA i 22.735,31 € al 21% d'IVA.

	Contracte infomigració	LOT 1
	2025	2027
Sense IVA	189.748,48€	108.263,39 €
IVA%	39.847,18€	22.735,31 €
TOTAL	229.595,66€	130.998,71 €

Codi CPV:

- **Lot 1:** 85312300-2.- Serveis d'orientació i assessorament professional. Serveis especials de l'Annex IV de la Llei 9/2017, de contractes del Sector Públic.
- **Lot 2 – 5:** 79110000-8 - Serveis d'assessoria i representació jurídiques. Serveis especials de l'Annex IV de la Llei 9/2017, de contractes del Sector Públic.



- **Criteris de solvència tècnica o professional i econòmica i financera**

Solvència econòmica i financera

Amb la finalitat de facilitar la concurrència de professionals independents i petites i mitjanes empreses, es determina un import de solvència econòmica i financera equivalent a l'import següent:

Lot 1: 18.246,34 € sense IVA
Lot 2: 23.074,35 € sense IVA
Lot 3: 11.537,17 € sense IVA
Lot 4: 23.074,35 € sense IVA
Lot 5: 23.074,35 € sense IVA

El volum de negocis s'acreditarà mitjançant els comptes anuals dipositats al Registre Mercantil.

Solvència tècnica o professional:

La solvència tècnica o professional s'haurà d'acreditar mitjançant una relació dels principals **serveis executats d'igual o similar naturalesa** que els que constitueixen l'objecte del contracte durant els darrers tres anys, per un import anual acumulat l'any de major volum d'execució que ha de ser igual o superior als següents per cadascun dels lots (IVA exclòs). Aquesta relació ha d'indicar l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels serveis executats amb la suma dels imports per cada any.

Lot 1: 18.246,34 € sense IVA
Lot 2: 23.074,35 € sense IVA
Lot 3: 11.537,17 € sense IVA
Lot 4: 23.074,35 € sense IVA
Lot 5: 23.074,35 € sense IVA

En cas que un licitador resulti proposat adjudicatari de més d'un lot, la solvència a acreditar serà la suma dels llindars dels lots als quals estigui proposat com a adjudicatari.

- **Classificació empresarial:**

Atès que l'objecte del contracte (CPV) no està inclòs en l'annex II del Reial Decret 773/2015, de 28 d'agost, que modifica el Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, que aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques; d'acord amb els articles 37.2 i 46 d'aquest Reglament no es preveu cap classificació empresarial com a optativa.

- **Concreció de mitjans materials i personals (addicionals a la solvència)**

No escau acreditació de concreció de mitjans de solvència tècnica de les empreses.

- **Certificats de qualitat i/o gestió mediambiental:**

No escau acreditació de certificats de qualitat i/o de gestió mediambiental.

- **Lots**



D'acord amb l'art. 99.3 de la LCSP, en la mesura que l'objecte del contracte ho permet i no concorren motius vàlids per no fer-ho, es preveu la divisió en lots per afavorir la concurrència i adaptar la prestació a les necessitats del servei.

En aquest contracte de servei d'infomigració, la divisió en lots (2 – 5) es fonamenta en un criteri geogràfic (territorial), atès que la prestació requereix cobertura i proximitat al territori i permet dimensionar els equips segons la demanda prevista a cada província, facilitant alhora la participació d'operadors amb implantació local, en línia amb la doctrina de la Junta Consultiva (Nota informativa 2/2014).

En aquest context, la divisió territorial permet:

- Garantir una adequada cobertura territorial del servei;
- Assegurar temps de resposta adequats i proximitat operativa;
- Facilitar la coordinació efectiva amb els recursos i serveis de cada àmbit territorial;
- Afavorir el seguiment continuat dels casos;
- Garantir l'homogeneïtzació de criteris d'actuació en relació amb la realitat operativa de cada territori;
- Optimitzar l'organització i execució dels recursos adscrits al contracte.

La configuració territorial dels lots respon, per tant, a criteris objectius vinculats directament a la correcta execució del contracte i no comporta cap restricció injustificada de la concurrència. Alhora, el Lot 1 no requereix cap limitació geogràfica per a la seva correcta execució, atès que la prestació del servei es desenvolupa majoritàriament per canals telemàtics i telefònics. Aquesta naturalesa deslocalitzada de l'atenció permet garantir una cobertura homogènia i eficient amb independència de la ubicació territorial de l'empresa adjudicatària, sense que la proximitat física constitueixi un element determinant per a la qualitat ni per a la continuïtat del servei.

Per aquest motiu, el contracte es divideix en els lots següents:

Lot 1: Servei d'atenció telefònica a tot Catalunya.

Lot 2: Servei d'assessorament i orientació jurídica a la província de Girona

Lot 3: Servei d'assessorament i orientació jurídica a la província de Lleida

Lot 4: Servei d'assessorament i orientació jurídica a la província de Tarragona

Lot 5: Servei d'assessorament i orientació jurídica a la província de Barcelona

Amb la finalitat d'afavorir la participació i adjudicació a les PIMES i entitats socials, el nombre màxim de lots que es podran adjudicar a una mateixa empresa serà 2 lots, excepte en el supòsit que no hi hagués concurrència:

- a. En el supòsit de no haver-hi concurrència, l'empresa que ja ha estat adjudicatària del màxim de lots establert podrà també ser adjudicatària, superant la limitació de lots, amb la intenció que no quedi cap lot desert.
- b. En el supòsit d'haver-hi concurrència, si l'empresa millor puntuada ja ha estat adjudicatària de la limitació del màxim de lots, s'haurà de proposar



com a adjudicatària la següent empresa segons l'ordre de classificació de la valoració feta per la unitat promotora.

- Elecció del procediment

La unitat promotora considera que el procediment més adequat per dur a terme contractació d'aquest contracte és la convocatòria d'un procediment obert, que permet la màxima concurrència.

- Criteris d'adjudicació

L'adjudicació del contracte es realitzarà utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu d'acord amb l'article 145 de la LCSP.

Tots els criteris d'adjudicació proposats són de valoració objectiva o automàtica.

La puntuació dels criteris d'adjudicació s'establirà en un màxim de 100 punts, els quals quedaran distribuïts de la manera següent:

LOT 1: SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

CRITERIS QUANTIFICABLES AUTOMÀTICAMENT (SOBRE B): la puntuació màxima serà de 100 punts.

A. Oferta econòmica: la puntuació màxima serà de 45 punts.

Quant als criteris d'avaluació de l'oferta econòmica s'estarà al que ve establert per la *Directriu 1/2020 de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.*

La contractació pública exigeix uns criteris en les ofertes que tingui en compte un equilibri entre el preu i la qualitat. Com assenyala la Directiva 2014/24/UE, sobre contractació pública, a les consideracions 89 a 92, sobre valoració d'ofertes, cal canviar el concepte d'oferta econòmicament més avantatjosa pel de millor relació qualitat preu, i l'adjudicació dels contractes ha de garantir una comparació objectiva del valor relatiu de les ofertes dels licitadors que permeti determinar, en condicions de competència efectiva, quina és l'oferta econòmicament més avantatjosa, avaluada sobre la base de la millor relació qualitat-preu.

S'aplicarà la fórmula següent per puntuar l'oferta econòmica:

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

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
 P = Punts criteri econòmic
 O_m = Oferta Millor
 O_v = Oferta a Valorar
 IL = Import de Licitació
 VP = Valor de ponderació

On el valor de ponderació és 1.



La valoració de l'oferta econòmica es realitzarà prenent com a referència l'import ofert per l'empresa, exclòs l'IVA.

Altrament, **s'estableixen criteris per determinar ofertes anormalment baixes** per procurar no adjudicar a ofertes no viables:

En el cas que concorri a la licitació 1 única empresa, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, si es compleixen aquests dos supòsits:

1. El preu ofert sigui inferior al pressupost de licitació en un percentatge superior al 40%.
2. La puntuació dels criteris d'adjudicació que no siguin preu sigui superior al 80% de la puntuació total,

En el cas que concorrin a la licitació 2 empreses, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa si compleix aquests dos supòsits:

1. El preu ofert per una de les empreses és inferior en més d'un 20% al preu ofert per l'altra empresa.
2. El sumatori de les puntuacions diferents del preu d'una de les empreses és superior en més d'un 20% al sumatori de les puntuacions diferents del preu de l'altra empresa.

En el cas que concorrin a la licitació més de 2 empreses, es considerarà oferta anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació que no són preu estigui per damunt de la suma de les següents variables 1 i 3, i que, al mateix temps, el preu ofert sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus oferts en un percentatge superior al 20%:

1. La mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores en els criteris d'adjudicació que no són preu
2. La desviació de cadascuna de les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores respecte a la mitjana de les puntuacions en els criteris que no són preu.
3. El càlcul de la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe positiu o negatiu, pels criteris que no són preu.

En cas que es produeixi un empat en la suma de les puntuacions dels criteris diferents del preu, es tindrà en consideració, a efectes de determinació de les ofertes anormalment baixes, única i exclusivament el preu. Per tant, es consideraran anormalment baixes aquelles ofertes que siguin inferiors en més del 10% de la mitjana aritmètica de les ofertes presentades.

B. Criteris de qualitat valorats de forma automàtica (màxim 55 punts).

B.1 Reducció del temps de resposta a les consultes inferior a 48h (fins a 10 punts) (3.3 Metodologia del PPT, Lot 1)



Es valorarà el compromís d'escurçament del termini de resposta a les consultes fixat a la clàusula 3.3. del PPT en 48 hores laborables.

- Menys de 12 hores: 10 punts
- De 12 a 24 hores: 5 punts
- Més de 24 a menys de 48 hores: 3 punts

Es justifica per assegurar la celeritat en la resposta a les consultes de les persones usuàries, com a indicador clau d'eficiència i accessibilitat del servei.

B.2 Substitució del personal del servei (fins a 8 punts) (5. Obligacions del contractista del PPT)

Es valorarà el compromís d'escurçament de termini de substitució del personal en cas de vacant per malaltia, o qualsevol altra circumstància imprevista, fixat a la clàusula 5 del PPT en 48 hores – 2 dies laborables.

- Menys de 24 hores i escrit de comunicació formal: 8 punts
- De 24 a menys de 48 hores i escrit de comunicació formal: 4 punts

L'escrit de comunicació formal implica la notificació escrita a la persona responsable del contracte, indicant la causa de la substitució, la identificació de la persona substituïda i de la persona substituïda, la data i hora d'incorporació d'aquesta última, així com l'acreditació que compleix els requisits exigits al PPT.

Es justifica per garantir la continuïtat del servei davant eventualitats, sense que se'n vegi afectada la qualitat ni la disponibilitat del recurs humà.

B.3 Formació addicional dels treballadors en l'àmbit d'atenció a les persones i l'objecte del contracte (legislació d'estrangeria, comunicació fàcil, matèries vinculades) (fins a 6 punts) (3.3 Metodologia del PPT, Lot 1)

Es valorarà l'augment del mínim de 10 hores establert al PPT que s'ofereixi al personal en aquesta formació específica.

- Ampliació de 3 hores a menys de 5 hores, respecte les 10 hores mínimes previstes en el plec: 3 punts
- Ampliació de 5 hores o més, respecte les 10 hores mínimes previstes en el plec: 6 punts

Acreditació del compliment d'aquest criteri durant l'execució del contracte:

- Anualment, l'empresa haurà d'entregar al responsable del contracte els certificats que acreditin el compliment del nombre d'hores de formació ofertes.
- Els certificats hauran d'estar signats per la persona docent que hagi impartit el curs i per la persona treballadora corresponent.

Es justifica per fomentar la millora contínua de les competències professionals dels treballadors, especialment en l'atenció a col·lectius vulnerables.



B.4 Oferta d'atenció en llengües diverses, addicionals a les obligatòries descrites al PPT (Fins a 8 punts) (7. Règim Lingüístic del PPT)

Es valorarà que el personal adscrit al contracte (i el compromís de les empreses licitadores de mantenir-ho en el nou personal que s'hagi de contractar, si és el cas) tingui coneixements acreditats d'idiomes addicionals als exigits com a mínim als plecs, amb la finalitat de millorar l'atenció a persones usuàries del servei en matèria d'immigració.

Es valoraran els següents idiomes: xinès (mandarí o equivalent), rus, àrab, amazic (àrab marroquí, algerià), urdú, hindú, portuguès (brasiler), fula, serer, mandika, jola i wòlof.

El criteri s'aplicarà a les persones adscrites a l'execució del contracte. La puntuació s'assignarà individualment a cada professional en funció del nombre d'idiomes addicionals acreditats, amb un màxim de 4 punts per persona.

En el cas que s'adscriguin més de dues persones a l'execució del contracte, la puntuació final del criteri es calcularà sobre la base de la mitjana de les puntuacions individuals obtingudes pels professionals adscrits, amb un màxim total de 8 punts per oferta.

Cada idioma només podrà computar una vegada per treballador/a.

Es justifica per facilitar una comunicació efectiva i inclusiva amb usuaris d'orígens diversos, afavorint l'accessibilitat i la comprensió del servei.

B.5 Experiència del personal adscrit en el contracte en serveis similars d'atenció telefònica i orientació en matèria d'estrangeria (Fins a 23 punts) (4. Mitjans personals del PPT. Mitjans personals)

- I) Experiència del personal adscrit en el contracte en orientació en matèria d'estrangeria (Fins a 15 punts)

Es valorarà l'experiència acreditada en serveis d'orientació, informació o assessorament en matèria d'estrangeria i migracions, superior al mínim de 2 anys fixat en el PPT.

- De > 2 a ≤ 3 anys d'experiència en serveis similars: 5 punts
- De > 3 a ≤ 4 d'anys d'experiència en serveis similars: 9 punts
- De > 4 a ≤ 5 anys d'experiència en serveis similars: 12 punts
- Més de 5 anys d'experiència o més de 5 contractes similars acreditats: 15 punts

- II) Experiència del personal adscrit en el contracte en serveis similars d'atenció telefònica (fins a 8 punts)

Es valorarà l'experiència acreditada en serveis d'atenció telefònica, informació o gestió de consultes no necessàriament vinculades a l'àmbit d'estrangeria:



- De > 2 a ≤ 3 anys d'experiència: 3 punts
- De > 3 a ≤ 5 anys d'experiència: 5 punts
- Més de 5 anys d'experiència o més de 5 contractes similars acreditats: 8 punts

Nota aclaridora:

L'experiència del personal i el coneixement d'idiomes s'acreditarà mitjançant la presentació del currículum vitae i la signatura d'una declaració responsable fent costar que totes les dades del CV son certes. Concretament pels punts B.4 i B.5

En el cas que, per a un mateix lot, s'adscriguin diversos professionals, la valoració es realitzarà sobre la base de la mitjana de les puntuacions obtingudes per cadascun d'ells.

Es justifica per garantir *que l'empresa adjudicatària disposa d'experiència acreditada en serveis similars, assegurant un coneixement adequat de la matèria, una gestió eficient de les consultes i una prestació del servei amb garanties de qualitat i continuïtat.*

LOTS 2 A 5 - LOTS 2, 3, 4 i 5 – SERVEI D'ASSESSORAMENT I ORIENTACIÓ JURÍDICA. TOTAL PUNTUACIÓ: 100 PUNTS

CRITERIS QUANTIFICABLES AUTOMÀTICAMENT (SOBRE B): la puntuació màxima serà de 100 punts.

A. Oferta econòmica: la puntuació màxima serà de 45 punts.

Quant als criteris d'avaluació de l'oferta econòmica s'estarà al que ve establert per la *Directriu 1/2020 de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació Pública d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.*

La contractació pública exigeix uns criteris en les ofertes que tinguin en compte un equilibri entre el preu i la qualitat. Com assenyala la Directiva 2014/24/UE, sobre contractació pública, a les consideracions 89 a 92, sobre valoració d'ofertes, cal canviar el concepte d'oferta econòmicament més avantatjosa pel de millor relació qualitat preu, i l'adjudicació dels contractes ha de garantir una comparació objectiva del valor relatiu de les ofertes dels licitadors que permeti determinar, en condicions de competència efectiva, quina és l'oferta econòmicament més avantatjosa, avaluada sobre la base de la millor relació qualitat-preu.

S'aplicarà la fórmula següent per puntuar l'oferta econòmica:

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

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
 P = Punts criteri econòmic
 O_m = Oferta Millor
 O_v = Oferta a Valorar
 IL = Import de Licitació
 VP = Valor de ponderació



On el valor de ponderació és 1.

La valoració de l'oferta econòmica es realitzarà prenent com a referència l'import ofert per l'empresa, exclòs l'IVA.

Altrament, **s'estableixen criteris per determinar ofertes anormalment baixes** per procurar no adjudicar a ofertes no viables:

En el cas que concorri a la licitació 1 única empresa, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, si es compleixen aquests dos supòsits:

3. El preu ofert sigui inferior al pressupost de licitació en un percentatge superior al 40%.
4. La puntuació dels criteris d'adjudicació que no siguin preu sigui superior al 80% de la puntuació total,

En el cas que concorrin a la licitació 2 empreses, es considerarà que l'oferta és anormalment baixa si compleix aquests dos supòsits:

1. El preu ofert per una de les empreses és inferior en més d'un 20% al preu ofert per l'altra empresa.
2. El sumatori de les puntuacions diferents del preu d'una de les empreses és superior en més d'un 20% al sumatori de les puntuacions diferents del preu de l'altra empresa.

En el cas que concorrin a la licitació més de 2 empreses, es considerarà oferta anormalment baixa, als efectes de l'article 149 LCSP, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació que no són preu estigui per damunt de la suma de les següents variables 1 i 3, i que, al mateix temps, el preu ofert sigui inferior a la mitjana aritmètica dels preus oferts en un percentatge superior al 20%:

4. La mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores en els criteris d'adjudicació que no són preu
5. La desviació de cadascuna de les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores respecte a la mitjana de les puntuacions en els criteris que no són preu.
6. El càlcul de la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe positiu o negatiu, pels criteris que no són preu.

En cas que es produeixi un empat en la suma de les puntuacions dels criteris diferents del preu, es tindrà en consideració, a efectes de determinació de les ofertes anormalment baixes, única i exclusivament el preu. Per tant, es consideraran anormalment baixes aquelles ofertes que siguin inferiors en més del 10% de la mitjana aritmètica de les ofertes presentades.

B. Criteris de qualitat valorats de forma automàtica (màxim 55 punts).



B.1 Experiència del personat adscrit en el contracte en matèria d'estrangeria (fins a 20 punts) (4. Mitjans personals del PPT. Mitjans personals)

Es valorarà l'experiència del personal superior del al mínim de dos anys en accions similars a l'objecte del contracte, és a dir, directament vinculada a l'àmbit de la immigració/estrangeria.

- Entre >2 anys i < 5 anys: 10 punts
- Entre ≥ 5 i < 10 anys: 15 punts
- ≥ 10 anys: 20 punts

Es justifica perquè l'experiència efectiva en aquest àmbit, per la seva complexitat i variabilitat normativa i procedimental, incideix directament en la qualitat del servei, la correcta orientació jurídica, la minimització d'errors i la capacitat de resolució de casos amb alta casuística.

B.2 Formació específica en matèria d'estrangeria (fins a 13 punts) (4. Mitjans personals del PPT. Mitjans personals)

Es valorarà la formació universitària especialitzada en matèria d'estrangeria, asil i/o migracions acreditada mitjançant títol oficial o resguard. La puntuació s'aplica sobre el personal adscrit al lot. En lots amb 2 professionals, s'aplicarà la mitjana.

- 1 màster o postgrau universitari específic en estrangeria, asil i/o migracions: 5 punts
- 2 màsters o postgraus universitaris específics en estrangeria, asil i/o migracions: 10 punts
- 3 o més màsters o postgraus universitaris específics en estrangeria, asil i/o migracions: 13 punts

Es justifica per garantir que el personal disposi d'una especialització acreditada en una matèria tècnica, i per afavorir una aplicació rigorosa i homogènia del marc normatiu i dels procediments, millorant la qualitat de l'assessorament i la tramitació.

B.3 Oferta d'atenció en llengües diverses, addicionals a les obligatòries descrites al PPT (Fins a 8 punts) (7. Règim Lingüístic del PPT)

Es valorarà que el personal adscrit al contracte (i el compromís de les empreses licitadores de mantenir-ho en el nou personal que s'hagi de contractar, si és el cas) tingui coneixements acreditats d'idiomes addicionals als exigits com a mínim als plecs, amb la finalitat de millorar l'atenció a persones usuàries del servei en matèria d'immigració.

Es valoraran els següents idiomes: xinès (mandarí o equivalent), rus, àrab, amazic (àrab marroquí, algerià), urdú, hindú, portuguès (brasiler), fula, serer, mandika, jola i wòlof.

El criteri s'aplicarà a les persones adscrites a l'execució del contracte. La puntuació s'assignarà individualment a cada professional en funció del nombre d'idiomes addicionals acreditats, amb un màxim de 4 punts per persona.



En el cas que s'adscriuin més de dues persones a l'execució del contracte, la puntuació final del criteri es calcularà sobre la base de la mitjana de les puntuacions individuals obtingudes pels professionals adscrits, amb un màxim total de 8 punts per oferta.

Cada idioma només podrà computar una vegada per treballador/a.

Es justifica perquè l'atenció jurídica en l'àmbit migratori sovint requereix comunicació amb persones usuàries amb barreres idiomàtiques, i el coneixement d'idiomes millora l'accessibilitat, la comprensió, la precisió en la recollida d'informació i la qualitat global del servei.

B.4 Experiència de treball amb entitats socials (fins a 5 punts) (4. Mitjans personals del PPT)

Es valorarà l'experiència del personal adscrit al contracte en la intervenció o assessorament en matèria d'estrangeria, migracions, asil o primera acollida desenvolupada en col·laboració amb entitats del tercer sector, serveis socials o altres organitzacions socials que treballin amb persones migrades o en situació de vulnerabilitat.

- Experiència < 1 any: 1 punt
- Experiència entre ≥ 1 any i < 3 anys: 2 punts
- Experiència de 3 anys o més: 5 punts

Es justifica perquè el servei requereix coordinació i treball en xarxa amb agents socials i comunitaris. L'experiència prèvia amb entitats facilita circuits de derivació, detecció de vulnerabilitats i un abordatge més integral, eficient i ajustat a la realitat de les persones ateses.

B.5 Experiència i coneixement de l'àmbit territorial del lot (fins a 5 punts) (4. Mitjans personals del PPT)

Es valorarà l'experiència del personal adscrit al contracte en la intervenció o assessorament en matèria d'estrangeria, asil, migracions o primera acollida en l'àmbit territorial on s'executarà el servei, especialment en relació amb el coneixement de la xarxa local de recursos, els circuits de derivació i la coordinació amb administracions públiques i entitats socials del territori.

- Experiència acreditada d'entre 1 i menys de 3 anys en serveis similars desenvolupats en l'àmbit territorial del lot: 2 punts
- Experiència acreditada de 3 anys o més en serveis similars desenvolupats en l'àmbit territorial del lot: 5 punts

Es justifica per garantir el coneixement pràctic dels recursos, circuits i actors del territori, afavorint la coordinació operativa i la capacitat de donar respostes ajustades al context local, millorant la proximitat i l'eficàcia del servei.



B.6 Experiència en formació (fins a 4 punts) (3.1 Característiques del PPT, Lot 2-5)

Es valorarà que el personal adscrit al contracte acrediti experiència en l'impartiment o coordinació d'accions formatives en matèria d'estrangeria, asil, migracions, primera acollida o procediments administratius vinculats, adreçades a professionals, entitats o administracions públiques.

- Haver impartit o coordinat almenys 3 accions formatives en els darrers 3 anys: 4 punts
- Haver impartit o coordinat almenys 2 accions formatives en els darrers 3 anys: 2 punts
- Haver impartit o coordinat almenys 1 accions formatives en els darrers 3 anys: 1 punt

Nota aclaridora:

L'experiència del personal i el coneixement d'idiomes s'acreditarà mitjançant la presentació del currículum vitae i la signatura d'una declaració responsable fent costar que totes les dades del CV son certes. S'haurà d'aportar per tots els punts, del B.1 al B.6.

En el cas que, per a un mateix lot, s'adscriguin diversos professionals, la valoració es realitzarà sobre la base de la mitjana de les puntuacions obtingudes per cadascun d'ells

Es justifica perquè l'experiència en formació és indicativa de domini tècnic i capacitat de transferència de coneixement, i contribueix a l'homogeneïtzació de criteris, l'actualització i la millora contínua del servei, especialment en un àmbit jurídic dinàmic i amb alta necessitat de coordinació amb altres agents.

- Terminis d'execució:

Des de l'1 de gener 2027, o des de la data de formalització del contracte si aquesta fos posterior, fins el 31 de desembre de 2027.

El contracte es planteja prorrogable per quatre anys addicionals per motius d'interès públic, amb l'objectiu de garantir la continuïtat i estabilitat en la prestació del servei, i facilitar la consolidació de millores d'eficiència i eficàcia per part de l'empresa adjudicatària. La pròrroga permet aprofitar l'experiència adquirida durant el període inicial d'1 any, afavorint una prestació més ajustada a les necessitats reals i amb major qualitat. Alhora, el fet de disposar d'un horitzó temporal de fins a cinc anys (inclosa la pròrroga) pot incentivar una major concurrència en la licitació, en oferir a les empreses un marge temporal suficient per planificar i optimitzar els recursos destinats al servei.

- Previsió de modificacions

No hi ha prevista cap modificació.

- Condicions especials d'execució del contracte



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 relacionat amb el contracte. Aquesta condició especial d'execució respon a allò previst a l'article 10 de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, que estableix que les administracions públiques han de procurar d'incloure clàusules socials en els plecs o documents que regeixen les contractacions amb la finalitat de promoure la igualtat de tracte.

Per tal d'aplicar la mesura prevista a l'article 202.2 de la LCSP de garantir el compliment dels convenis col·lectius sectorials i territorials aplicables s'estableix com a condició especial d'execució l'obligació de subrogació dels treballadors, que presten el servei, d'acord amb l'annex del plec de clàusules administratives particulars, així com també l'obligació que té l'empresa que acaba l'execució contractual de facilitar a l'òrgan de contractació la informació sobre les condicions laborals dels treballadors subrogables per un nou adjudicatari.

També constitueix condició especial d'execució que l'empresa adjudicatària garanteixi a les persones adscrites a l'execució del contracte, durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableixi el conveni col·lectiu sectorial aplicable, així com el cobrament puntual de les retribucions.

D'acord amb l'article 202.1 de la LCSP i l'apartat b) de l'article 122.2, també s'estableix com a condició especial d'execució: El sotmetiment del contractista a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.

- Pressupost i valor estimat del contracte (VEC)

Anualitat	Lot 1 Atenció Telefònica	Lot 2 Girona	Lot 3 Lleida	Lot 4 Tarragona	Lot 5 Barcelona	Total sense IVA
2027	108.263,39 €	140.832,21 €	69.666,10 €	140.832,21 €	140.832,21 €	600.426,12 €
2028	108.263,39 €	140.832,21 €	69.666,10 €	140.832,21 €	140.832,21 €	600.426,12 €
2029	108.263,39 €	140.832,21 €	69.666,10 €	140.832,21 €	140.832,21 €	600.426,12 €
2030	108.263,39 €	140.832,21 €	69.666,10 €	140.832,21 €	140.832,21 €	600.426,12 €
2031	108.263,39 €	140.832,21 €	69.666,10 €	140.832,21 €	140.832,21 €	600.426,12 €
TOTAL (2027-2031)	541.316,97 €	704.161,03 €	348.330,51 €	704.161,03 €	704.161,03 €	3.002.130,58 €

El valor estimat del contracte es de **3.002.130,58 €** (IVA Exclòs) que comprèn contracte inicial, els quatre anys de pròrroques previstes.

Centre gestor	BE24
Partida pressupostària	D/227008900/3140/0000

- **Cessió del contracte:**

Es permet la cessió de contracte d'acord amb l'art. 214 LCSP.

- **Subcontractació:**

Sí, en tots els components de la prestació a excepció de les tasques determinades com a crítiques que haurà d'executar directament el contractista principal i que són les que es detallen a continuació:

- La direcció, el control i la supervisió del servei.
- Les tasques d'interlocució amb l'administració en totes les qüestions que la mateixa plantegi, respecte a cadascun dels serveis a executar.

- **Subrogació de personal**

En el lot 1, tot i que l'objecte del contracte és similar al de la contractació que va finalitzar el 31 de desembre de 2025, no es considera aplicable l'obligació de subrogació de personal prevista a l'article 20 del III Conveni col·lectiu estatal del sector de contact center, el qual estableix la subrogació en els supòsits en què, finalitzada una campanya o servei, l'empresa o administració principal torni a adjudicar o licitar la mateixa campanya o un servei de característiques similars.

En aquest cas, entre la finalització del contracte anterior i l'inici de la nova contractació, previst per a l'1 de gener de 2027, transcorre un període d'un any durant el qual el servei no ha estat prestat, de manera que no existeix continuïtat en l'activitat ni en la prestació del servei. Per aquest motiu, no es considera que concorrin els pressupòsits que justificarien l'aplicació del règim convencional de subrogació, ni de l'article 130 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de contractes del sector públic, ni de l'article 44 del Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.

Per això, el nou contracte té caràcter autònom i independent respecte del que va finalitzar el 31 de desembre de 2025, motiu pel qual no resulta exigible incorporar als plecs una previsió de subrogació de personal en cap dels seus lots.

Barcelona, 8, de juliol de 2026
Sergi Lopez Roig
Cap de la Secció d'informes d'estrangeria