


CODI DE VERIFICACIÓ	 3D4F 2D0P 4K4L 6D61 0DJQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACL/2025/9	DOCUMENT NÚM.	ACL19I004Y	DATA	02-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acollida				
ASSUMPTE	CONTRACTACIÓ 2026-2027: Servei d'atenció i orientació a les persones migrades i refugiades				

## **PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques PARTICULARS REGULADORES DEL CONTRACTE DE SERVEIS ANOMENAT “SERVEI D’ATENCIÓ I ORIENTACIÓ A LES PERSONES MIGRADES I REFUGIADES”**

### **PRIMERA.- OBJECTE DEL CONTRACTE**

És objecte del present plec la regulació de les condicions de la prestació del servei anomenat “Servei d’atenció i orientació a les persones migrades i refugiades”, inclòs en les accions de l’àmbit d’Acollida i Refugi de l’Àrea de Serveis a les Persones de l’Ajuntament de Sabadell, com a un servei per oferir informació i assessorament per a persones estrangeres en qüestions i situacions específiques d’aquest col·lectiu.

El servei té la finalitat de garantir el procés d’acollida de les persones migrades i refugiades, facilitant assessorament i suport en la gestió dels processos de regularització o processos propis inclosos en la Llei d’estrangeria i en la Llei d’acollida, així com informació sobre protecció internacional, orientació sobre els seus drets i deures i els serveis i recursos al seu abast, i formació inicial d’acolliment lingüístic i alfabetització en les llengües d’acollida.

El codi i la descripció del CPV és el següent: 85312300-2 Serveis d’orientació i assessorament.

No es considera convenient dividir aquest contracte en lots perquè la divisió dificultaria la correcta execució del contracte des d’un punt de vista tècnic. D’acord amb l’objecte del contracte, el desenvolupament del servei correspon a un únic projecte consistent en oferir informació i assessorament per a persones estrangeres en qüestions i situacions específiques d’aquest col·lectiu a l’equipament municipal del Vapor Escapçat, per tant, resulta més eficient que l’execució del servei sigui per part d’una única empresa.

### **SEGONA.- DEFINICIÓ DEL SERVEI**

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei anomenat “Servei d’atenció i orientació a les persones migrades i refugiades”, es concreta en oferir un servei d’informació i assessorament en qüestions i situacions específiques del col·lectiu de població migrada i refugiada.

Els objectius generals del servei són:

- Oferir informació i assessorament a persones migrades en relació als seus drets i deures, als serveis i recursos disponibles en el territori, i sobre els tràmits d'estrangeria i gestions derivades.
- Oferir atenció especialitzada a persones sol·licitants d'asil, en la tramitació de la seva documentació i en els programes específics existents per aquest col·lectiu.
- Oferir formació d'acolliment lingüístic a persones migrades i refugiades, així com també formació per a professionals i entitats que ho sol·licitin.


Des de l'Ajuntament de Sabadell s'ofereix i desenvolupa el Servei de Primera Acollida a les persones nouvingudes a Sabadell. Aquest servei ha de ser complementari i s'hi ha de coordinar amb els/les tècnics/ques referents, per a una atenció integral de les persones usuàries d'ambdós serveis. La prestació i desenvolupament d'aquest servei ha de complir el que s'estableix en aquest plec de prescripcions tècniques i, en el seu defecte, ha d'obtenir en tot moment el vistiplau de l'Ajuntament.

Les persones físiques o jurídiques que optin a la prestació del "Servei d'atenció i orientació a les persones migrades i refugiades" presentaran conjuntament amb la documentació que determina aquest plec, un projecte de prestació del servei que reculli les orientacions aquí assenyalades i totes aquelles altres propostes de funcionament que siguin necessàries per a la millora del servei. L'aplicabilitat d'aquestes millores estarà condicionada pel límit econòmic fixat i serà acordada amb els/les responsables tècnics/es de l'àmbit d'Acollida i Refugi de l'Ajuntament de Sabadell.

### **TERCERA.- TASQUES A REALITZAR PER L'ADJUDICATARI**

El "Servei d'atenció i orientació a les persones migrades i refugiades" consisteix en:

1. Atenció a persones migrades:
  - a. Recepció i atenció per facilitar l'accés a la informació bàsica d'entorn, orientació en els circuits i itineraris d'acollida existents al territori i pel que fa al coneixement de drets i deures, legislació que els afecta, recursos, tràmits, etc.
  - b. Orientació i derivació per a l'accés i l'ús normalitzat als serveis bàsics: empadronament, tramitació de targeta sanitària, derivació al servei de primera acollida municipal, aprenentatge de la llengua, assessorament laboral, sistema sanitari, serveis d'emergències socials, homologació d'estudis, habitatge, etc.
  - c. Informació i assessorament en tràmits d'estrangeria (règim comunitari, extracomunitari i altres tràmits derivats, com la sol·licitud de la nacionalitat espanyola), i acompanyament en la tramitació quan sigui possible.
2. Atenció especialitzada a persones refugiades:
  - a. Informació i assessorament en la sol·licitud de protecció internacional i tràmits derivats, i acompanyament en el procés sempre que sigui possible.
  - b. Orientació i derivació a serveis especialitzats per a persones sol·licitants d'asil: programa estatal d'acollida i integració per a sol·licitants i beneficiaris de protecció internacional, programa català de refugi, programa Tenderol, etc.
3. Formació per a persones migrades, entitats i professionals que treballen amb aquest col·lectiu:

CODI DE VERIFICACIÓ	 3D4F 2D0P 4K4L 6D61 0DJQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACL/2025/9	DOCUMENT NÚM.	ACL19I004Y	DATA	02-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acollida				
ASSUMPTE	CONTRACTACIÓ 2026-2027: Servei d'atenció i orientació a les persones migrades i refugiades				

- Formació inicial i bàsica per al coneixement de les llengües d'acollida (alfabetització, castellà inicial i bàsic, català inicial...).
- Formació sobre la llei d'estrangeria i les noves instruccions que es vagin publicant, així com també sobre asil i refugi, per a professionals municipals que ho requereixin.
- Impartir sessions sobre llei d'estrangeria i protecció internacional, dins el mòdul C de coneixement de la societat catalana del Servei de Primera Acollida municipal.
- Participació a les Taules d'Acollida que es convoquin per part de l'Ajuntament, explicant les novetats en els tràmits d'estrangeria i derivats.

## QUARTA.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

### Criteris de funcionament

Des del Servei de Drets Civils es realitzarà un seguiment del "Servei d'atenció i orientació a les persones migrades i refugiades", concretament des de l'àmbit d'Acollida i Refugi.

Respecte a l'accés al servei, es pot fer presencialment, a través del telèfon o per correu electrònic. Les atencions senzilles i ràpides es podran resoldre a través d'aquestes vies, per part de la recepció del servei, i les atencions més complexes es derivaran al personal tècnic a través d'una cita prèvia. Seran aquests professionals qui determinaran el pla d'actuació per aquella persona, la configuració de l'expedient físic (si s'escau) i el seguiment del cas.

L'accés i l'ús de l'empresa o entitat adjudicatària i del personal adscrit al servei als expedients corresponents a les persones ateses, així com a les dades que s'hi incorporin, serà l'estrictament necessari per la bona marxa del servei, respectant la llei de protecció de dades i allò establert a la clàusula VINT del plec de clàusules administratives reguladores de contracte.

### Calendari i horari

El funcionament del servei serà de tot l'any a excepció de dissabtes i diumenges, condicionat als dies festius establerts pel calendari oficial de la Conselleria de Treball de la Generalitat de Catalunya i les dues festes locals que en aquest calendari es determinin. Es preveu el tancament del servei una setmana a l'agost, i una setmana durant el període de nadal. Ambdós a determinar per l'empresa adjudicatària en coordinació amb l'àmbit.

Pel que fa a l'atenció pròpia del "Servei d'atenció i orientació a les persones migrades i refugiades", l'obertura mínima serà de dilluns a dijous en horari de matí de 9 a 14 hores, i una tarda setmanal, amb un total de 25 hores d'atenció setmanals. Es preveuen 13,5 hores setmanals que l'equip adscrit a la prestació del servei haurà de destinar a treball intern i organitzatiu del propi servei. També inclou reunions de coordinació, l'elaboració de memòries i les tasques necessàries per al desenvolupament del servei.

### **Lloc de desenvolupament del servei**

El servei corresponent es desenvoluparà principalment a:

Vapor Escapçat  
Avinguda de Barberà, 175  
08203 Sabadell (Barcelona)

L'ús del Vapor Escapçat és compartit. L'ús exclusiu per al servei d'atenció i orientació, serà el següent: a la planta baixa un espai destinat a consergeria i recepció i es disposarà de la primera planta completa, composta per 4 despatxos, una sala polivalent, sala d'espera, sala d'arxiu i lavabos; i la segona planta a compartir, composta d'una sala de reunions i una sala polivalent tipus aules.

El servei es prestarà principalment a l'equipament municipal Vapor Escapçat, en ell s'hi desenvoluparan la major part de les activitats del servei. No obstant, si per les característiques de l'atenció a desenvolupar, fos necessari, esporàdicament es podrà prestar el servei en altres instal·lacions o equipaments municipals.

La neteja i el manteniment ordinari dels espais en que s'executi el servei seran a càrrec de l'adjudicatària, que haurà de mantenir els espais en bon estat de conservació.

### **Personal adscrit al servei**


Per garantir la presentació i el funcionament del servei es requereix disposar de 4 professionals:

- 1) un/a director/a del servei a jornada completa.
- 2) un/a tècnic/a especialitzat/da en assessorament i orientació en tràmits d'estrangeria i protecció internacional, a jornada completa.
- 3) un/a tècnic/a especialitzat/da en formació d'acolliment lingüístic i sensibilització a jornada parcial de 25h/setmanals.
- 4) i un/a recepcionista auxiliar administrativa a jornada completa.

La informació del personal contractat a efectes de subrogació consta a l'Annex 9 del plec de clàusules administratives particulars, de conformitat amb l'article 130 de la LCSP.

## **CINQUENA.- PLANIFICACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ**

Un cop aprovada la proposta de funcionament del servei presentat, la seva implementació es decidirà conjuntament amb l'àmbit, que es reserva el dret de fer les rectificacions que cregui convenientes.

CODI DE VERIFICACIÓ	 3D4F 2D0P 4K4L 6D61 0DJQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACL/2025/9	DOCUMENT NÚM.	ACL19I004Y	DATA	02-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acollida				
ASSUMPTE	CONTRACTACIÓ 2026-2027: Servei d'atenció i orientació a les persones migrades i refugiades				


L'adjudicatari i l'àmbit d'Acollida i Refugi, fixaran en les reunions de seguiment que es realitzin, uns indicadors de seguiment, avaluació i control de qualitat que permetin la detecció de desajustos i la corresponent aplicació d'elements correctors.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà d'elaborar i presentar un informe mensual de les atencions realitzades, i un informe anual seguint els paràmetres tècnics i econòmics indicats per l'Ajuntament de Sabadell.

#### **SISENA.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI**

1. L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar, planificar i donar cobertura a la prestació i desenvolupament d'aquests serveis, que han de complir el que s'estableix en aquest plec de prescripcions tècniques amb total continuïtat i regularitat, i, en el seu defecte, ha d'obtenir en tot moment el vistiplau de l'Ajuntament.
2. L'empresa adjudicatària haurà de subrogar els treballadors/treballadores d'aquest contracte, que conformen inicialment el personal adscrit, el qual dependrà únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquest i l'administració existeixi cap vincle funcional ni laboral.
3. Es pren com a referència salarial la Resolució EMT/1721/2025, de 12 de maig, per la qual es disposen la inscripció i publicació de l'Acord parcial de la Comissió Negociadora del Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007).
4. Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'administració qualsevol substitució o modificació del personal adscrit al servei per l'empresa o entitat, tot acreditant que la seva situació laboral s'ajusta a dret i el seu perfil professional s'ajusta al del personal proposat per l'empresa o entitat en el moment de la licitació.
5. En el cas de substitució i/o de noves incorporacions al servei, el personal adscrit haurà de tenir, com a mínim, la següent formació:
  - El/la director/a del servei ha de tenir titulació superior (diplomatura o grau en Educació Social o relacionat amb l'àmbit social).
  - El/la tècnic/a especialitzat/da en assessorament i orientació en tràmits d'estrangeria i protecció internacional.
  - El/la tècnic/a especialitzat/da en formació d'acolliment lingüístic i sensibilització hauran de tenir titulació mínima de Cicle Formatiu.

6. Les competències professionals necessàries per a poder prestar les tasques d'execució d'aquest servei, comporta les següents capacitats i habilitats:
  - Persona dinàmica, resolutiva, creativa i polivalent amb habilitats pel treball en equip.
  - Amb competències per l'atenció especialitzada per a persones migrades i refugiades en qüestions i situacions específiques d'aquests col·lectius, i per prioritzar els objectius a partir de les necessitats detectades i incorporar els recursos de l'entorn.
  - Capacitat d'empatia i comunicació per portar a terme un espai d'atenció individualitzada proper des de l'escolta activa, que doni suport i acompanyament sempre que es consideri oportú, i es fomenti l'autonomia de les persones usuàries.
  
7. Les tasques del personal adscrit seran, entre d'altres que puguin determinar els/les responsables tècnics/es de l'àmbit d'Acollida i Refugi i les ja descrites a la clàusula tercera d'aquest plec, les següents:
  - Portar un registre de les persones ateses en el servei, fent l'ús estrictament necessari per la bona marxa del servei, respectant la llei de protecció de dades i allò establert a la clàusula VINT del plec de clàusules administratives reguladores de contracte.
  - Conèixer i derivar als recursos i serveis corresponents segons cada situació, amb agilitat i garantir una bona coordinació i fluïdesa de la informació amb la resta de professionals, recursos, equipaments, serveis, entitats i/o col·lectius existents al territori per tal de crear sinergies entre ells i fomentar el treball en xarxa.
  - Posar la mirada experta en les diverses problemàtiques que plantegin altres serveis, entitats i professionals, donant resposta als dubtes i les necessitats.
  - Donar suport en les accions de difusió del servei.
  - Assistir a les reunions de coordinació establertes.
  - Realitzar els informes mensuals de les atencions realitzades i la memòria anual del servei, seguint els paràmetres indicats per l'Ajuntament de Sabadell dins dels terminis establerts.
  - Mantenir els espais del Vapor Escapçat en les condicions correctes i comunicar a l'àmbit d'Acollida i Refugi qualsevol incidència.
  
8. L'empresa o entitat adjudicatària ha de designar una persona responsable per a fer el seguiment i la coordinació del servei i d'enllaç amb l'àmbit d'Acollida i Refugi. Aquesta persona designada com a responsable haurà de tenir mínim 3 anys d'experiència en estrangeria i protecció internacional.
  
9. Mitjançant la persona designada com a responsable, l'empresa o entitat haurà d'informar a l'Ajuntament, sobre el funcionament i la prestació del servei. A tal efecte, atindrà satisfactòriament, d'acord amb l'objecte del contracte, les demandes d'informació i documents de valoració que l'enllaç tècnic, directament o per delegació, li formuli.
  
10. L'empresa o entitat adjudicatària ha de prestar el servei en els termes descrits en el plec amb total continuïtat i regularitat. En el cas d'extinció normal del contracte, l'empresa o entitat adjudicatària haurà de prestar el servei fins que un altre empresa o entitat adjudicatària es faci càrrec de la seva prestació.

CODI DE VERIFICACIÓ	 3D4F 2D0P 4K4L 6D61 0DJQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACL/2025/9	DOCUMENT NÚM.	ACL19I004Y	DATA	02-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acollida				
ASSUMPTE	CONTRACTACIÓ 2026-2027: Servei d'atenció i orientació a les persones migrades i refugiades				

11. L'empresa o entitat adjudicatària és responsable de complir totes les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral i de Seguretat Social, de seguretat i higiene en el treball, de realitzar adientment la seva memòria de seguretat de l'activitat i d'assegurar el compliment en matèria d'antecedents penals de les persones treballadores i col·laboradores que adscriu al servei.
12. Qualsevol modificació de les condicions laborals del personal adscrit al servei (salari, horari, etc.) haurà de ser prèviament notificada a la persona responsable del contracte.
13. Comunicar a l'inici de l'execució del servei, així com en cas de noves incorporacions, les condicions laborals del personal adscrit al servei.
14. La documentació escrita i/o visual relacionada amb el contracte no podrà incloure llenguatge sexista.
15. L'empresa adjudicatària haurà de promoure el reciclatge de productes i l'ús d'envasos reutilitzables, així com altres mesures de millora dels valors mediambientals.
16. El contractista s'obliga a mantenir absoluta confidencialitat sobre tota aquella informació referida a dades personals a la qual puguin accedir i que puguin conèixer com a conseqüència de la prestació del servei. Aquestes obligacions subsistiran indefinidament fins i tot després de finalitzar o extingir-se aquest contracte i després de finalitzar o extingir-se la vinculació dels treballadors amb l'encarregat del tractament.
17. L'accés i l'ús de l'empresa adjudicatària i del personal adscrit al servei a les dades de les persones ateses, així com les dades que s'hi incorporin en els respectius registres d'atencions, serà l'estrictament necessari per a un bon funcionament, respectant la Llei de protecció de dades.

## SETENA.- OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament de Sabadell, mitjançant els/les referents designats pel Servei de Drets Civils, Joventut i Igualtat liderarà, gestionarà i supervisarà tots els processos i actuacions inclosos en aquesta licitació, en estreta col·laboració amb l'adjudicatari, el personal que aquest adscriu a la prestació del servei, i en especial, el/la persona responsable designada per l'adjudicatari.

Sabadell, a la data de la signatura electrònica

Cristina Puente Malla  
Cap de Negociat Tècnic d'Acollida i Refugi