GENERALITAT DE CATALUNYA

Institut Català de la Salut
Atenció Primària

SERVEI DE MEDIADORS INTERCULTURALS PER ALS CENTRES D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE LA GERÈNCIA D'ATENCIÓ PRIMÀRIA I A LA COMUNITAT DE BARCELONA MUNTANYA-DRETA I ESQUERRA LITORAL **CSE/AP51/1101489400/27/PO**	**PPT_PO**

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MEDIACIÓ INTERCULTURAL PELS CENTRES I SERVEIS DE LA GERÈNCIA D'ATENCIÓ PRIMARIA I A LA COMUNITAT DE BARCELONA MUNTANYA-DRETA I ESQUERRA LITORAL DE L'INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT

Doc.original signat per:
Carmen Torrell Muñiz
16/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0BDRP3GMKX0WSRBCWL22562X6B0L0NC3

Data creació còpia: 17/11/2026 14:32:02

Pàgina 1 de 8

GENERALITAT DE CATALUNYA

Institut Català de la Salut
Atenció Primària

INDEX

1. Objecte del contracte
2. Òrgan de contractació
3. Vigència del contracte
4. Objectius de la contractació
5. Condicions d'execució
6. Característiques bàsiques mínimes requerides del servei
7. Avaluació del projecte
8. Lots
9. Mitjans materials i personals
10. Presentació oferta tècnica

Doc.original signat per:
Carmen Torrell Muñiz
16/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0BDRP3GMKX0WSRBCWL22562X6B0L0NC3

Data creació còpia:
17/11/2026 14:32:02

GENERALITAT DE CATALUNYA

Institut Català de la Salut
Atenció Primària

1.- Objecte del contracte

L'objecte del contracte consisteix en el Servei de Mediadors, que ofereixen la interpretació lingüística i les actuacions de mediació cultural del les comunitats ateses, per als centres de la Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat de Barcelona Muntanya-Dreta i Esquerra Litoral.

2.-Òrgan de contractació

Gerents d'Atenció Primària i a la Comunitat Barcelona Muntanya-Dreta i de Litoral-Esquerra, per delegació del director gerent de l'Institut Català de la Salut, segons resolució SLT/2490/2024 de 4 de juliol, (DOCG 9199 de 08/07/2024), modificada per la resolució SLT/2770/2024, de 25 de juliol, (DOCG 9216 de 31/07/2024), per la qual es regula la facultat del Gerent d'Atenció Primària i a la Comunitat de Barcelona Litoral-Esquerra i de la Gerent d'Atenció Primària i a la Comunitat Barcelona Muntanya-Dreta, d'establir contractes administratius.

3. Vigència del contracte

La durada prevista d'aquesta contractació és de l'1 de gener del 2027 fins al 31 de desembre de 2027 amb possibilitat de pròrroga anual fins a un total de 12 mesos de pròrroga.

4. Objectius de la contractació

Garantir un servei d'acollida, accés i tracte a la població immigrant, al sistema sanitari i que els nostres centres assistencials esdevinguin inclusius i integradors per adaptar l'organització sanitària a la diversitat.

Promoure una visió comuna i sistèmica de la salut tant en relació amb els àmbits implicats (salut pública, atenció sanitària i atenció social) com amb els protagonistes i agents que hi actuen (individus, comunitat, professionals, organitzacions de serveis, institucions sanitàries)
Facilitar la relació entre professionals, pacients i cuidadors perquè es produeixin les condicions que permetin aconseguir els millors resultats, en termes de salut, satisfacció i reconeixement.

Integrar l'atenció a la salut, relacionada amb múltiples fenòmens (hàbits i estils de vida, condicionants ambientals, factors genètics i condicions socials), i promoure la continuïtat assistencial dels diversos professionals que intervenen en l'entorn assistencial dels nostres centres.

Impulsar un model organitzatiu que permeti mantenir la competència dels professionals i assegurar la disponibilitat i l'estabilitat dels equips, així com l'efectivitat del sistema, al mateix temps que permeten assentar els valors del professionalisme i aconseguir una satisfacció superior de totes les parts implicades.

Doc.original signat per:
Carmen Torrell Muñiz
16/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0BDRP3GMKX0WSRBCWL22562X6B0L0NC3

Data creació còpia:
17/11/2026 14:32:02

GENERALITAT DE CATALUNYA

Institut Català de la Salut
Atenció Primària

5. Condicions d'execució

El servei de mediació intercultural garantirà que els mediadors/es interculturals s'ajustin al sistema de recollida de dades d'acord amb el que indica el Pla d'Immigració del Departament de Salut.

La difusió i ubicació de tot el material serà competència exclusiva d'aquesta Gerència, segons el procediment establert en el centre sanitari i d'acord amb els drets dels ciutadans en matèria de protecció de dades.

L'empresa adjudicatària i el personal adscrit al contracte estaran obligats a mantenir la més estricta confidencialitat respecte de tota la informació a la qual tinguin accés durant l'execució del servei. Hauran de respectar el deure de secret professional respecte de les dades personals, socials i de salut de les persones ateses, així com complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals. Aquesta obligació es mantindrà vigent una vegada finalitzat el contracte.

L'adjudicatari garantirà la flexibilitat horària dels mediadors/es interculturals, per adaptar-se a les necessitats dels centres, o serveis d'aquesta Gerència, especialment en els seus serveis de referència, així com la capacitat i disponibilitat per desplaçar-se entre els diferents centres d'Atenció Primària i centres d'urgències (CUAPs i PACs), segons la necessitat del servei.

A partir de la data d'adjudicació i màxim 15 dies abans de la data inici del servei adjudicat, l'adjudicatari ha de posar-se en contacte amb el personal responsable de cada Centre d'Atenció Primària per tal d'assignar i identificar els interlocutors i/o coordinadors dels mediadors/es interculturals assignats a cada centre sanitari.

L'empresa adjudicatària serà responsable del personal mediador intercultural organitzativament i laboralment.

L'empresa adjudicatària garantirà que el treball desenvolupat pel mediador/a intercultural funcionalment correspondrà als centres sanitaris d'aquesta Gerència en quan a la recollida i unificació de les dades relacionades amb les necessitats requerides pels Equips d'Atenció Primària (EAPs).

L'empresa adjudicatària garantirà la cobertura efectiva de les absències derivades de vacances, permisos, incapacitats temporals o qualsevol altra circumstància que impedeixi la prestació ordinària del servei. Les substitucions s'hauran de realitzar des del primer dia d'absència i el personal substitut haurà de disposar, com a mínim, de la mateixa capacitació professional, experiència i competència lingüística requerida per al lloc que cobreix. La cobertura de les substitucions no podrà comportar cap disminució de les hores de servei contractades ni cap cost addicional per a l'Administració.

Doc.original signat per:
Carmen Torrell Muñiz
16/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

Data creació còpia: 17/11/2026 14:32:02

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0BDRP3GMKX0WSRBCWL22562X6B0L0NC3

GENERALITAT DE CATALUNYA

Institut Català de la Salut
Atenció Primària

L'òrgan de contractació podrà requerir motivadament a l'empresa adjudicatària la substitució immediata de qualsevol membre del personal adscrit al servei quan es constati, de manera detallada i objectiva, algun dels següents supòsits:

1. **Manca de qualificació acreditada:** Que el treballador no disposi de les titulacions, homologacions o requisits mínims d'idiomes i formació exigits en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

2. **Incompliment de protocols o normativa:** La desobediència reiterada o greu dels protocols assistencials del centre, de les normes de confidencialitat i protecció de dades (RGPD), o de les directrius tècniques de l'aplicatiu informàtic de registre.

3. **Incidències operatives reiterades:** L'acumulació de més de tres (3) queixes formals per escrit presentades pels usuaris o pel personal sanitari, degudament registrades i relatives a retards injustificats, abandonament del lloc de treball o desatenció de les funcions de mediació assignades.

El responsable del centre sanitari emetrà un informe on es detallaran els fets i les proves que motiven la sol·licitud. Es donarà trasllat d'aquest informe a l'empresa adjudicatària per tal que, en un termini màxim de **3 dies hàbils**, pugui formular les seves al·legacions.

Un cop analitzades les al·legacions, si la Gerència ratifica la petició, l'adjudicatari estarà obligat a fer efectiva la substitució en un termini màxim de **48 hores**, aportant un professional amb una qualificació igual o superior, i garantint en tot moment que el canvi no provoqui cap interrupció ni menyscapte en la prestació del servei.

L'import total anual ofert per l'adjudicatari inclourà totes les retribucions fixes, complementàries i variables del sou, les pagues extres, les retencions la seguretat social, els fons de garantia salarial i les substitucions dels mediadors, així com la coordinació del programa, equipament, material, activitats i despeses indirectes.

El pressupost que presenti l'empresa adjudicatària haurà de ser en base al pagament d'un sou mensual o anual als mediadors, no en base a un preu/hora, més les despeses afegides per altres conceptes.

6. Característiques bàsiques mínimes requerides del servei

Els professionals adscrits al contracte hauran de disposar de la formació, experiència i competències lingüístiques necessàries per al desenvolupament de les funcions de mediació intercultural en l'àmbit sanitari. Els mediadors/es hauran d'acreditar el domini oral i escrit del català o del castellà, coneixement oral i escrit suficient de la llengua objecte de mediació assignada, formació específica en mediació intercultural, integració social, treball social, educació social o àmbits equivalents i experiència professional en tasques de mediació intercultural, preferentment en l'àmbit sanitari o sociosanitari. L'acreditació d'aquests requisits s'efectuarà mitjançant titulacions oficials, certificacions, currículum professional o qualsevol altra documentació fefaent.

Doc.original signat per:
Carmen Torrell Muñiz
16/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

Data creació còpia: 17/11/2026 14:32:02

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0BDRP3GMKX0WSRBCWL22562X6B0L0NC3

GENERALITAT DE CATALUNYA

Institut Català de la Salut
Atenció Primària

Relació de les modalitats d'informació (dossiers, converses grupals i d'altres) a utilitzar per a dur a terme una bona comunicació entre la població immigrant i el personal sanitari i de gestió de serveis en les formes de programació assistencial a cada centre sanitari es farà amb suport informàtic.

Relació que inclogui les dades de contacte dels mediadors/es que col·laboraran amb el personal sanitari en els programes d'educació, grups de treball i comissions de mediació en educació sanitària per als nouvinguts.

Les funcions que desenvoluparen els mediador/es interculturals s'adreçaran tant a la població immigrant com els professionals dels centres sanitaris:

- Fer intermediació entre la població immigrant i els professionals dels centres sanitari.
- Atendre la necessitat i interessos dels immigrants per tal de garantir una bona assistència.
- Assessorar als professionals dels centres sanitaris per poder gestionar conflictes i intervenir en la seva resolució, així com assessorament sobre temes culturals i religiosos.
- Donar suport als professionals si ho requereixen, per l'aplicació de programes educatius que impliquin la participació de persones de procedència diversa.
- Presentació del Planning de jornades formatives prèvies a l'inici del servei i continuades segons necessitat de cada centre sanitari, que inclogui la promoció de la traducció lingüística i coneixements funcionals de llengües entre el personal sanitari i les noves poblacions d'immigrants, així com la formació relacionada amb la salut i malalties, sexualitat, maternitat, alimentació i dol, amb els continguts següents:

    - Programa d'actuacions que inclogui la identificació i estudi de les necessitats detectades entre la població immigrant atesa en el centre assistencial (assistència sanitària, formació, alimentació, dol..), la transmissió expressa al personal sanitari i la participació en la creació dels grups de treball i comissions de mediació intercultural.
    - Tallers Trimestrals, a petició dels professionals del centre, d'una hora de durada, fora de les hores que consten en el punt 9 d'aquest plec tècnic, amb la finalitat de que el personal sanitari assoleixi l'aprenentatge d'habilitats interculturals per contribuir a que les noves poblacions d'immigrants adoptin estils de vida saludables i contribuir a la prevenció i resolució de conflictes, diferències culturals i estratègies de bona convivència.

Doc.original signat per:
Carmen Torrell Muñiz
16/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0BDRP3GMKX0WSRBCWL22562X6B0L0NC3

Data creació còpia:
17/11/2026 14:32:02

GENERALITAT DE CATALUNYA

Institut Català de la Salut
Atenció Primària

- Fomentar la participació dels immigrants en activitats i programes que es realitzin en el centre sanitari.

- Donar servei de traducció lingüística i interpretació de codis culturals tant a nivell oral com escrit (traducció de documents, normatives, fulls informatius, cartells i d'altres)

- Qualsevol altra tasca i requeriment per part d'aquesta Gerència, sempre que siguin congruents i responguin als objectius de la mediació intercultural.

7. Avaluació del projecte

L'adjudicatari ha de presentar, al final d'any i abans d'acabar el servei, una memòria de gestió detallada amb totes les accions i activitats que han dut a terme i que a més haurà d'incloure:

- Descripció general del projecte dut a terme (objectius, tècniques i materials emprats)
- Avaluació i valoració de resultats
- Necessitats detectades i propostes de millora.

A més de la memòria anual prevista, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar la informació necessària per al seguiment del contracte, incloent com a mínim: nombre total d'intervencions de mediació realitzades, nombre de traduccions i interpretacions efectuades, nombre d'usuaris atesos, nombre de tallers i activitats desenvolupades, nombre d'assessoraments efectuats als professionals dels centres, incidències detectades i mesures correctores adoptades, així com les necessitats identificades i propostes de millora del servei. La Gerència podrà sol·licitar informació complementària durant la vigència del contracte per verificar la correcta execució de les prestacions.

8. Lots

El servei d'aquesta contractació es dividirà en lots.

LOT 1: Raval Sud(Drassanes) i Besòs

LOT 2: Raval Nord (Dr. Lluis Sayé) i EATP Clot-Sant Marti

Doc.original signat per:
Carmen Torrell Muñiz
16/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0BDRP3GMKX0WSRBCWL22562X6B0L0NC3

Data creació còpia:
17/11/2026 14:32:02

GENERALITAT DE CATALUNYA

Institut Català de la Salut
Atenció Primària

9. Mitjans materials i personals

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els mitjans següents :

CENTRE	Idioma/mediador	Hores setmanals
CAP BESOS	Pakistanès	10
CAP DR. LLUIS SAYE (Raval Nord)	Filipí adults	2
CAP DRASSANES (Raval Sud)	Bengali	9
CAP DRASSANES (Raval Sud)	Pakistanès	43
ETAP El Clot-Sant Marti	Urdú	5
ETAP El Clot- Sant Marti	Xines	30

Els horaris seran adaptats a la necessitat del centre i serà comunicat a l'empresa adjudicatària qualsevol modificació horària per afavorir la bona assistència a la població immigrant.
Qualsevol canvi en el personal assignat haurà de ser comunicat prèviament a la persona responsable del contracte, acreditant que el nou professional compleix els requisits tècnics, formatius i lingüístics exigits en aquest plec.

10.-Presentació oferta tècnica

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica ajustant-se als requeriments d'aquest Plec de Condicions Tècniques i indicant els Criteris d'Adjudicació que es fa consta a l'annex 4 del PCAD .
La memòria tècnica no superarà les 20 pàgines.

L'oferta tècnica inclourà tots els punts tècnics, requerits en aquest PPT, adjuntant l'Annex de Quadre resum oferta tècnica de característiques tècniques amb l'índex documental, indicant pàgina/apartat de la seva oferta tècnica que recull cada aspecte tècnic.

Doc.original signat per:
Carmen Torrell Muñiz
16/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0BDRP3GMKX0WSRBCWL22562X6B0L0NC3

Data creació còpia:
17/11/2026 14:32:02

Pàgina 8 de 8