



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Número d'expedient: PACC2019000056

PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

EN LES SEGÜENTS PÀGINES S'ADJUNTA EL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE L'ASSISTÈNCIA PER LA GESTIÓ DEL SERVEI DE PRIMERA D'ACOLLIDA DE PERSONES MIGRANTS I RETORNADES A CATALUNYA (LOT 1), I L'ASSISTÈNCIA PER LA GESTIÓ DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT LEGAL EN MATÈRIA D'ESTRANGERIA A PERSONES IMMIGRANTS RESIDENTS A SANT FELIU DE LLOBREGAT (LOT 2).

1.- Justificació de la necessitat i de l'idoneïtat i eficiència de la contractació.

Atesa la necessitat de prestar el servei d'atenció i suport a les persones estrangeres residents en Sant Feliu de Llobregat, en temes referents a la legislació d'estrangeria , i en temes referents a la legislació del país d'acollida i altres requisits recollits en:

La llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats d'estranger a Espanya i la seva integració social LODYLE , es refereix a l'activitat que hauríem de desenvolupar els municipis en matèria d'inscripció dels estrangers al padró municipal (art.6) i en al·lusió a la seva participació al Consell superior de Política d'Immigració (art.68). El reglament d'aquesta Llei, el reial Decret 2393/2004 de 30 de novembre (REDILE) afegeix algunes facultats més en relació als informes d'arrelament social (arts.45 i 46) i disponibilitat d'habitatge en el marc dels procediments de reagrupament familiar (art.42.2).

El regim d'entrada i residència dels nouvinguts. Els municipis tenen certa responsabilitat en dos del tràmits involucrats en aquest procés:

- Han de realitzar l'informe d'integració social que es considera imprescindible per sol·licitar el permís de residència per arrelament.
- Són els òrgans competents a l'hora d'acreditar l'habilitat de l'habitatge d'un immigrant que ha demanat reagrupar la família. Aquesta competència queda fixada per l'article 42 del reial Decret 2393/2004.

En l'àmbit de Catalunya i segons l'establert a l'art. 138.1.d) de l'Estatut d'autonomia de Catalunya el qual disposa que s'ha d'establir per llei un marc de referència per a l'acolliment i la integració de les persones immigrades. Per complir aquest article, es va aprovar la Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, que, entre altres matèries, regula els serveis d'acollida. L'apartat 1 de la disposició final primera de la Llei esmentada faculta el Govern per fer-ne el desplegament reglamentari.

Així mateix , l'article 19.d) de la Llei 10/2010, de 7 de maig, estableix que correspon al Govern desenvolupar per reglament els requisits mínims que ha de tenir qualsevol servei de primera acollida. Aquests requisits s'han de fixar d'acord amb les entitats associatives dels ens locals i, si escau, amb la consulta als agents socials, de conformitat amb el que estableix els articles 8.3, 13.2 i 19.d) de la Llei 10/2010, del 7 de maig

Desplegament reglamentari que s'ha fet mitjançant el Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

El capítol II d'aquest decret regula el servei de primera acollida, del qual destaquen per la seva importància la determinació del contingut o parts del seu procés i de la seva durada (acompanyament, sessió de benvinguda i formació, i certificació). En relació amb la formació, aquesta té per objecte assolir competència lingüística en llengua catalana i en llengua castellana (mòduls A.1 i A.2), assolir coneixements laborals (mòdul B) i, finalment, assolir coneixements de la societat catalana i del seu marc jurídic (mòdul C).

El capítol III regula els programes d'acollida especialitzada, el seu contingut mínim i la seva tramitació, tot tenint en compte que no poden significar la creació de cap xarxa paral·lela als itineraris informatius i formatius ordinaris, i que sempre que sigui possible les persones destinatàries s'han d'integrar en l'oferta comuna de recursos, equipaments, projectes, programes i serveis.

El capítol IV d'aquest Decret regula aspectes de determinats informes l'emissió dels quals es va assignar a les comunitats autònomes i als ajuntaments per mitjà de les lleis estatals següents: la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, i la Llei de 8 de juny de 1957, sobre el Registre Civil. La concreció de l'exercici de les funcions autonòmiques i municipals lligades als informes es concreta mitjançant el Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la seva reforma mitjançant la Llei orgànica 2/2009.

Tot i així, l'anàlisi de les competències de les Administracions locals en matèria d'integració social dels immigrants és fonamental en la mesura que els municipis són les administracions públiques més properes al ciutadà i a les persones d'origen estranger que arriben al nostre territori. El col·lectiu immigrant acudeix gairebé sempre als serveis municipals com a primera via d'accés als serveis públics.

Amb tot aquest marc, l'Ajuntament es proposa procedir a la redacció i aprovació dels plecs que regulin el procediment per a la licitació del contracte per la prestació dels serveis per a la gestió del Servei de Primera Acollida de Persones Migrants (endavant S1A) i per la gestió del servei d'assessorament legal en matèria d'Estrangeria a Persones Immigrants residents a Sant Feliu de Llobregat.

Atès que l'Ajuntament no disposa del personal suficient (mitjans propis) per poder oferir un servei específic d'orientació, acompanyament i assessorament jurídic a les persones beneficiàries o sol·licitants d'aquest servei de primera d'acollida i assessorament legal a persones migrants, en condicions de qualitat, i garantint una prestació i gestió del servei eficient i eficaç.

2. Objecte del contracte.

És objecte d'aquest contracte l'assistència per la prestació dels serveis per a la gestió del Servei de Primera Acollida de Persones Migrants (endavant S1A) i la gestió del Servei d'Assessorament legal en matèria d'Estrangeria a Persones Immigrants residents a Sant Feliu de Llobregat.

La contractació s'estructura en dos Lots diferenciats:

Lot 1: Gestió del Servei de Primera Acollida de Persones Migrants (S1A) residents a Sant Feliu de Llobregat.

L'empresa es responsabilitzarà de la gestió del servei de primera acollida per a persones migrants (S1A) segons queda definit al decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, realitzant entre d'altres, les següents tasques:

- Gestió de la base de dades del servei.
- Realització de sessions d'acollida.
- Realització d'entrevistes d'acollida, incloent-hi la gestió de la fitxa d'alta al Servei de Primera Acollida.
- Comprovació de la documentació dels expedients
- Pre-elaboracions dels informes tècnics INF01, INF02, INF03, INF04.
- Realització i gestió del cicle formatiu del mòdul C,
- Derivació de casos al servei d'assessorament en matèria d'estrangeria.
- Participació a espais de coordinació supramunicipals en matèria d'acollida.

Lot 2: Gestió del Servei d'Assessorament legal en matèria d'Estrangeria a Persones Immigrants residents a Sant Feliu de Llobregat:

Dur a terme l'atenció especialitzada jurídica en matèria d'estrangeria de persones residents a Sant Feliu de Llobregat i que, sent usuàries del Servei de Primera Acollida (S1A) necessitin un assessorament legal especialitzat en el seu procés de regularització. Entre d'altres, les matèries d'assessorament seran:

- Requisits per tramitar els arrelaments socials.
- Reagrupaments familiars
- Renovació per arrelament social
- Renovació per reagrupament familiar
- Recuperació de la targeta de residència
- Targeta de familiar de comunitari
- Obtenció de la nacionalitat espanyola
- Asil polític

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE LES CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVEIS:

3A. LOT 1 – SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA DE PERSONES MIGRANTS RESIDENTS A SANT FELIU DE LLOBREGAT.

3-A.1 Característiques del servei

Les característiques del Servei de Primera Acollida per a Persones Immigrades i de les retornades a Catalunya queda definit al decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya. Breu descripció de les característiques principals que defineixen el Servei de Primera Acollida per a persones migrants **(S1A endavant)**:

3A.1.1 Les sessions de benvinguda.

L'article 9 del Decret 150/2014 defineix aquestes sessions com un espai de benvinguda presencial, col·lectiva, i solemne al municipi, on es reconeix als usuaris del servei com a nous veïns i veïnes. Proposa també, que s'ha de dur a terme en equipaments públics i, si és possible, hi ha d'estar present una autoritat representativa de l'ens local, així com també representants d'entitats del territori, com ara d'associacions o d'organitzacions empresarials o sindicals.

3-A.1.2 L'entrevista d'acollida.

L'entrevista d'acollida és l'espai on el/la tècnic/a d'acollida té el primer contacte amb l'usuari. És en aquest moment és on caldrà informar a la persona sobre la utilitat del Servei de Primera Acollida. Els objectius d'aquesta entrevista són:

- Informar a la persona sobre la finalitat del servei de primera acollida, l'itinerari formatiu, els requisits per obtenir el certificat d'acollida i la seva utilitat.
- Formalitzar l'accés al S1A a través dels procediments administratius establerts (formulari d'inscripció, reconeixement de les competències lingüístiques ...).
- Conèixer la situació personal i administrativa de la persona, detectant les seves necessitats i expectatives (formatives, familiars, socials, administratives, laborals ...).
- Reconeixement de competències i l'elaboració de l'itinerari formatiu S1A, si s'escau.
- Orientar i derivar a la persona als serveis, recursos i professionals adients per tal de donar resposta als interessos i les necessitats detectades.

3-A.1.3 Definició de l'itinerari formatiu i derivacions.

Un cop s'hagi constatat quin és el perfil de la persona i quines són les seves necessitats, es definirà el seu itinerari formatiu, el qual es farà constar en el seu expedient. Alhora es recolliran, també, les informacions transmeses durant l'entrevista i si hi ha altres aspectes importants a treballar, com pot ser l'acompanyament en el procés de reagrupament de familiars, etc.

Finalment, s'han de recollir les derivacions que s'hagin realitzat a altres serveis especialitzats per donar resposta a les necessitats detectades (escolarització dels fills, serveis de reconeixement de titulacions, salut, assessorament d'estrangeria, etc). El/la

Tècnic/a d'acollida són importants detectors de situacions de risc que han de ser derivats a serveis especialitzats, i en molts casos, n'hauran de fer el seguiment per assegurar-se que la derivació s'ha realitzat correctament.

S'hauran de realitzar les derivacions pertinents a les següents formacions amb l'objectiu de l'obtenció del Certificat d'Acollida:

- Competències lingüístiques bàsiques (mòdul A)
- Coneixements laborals (mòdul B).
- Coneixement de la societat catalana (Mòdul C)

3-A.1.4 Coordinació amb agents claus en l'acollida.

Hi ha serveis, entitats i professionals que esdevenen claus en el procés d'acollida per la seva estreta vinculació amb el S1A, més enllà dels serveis que hi tenen una competència directa, com en el cas del padró, les Oficines de Treball (OTG), el Consorci de Normalització Lingüística (CNL) les escoles de formació de persones adultes (EFA) i el propi ens local. La persona assignada al contracte realitzarà, amb la supervisió del tècnic del programa de Ciutadania de Procedències Diverses, la coordinació amb aquestes entitats així com també el seguiment dels casos derivats.

3-A.1.5 El seguiment de les persones usuàries

S'ha de dur el seguiment de l'evolució de la persona usuària al llarg de totes les accions informatives i formatives, fins a l'obtenció del certificat. S'haurà d'indicar el temps transcorregut entre la inscripció de la persona al servei i el lliurament del certificat, termini que no pot superar el dos anys.

3A.1.6 Pre-elaboració d'informes d'estrangeria

Elaborar el pre-informe INF01, INF02, INF03 i INF04, d'acord amb la Instrucció **SMIC/TSF/1/2017** en la que s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya (o la instrucció vigent en el moment de la redacció d'aquests informes)

3-A 2. Funcions del/la professional assignat/da al servei de primera acollida.

Les funcions a realitzar pel professional assignat al servei seran:

- Gestió de l'aplicatiu municipal de cita prèvia de l'Ajuntament per a la gestió de les cites prèvies al servei.
- Realització de l'entrevista de primera acollida tal i com queda recollida, incloent-hi l'emplenament de la Fitxa d'Alta al Servei de Primera Acollida en els casos que procedeixi, i aplicació de les proves de nivell necessàries que corresponguin.
- Gestió de la base de dades municipal de persones usuàries del S1A.
- Coordinacions i derivacions a l'entitat o entitats encarregades de l'impartició del mòdul A (normalment Consorci per a la normalització Lingüística municipal).
- Coordinacions i derivacions a l'entitat o entitats encarregades de l'impartició del mòdul B (normalment SOC de Sant Feliu de Llobregat).
- Coordinació, disseny i impartició del Mòduls C de coneixement de la cultura catalana a Sant Feliu de Llobregat d'acord amb la normativa d'aplicació, amb una durada de 15 hores i amb la proposta de temari següent (els continguts del temari podran variar depenent de les necessitats puntuals del servei):
 - Introducció als moviments migratoris
 - Sistema Polític
 - Deures i Drets
 - Visita guiada a Sant Feliu per conèixer els recursos disponibles.
 - Presentació entitats de la ciutat i cloenda.
- Seguiment de les persones usuàries del S1A.
- Derivacions de persones usuàries del S1A a d'altres serveis municipals com Serveis Socials, Promoció econòmica, etc.
- Pre-elaboració dels informes INF01, INF02, INF03 i INF04 en el marc de la instrucció SMIC/TSF/1/2017 (o la instrucció vigent en el moment de la redacció d'aquests informes), realitzant les següents tasques:
 - Revisió de la documentació aportada per la persona usuària i sol·licitud de documentació complementària, si escau.
 - Pre-elaboració dels informes tècnics d'acord amb la normativa administrativa i específica en cada cas, els quals seran

supervisats i validats pel tècnic responsable del Programa de Ciutadania de Procedències Diverses.

- Elaboració de l'esborrany de proposta d'informe a la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania. Proposta que serà revisada i signada pel tècnic responsable del Programa de Ciutadania de Procedències Diverses.
 - Coordinació amb l'arquitecte assignat per l'Ajuntament per realitzar les visites domiciliars, a fi i efecte d'efectuar els informes d'habitatge pertinents.
- Elaboració dels informes mensuals i de la memòria anual del servei.

3- A 3. Perfil professional del personal tècnic assignat a l'execució del S1A.

El perfil professional de la persona assignada al Servei correspon al perfil definit com a Tècnic/a d'acollida que defineix quatre unitats de competència que qualsevol professional hauria de tenir:

- Atendre les persones migrants en les situacions derivades dels seus processos de primera acollida;
- Executar els diferents tràmits de la gestió administrativa del procés de primera acollida;
- Comunicar-se i interactuar de manera efectiva en el procés de primera acollida,
- Desenvolupar i avaluar les accions i acompanyar les persones al llarg del servei de primera acollida.

El perfil tècnic bàsic que el/la professional assignat al servei ha de complir és el següent:

- Grau Universitari o Cicle de grau superior en l'àmbit social i de la intervenció comunitària, com potser Educador/a social, Treballador/a social, Integració Social o similar.
- Coneixements de la llengua catalana i castellana nivell C1.
- Coneixement de la/les llengua/es anglesa i/o francesa nivell B1.
- Experiència mínima de dos anys, dintre dels últims 5 anys, com a tècnic/a d'acollida al S1A.
- Experiència mínima de dos anys, dintre dels últims 5 anys, elaborant informes IN01, INF02, INF03 i INF04.

A part d'aquesta titulació específica, l'adjudicatari haurà de garantir que tot el personal assignat al servei té la capacitat adequada i la idoneïtat professional per realitzar les diferents funcions pròpies d'aquest contracte.

3 – A 4. Horari de prestació del Servei.

Les hores mínimes necessàries per desenvolupar el servei serà d'una bossa de 50 hores mensuals distribuïdes entre les diferents funcions a realitzar, de les quals el 70% d'aquestes hores s'hauran de fer en jornada de tarda, distribuïdes de la forma següent:

TASQUES A REALITZAR	HORES MÍNIMES
Entrevista d'acollida i benvinguda	20 hores mensuals
Impartició dels mòduls A, B i C	15 hores mensuals
Coordinació, derivacions i seguiment	5 hores mensuals
Gestió administrativa (revisió documentació, redacció pre-informes i propostes)	10 hores mensuals.

El responsable del contracte designat per l'ajuntament establirà amb el responsable del contracte designat per l'adjudicatari el pla de treball mensual i la distribució de la bossa d'hores entre les diferents funcions del servei, amb l'adequació de les hores en funció de les càrregues de cadascuna de les tasques a realitzar. També s'establirà conjuntament el calendari anual on quedin reflectits els períodes festius i de vacances del personal assignat al servei per l'empresa adjudicatària, i que no seran imputables a la bossa d'hores del servei.

3-A 5.- Lloc de prestació del servei per l'execució del S1A

La prestació del servei serà presencial en les dependències municipals ubicades en Sant Feliu de Llobregat :

- Can Ricart: Despatx d'atenció al Servei de primera acollida per a persones migrants
- En altres dependències i/o equipaments municipals per l'impartició del Mòdul C.

En el cas que és tornés a una emergència sanitària durant l'execució del contracte, l'Ajuntament adoptarà les mesures adients per tal de garantir la correcta execució del servei, i quan les circumstàncies ho aconsellin la seva suspensió temporal. Aquestes mesures alternatives serien amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, les següents:

- Atenció telemàtica a les persones usuàries del Servei de Primera Acol·lida.
- Realització de mòduls B en format 'online'
- Utilització d'altres eines que puguin ser útils per a donar continuïtat al S1A en cas de situació d'emergència sanitària o equivalent.

3-A 6.- Equipaments, permisos i gestió documental

Donada les necessitats especials tècniques i administratives associades a la gestió del Servei de Primera Acol·lida Municipal el/la professional assignat/da al contracte haurà de gaudir dels següents equipaments, rols i permisos, subministrats per l'ajuntament:

- Despatx que garanteixi les condicions de privacitat i intimitat que s'estableixen en el marc regulatori del Servei.
- Ordinador municipal amb usuària i contrasenya.
- Telèfon municipal.
- Rols per a la utilització de la impressora.
- Accés a les carpetes del S1A del servidor municipal.
- Accés a BMP (programa de gestió d'expedients municipal) amb l'opció activa de tramitar expedients d'estrangeria (P164, P165, P130).

Els documents originals justificatius tant dels usuaris com de la informació del S1A, han de ser convenientment classificats i arxivats i estaran a disposició de l'ajuntament, que podrà dur a terme auditories de gestió amb caràcter aleatori. Aquesta documentació inclou, entre d'altres:

- Fitxes d'alta al Servei de Primera Acol·lida per a Persones Migrants.
- Tota documentació associada a la tramitació d'expedients d'estrangeria: Passaport, TIE, contractes laborals, certificats de padró, etc.
- Tota la documentació associada a la realització del Mòdul C de coneixement de la cultura catalana.

Durant la vigència del contracte l'ajuntament podrà requerir que se li lliuri la documentació anterior per al seu arxiu.

És obligació de l'empresa adjudicatària la correcta gestió documental corresponent derivada de les tasques assignades.

L'adjudicatari lliurarà anualment, amb data límit a 31 de gener, una memòria anual del número d'usuaris atesos amb desglossament per nacionalitat, gènere, situació administrativa i de les tasques realitzades i/o derivades, i del resultat d'aquestes amb l'anotació "tasca finalitzada" "tasca amb observacions" del S1A.

4-A. LOT 2 - SERVEI D'ASSESSORAMENT LEGAL EN MATÈRIA D'ESTRANGERIA A PERSONES IMMIGRANTS RESIDENTS A SANT FELIU DE LLOBREGAT.

4-A.1. Característiques del servei

El seu objectiu és la prestació del servei d'atenció i suport a les persones estrangeres residents a Sant Feliu de Llobregat en temes referents a la legislació d'estrangeria en processos d'emigració per treballar a països inclosos en l'Espai Econòmic Europeu i Suïssa en temes referents a la legislació dels països d'acollida i altres requisits.

Els serveis que es donen des d'aquest àmbit estan relacionats amb:

La prestació del servei d'assessorament a les persones estrangeres residents a Sant Feliu de Llobregat, amb un servei de suport i orientació d'assessorament especialitzat per donar resposta a qüestions molt específiques d'immigració i estrangeria, com:

- els requisits per tramitar els arrelaments socials
- els reagrupaments familiars
- la renovació per arrelament social
- la renovació per reagrupament familiar
- la recuperació de la targeta de residència
- Targeta de familiar de comunitari
- l'obtenció de la nacionalitat espanyola
- l'asil polític
- tramitació dels recursos que s'hagin d'emprendre per denegació de la documentació sol·licitada per part de les institucions responsables (Secretaria de Migracions de la Generalitat de Catalunya i Subdelegació del Govern de l'Estat Espanyol)

4-A.2. Funcions de la persona assignada al servei.

L'adjudicatari haurà de garantir el servei d'assessorament jurídic especialitzat en matèria d'Estrangeria a Persones Immigrants residents a Sant Feliu de Llobregat, atenen les necessitats següents:

- Coordinar - se amb el programa de Ciutadania de Procedències Diverses.
- Entrevistes personalitzades individuals i/o familiar on es realitza una primera entrevista al Servei d'assessorament jurídic a sol·licitants i beneficiaris residents al municipi, on s'assessora e informa en matèria d'estrangeria.
- La gestió del servei i realitzar l'anàlisi de documentació, ampliacions d'al·legacions, valoració d'altres elements relacionats amb els expedients

destinades a persones ja ateses pel servei: entrega i anàlisi de documentació, ampliacions d'al·legacions i valoració d'altres elements de prova.

- Recopilar informació i confeccionar les memòries i avaluacions dels serveis necessàries, com a mínim una semestral i una anual.
- Assessorament jurídic als professionals i/o treballadors municipals i s'escau d'altres serveis de l'Ajuntament, prèvia sol·licitud de la coordinació municipal.
- Elaboració d'informes jurídics especialitzats en matèria d'estrangeria i s'escau relacionats amb la temàtica d'asil i refugi, o en relació als temes plantejats per la Direcció de Serveis d'Atenció i Acollida a Immigrants.
- Control d'assistència de les persones derivades del S1A
- Puntualment, també i a petició de l'Ajuntament es poden dur a terme sessions de formació per a altres professionals d'entitats de la xarxa d'acollida.
- Puntualment, atendre urgències jurídiques ajustades a matèria de l'asil polític.

4-A.3. Perfil professional assignat a l'execució del servei d'assessorament jurídic.

El perfil professional bàsic de la persona assignada al Servei d'Assessorament jurídic en matèria d'estrangeria, ha de complir:

- Llicenciatura o Grau Universitari en Dret, i estar col·legiat/da com a advocat/da
- Coneixements en matèria específica d'estrangeria mínim a nivell de curs d'especialització d'un mínim de 200 hores.
- Coneixements de la llengua catalana i castellana nivell C1.
- Coneixement de la/les llengua/es anglesa i/o francesa i/o àrab nivell B1.
- Experiència mínima de dos anys, dintre dels últims 5 anys, com a tècnic/a assessor legal en temes d'estrangeria.

4-A.4 Horari de prestació del Servei.

Les hores mínimes necessàries per desenvolupar el servei serà d'una bossa de 25 hores mensuals distribuïdes entre les diferents funcions a realitzar, de les quals el 60% d'aquestes hores s'hauran de fer en jornada de tarda distribuïdes de la forma següent:

TASQUES A REALITZAR	HORES MÍNIMES
Entrevistes i assessorament als residents immigrants en matèria d'estrangeria	5 hores mensuals
Tramitació de reagrupaments familiars	5 hores mensuals
Tramitació targeta de comunitària i obtenció de la nacionalitat espanyola o l'asil polític	5 hores mensuals
Redacció d'informes, al·legacions, recursos i altra documentació administrativa	5 hores mensuals
Formació o assistència als professionals municipals i urgències jurídiques	5 hores mensuals

El responsable del contracte designat per l'ajuntament establirà amb el responsable del contracte designat per l'adjudicatari el pla de treball mensual i la distribució de la bossa d'hores entre les diferents funcions del servei, amb l'adequació de les hores en funció de les càrregues de cadascuna de les tasques a realitzar. També s'establirà conjuntament el calendari anual on quedin reflectits els períodes festius i de vacances del personal assignat al servei per l'empresa adjudicatària, i que no seran imputables a la bossa d'hores del servei.

4-A.5 Lloc de prestació del Servei

La prestació del servei serà presencial a les dependències municipals situades a Can Ricart (Àrea de Drets de Ciutadania i polítiques Socials).

En el cas que és tornés a una emergència sanitària durant l'execució del contracte, l'Ajuntament adoptarà les mesures adients per tal de garantir la correcta execució del servei, i quan les circumstàncies ho aconsellin la seva suspensió temporal. Aquestes mesures alternatives serien amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, les següents:

- Atenció telemàtica a les persones usuàries del Servei d'Assessorament Legal en matèria d'Estrangeria.
- Utilització d'altres eines que puguin ser útils per a donar continuïtat al Servei en cas de situació d'emergència sanitària o equivalent.

4-A.6 Equipaments, permisos i gestió documental.

Ateses les necessitats especials tècniques i administratives associades a la gestió del Servei d'Assessorament legal en matèria d'Estrangeria a Persones Immigrants residents a Sant Feliu de Llobregat el/la professional assignat/da al contracte haurà de gaudir dels següents equipaments, rols i permisos, subministrats per l'ajuntament:

- Despatx que garanteixi les condicions de privacitat i intimitat que s'estableixen en el marc regulatori del Servei.
- Ordinador municipal amb usuari i contrasenya.
- Telèfon municipal.
- Rols per a la utilització de la impressora.

Els documents originals justificatius tant dels usuaris com de la informació del servei han de ser convenientment classificats i arxivats i estaran a disposició de l'ajuntament, que podrà dur a terme auditories de gestió amb caràcter aleatori.

Durant la vigència del contracte l'ajuntament podrà requerir que se li lliuri la DOCUMENTACIÓ aportada per la persona usuària del servei.

És obligació de l'empresa adjudicatària la correcta gestió documental corresponent a les tasques assignades.

L'adjudicatari lliurarà anualment, amb data límit a 31 de gener, una memòria anual del servei, on indicarà les tasques realitzades i assolides o amb observacions, núm. d'usuaris atesos per nacionalitats, gènere i situació administrativa i propostes de millora del servei.

CLÀUSULA 5.- Horari d'atenció al públic del LOT 1 i LOT 2

El Servei s'haurà de proporcionar d'acord al següent horari, que s'enuncia a títol orientatiu i que està subjecte a potencials canvis depenent de les necessitats del servei i la disponibilitat horària dels despatxos habilitats per a l'atenció a la ciutadania de l'ajuntament.

Lot 1

LLOC	HORARI NORMAL	ESTIU (AGOST)
Dependències municipals assignades	Dilluns de 8 a 15 h. Dimarts de 15 a 20.30 h.	D'acord amb la disponibilitat del servei.

Lot 2

LLOC	HORARI NORMAL	ESTIU (AGOST)
Dependències municipals assignades	Dilluns de 15 a 18,15 h Dimecres de 14 a 18,15 h.	D'acord amb la disponibilitat del servei.

CLÀUSULA 6.- Responsable del contracte

L'empresa o empreses adjudicatària/a haurà/n de designar un responsable del contracte, que pot coincidir amb la figura del personal tècnic assignat al projecte o no, amb capacitat i experiència suficients, que actuarà com a interlocutor principal amb l'Ajuntament i amb qui es tractaran tots els aspectes generals del contracte, i especialment:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa adjudicatària davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir el treball entre el personal assignat a l'execució del servei o serveis, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació dels serveis contractats.
- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades.

CLÀUSULA 7.- Coordinació, seguiment, control i supervisió.

S'establirà una reunió setmanal de seguiment entre la persona responsable del Programa de Ciutadania de Procedències Diverses de l'ajuntament i el responsable del contracte assignat per l'adjudicatària, potser via presencial o telefònica per tal de fer el seguiment del nivell d'execució i de l'estat del servei.

L'adjudicatària/es es compromet/en a fer arribar via correu electrònic un informe de seguiment mensual de les atencions dutes a terme desglossat per gènere, procedència i tipus de consulta, com a mínim. Un nivell de desgloss més ampli podria ser sol·licitat pel responsable del contracte designat per l'ajuntament en cas de ser necessari.

S'establiran reunions de coordinació mensuals de manera presencial i/o telemàtica amb la persona responsable del contracte de l'adjudicatària/es amb l'objectiu de fer la coordinació, el seguiment, control i supervisió de l'execució del contracte i la qualitat del servei, entre d'altres.

L'Ajuntament haurà d'estar informat de qualsevol fet i incidència significativa que afecti el funcionament del servei: casos més complexos, relació amb altres serveis, disfuncions temporals, entre d'altres.

La concreció i detall sobre l'estructura que ha de tenir l'informe mensual, es concretarà en les reunions de coordinació mensual.

El funcionament del servei, haurà de seguir les orientacions i indicacions establertes per la Regidoria de Ciutadania de Procedències Diverses i restarà a la supervisió i seguiment que exerceixi el personal tècnic municipal responsable del mateix programa.

CLÀUSULA 8.- Drets i deures de l'Ajuntament i l'adjudicatària/es

8.1- Drets de l'Ajuntament

- Efectuar les tasques de supervisió , seguiment i inspecció del compliment del contracte mitjançant personal tècnic del Programa de ciutadania de Procedències Diverses. Aquest personal durà a terme un seguiment de suport al programa.
- Avaluar el grau de satisfacció per l'assessorament, l'atenció , informació i formació rebuda.

8.2- Obligacions de l'Ajuntament

- Atorgar a l'adjudicatari la protecció adequada perquè pugui prestar el servei adequadament.
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives.

8.3- Drets de l'adjudicatària/es

- Prestar el servei fins a l'extinció del contracte.
- Rebre de l'Ajuntament el preu del contracte segons l'oferta presentada i l'adjudicació del mateix.
- Ser indemnitzat en cas d'extinció anticipada del contracte per causes no imputables a l'adjudicatari.

8.4- Obligacions de l'adjudicatària/es

- Prestar el servei en els termes que es descriuen en el contracte amb continuïtat i regularitat. En cas d'extinció del contracte, l'adjudicatari ha de prestar el servei fins que s'efectuï la nova adjudicació.
- No utilitzar les hores mensuals destinades a la gestió del S1A per a la realització de tasques pròpies de la entitat adjudicatària com per exemple omplir formularis/fitxes propis o formacions internes en horari de prestació del servei contractat.
- Subministrar els mitjans materials, personal i tècnics per a la perfecta prestació dels serveis objecte d'adjudicació.
- Actuar en tot moment d'acord amb les indicacions i les observacions de l'Ajuntament sobre el funcionament del servei.

- Informar a l'Ajuntament sobre la prestació del servei. Per això, haurà d'atendre satisfactòriament les demandes d'informació que li formuli, i ha de presentar, en els terminis que s'estableixin, a l'Ajuntament la documentació següent:

A) Anualment:

Assignació del personal, horari i titulació
Memòria de la gestió de les accions contractades de l'any anterior.

B) Semestralment:

Certificat que indiquin que es troben al corrent de les seves obligacions tributàries. (Autoritzar a l'ajuntament per la seva comprovació "on line")

C) Mensualment:

Còpia dels justificants de cotització a la Seguretat Social de tot el personal que presti el servei. (Autoritzar a l'ajuntament per la seva comprovació "on line")

CLÀUSULA 9. - Difusió del servei. Drets d'imatge. Documentació. Titularitat de les dependències municipals.

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, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària/es s'atribueixin funcions que no li són pròpies. Cal acordar amb el tècnic responsable del contracte de l'Ajuntament la imatge corporativa cada vegada que hi hagi presentacions o informes del servei.

La titularitat de la documentació escrita 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 i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament dels serveis i es derivin de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament.

L'adjudicatari haurà de donar compliment a totes les normatives municipals relacionades amb la producció de continguts digitals: Reglament d'ús de la Llengua Catalana, Decàleg de Bones Pràctiques de la Comunicació Pública Local, Guia i Manual d'ús de les Xarxes Socials corporatives, etc.

En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi Ajuntament estipulin, aquesta titularitat, igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte. Aquest mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta l'elabori per qualsevol altre mitjà com, per exemple, audiovisual, etc.

S'ha d'aplicar sempre la normativa gràfica corporativa de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat quan es faci difusió del servei, i, en cas de dubte es posarà en coneixement

de la persona responsable del contracte de l'Ajuntament, que canalitzarà la demanda cap al departament de comunicació referent.

La titularitat dels equipaments (material de treball, programes informàtics, ordinadors, etc) i les dependències (amb el contingut de les mateixes) on es presta el servei és i serà de l'Ajuntament.

CLÀUSULA 10. Obligacions específiques de l'adjudicatària/es en relació al personal assignat per l'execució del contracte.

10.1 - Obligacions del personal

El personal assignat al servei objecte del contracte dependrà directament i exclusivament de l'adjudicatari i amb ell, únicament, s'establiran les relacions jurídiques i laborals, sense que existeixi cap vincle de dependència laboral amb l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

L'adjudicatari procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Ajuntament.

L'adjudicatari vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desempenyades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

El/la professional assignat al S1A establirà una bona comunicació amb les persones usuàries, assegurant que aquestes tenen una rebuda càlida i respectuosa. Així mateix vetllarà per oferir un espai confortable i de confiança posant en pràctica un seguit d'habilitats comunicatives:

- Demostrar respecte i acceptació per la persona usuària (evitar jutjar a la persona entrevistada).
- Mostrar empatia.
- Transmetre sinceritat.

Com a norma general es contemplarà el codi de conducta recollit all Codi Ètic del Servei Públic de Catalunya.

10.2 - Formació anual

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar un programa de formació anual pel seu personal, atenent especialment als aspectes de la seva funció i la informació ciutadana relacionada amb la ciutat.

Les noves incorporacions de personal als serveis hauran de ser degudament formades per l'empresa adjudicatària, garantint sempre el perfil mínim descrit en aquest mateix document.

Tot el personal adscrit al servei haurà de conèixer les normes internes, protocol de funcionament i els procediments implantats en el servei. En aquest sentit, serà l'empresa adjudicatària l'encarregada de formar al seu personal en relació aquests aspectes.

10.3 - Obligacions en matèria laboral i de seguretat social

Serà responsabilitat de l'adjudicatari el compliment de la normativa vigent en matèria laboral, de seguretat social, i d'altres que regulin aquest tipus de prestacions.

En quant els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'adjudicatari assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre els seus treballadors i l'adjudicatari.

10.4 - Substitució de personal

L'adjudicatari disposarà d'una estructura suficient per a respondre amb agilitat a les possibles absències laborals del personal, garantint la prestació del servei excepte en cas de força major degudament justificada.

CLÀUSULA 11. Tractament i protecció de dades personals

L'adjudicatària/es i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no sigui incompatible amb el RGPD.

L'adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.

L'adjudicatària, com a encarregat de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- ☐ Tractarà les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable, fins i tot pel que fa a transferències de dades a un tercer país/organització internacional (a excepció que estigui obligat a fer aquesta transferència pel Dret de la Unió o dels Estats membres).
- ☐ En cap cas podrà variar les finalitats i l'ús de les dades ni les podrà utilitzar per a les seves pròpies finalitats.

- ☐ Garantirà que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat estatutària.
- ☐ D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivells de mesures establert, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres:
 - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
 - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
 - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- ☐ Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- ☐ Assistirà al responsable del contracte de l'Ajuntament en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- ☐ Ajudarà al responsable del contracte de l'Ajuntament a garantir el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 36 del RGPD, les quals es concreten en:
 - Seguretat del tractament.
 - Notificació de violació de la seguretat de les dades personals a l'autoritat de control.
 - Comunicació d'una violació de la seguretat de les dades personals de l'interessat.
 - Avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades.
 - Consulta prèvia a l'autoritat de control.
- ☐ Suprimirà o tornarà totes les dades personals al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament i suprimirà les còpies existents (tret que el Dret de la Unió o dels Estats membres requereixin la conservació per un temps definit).
- ☐ Posarà a disposició del responsable del contracte de l'Ajuntament tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, incloent si s'escau, un resum executiu de la seva auditoria (en cas que sigui preceptiu).
- ☐ Permetrà i contribuirà a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable del contracte de l'Ajuntament o auditor autoritzat per aquest.
- ☐ Si considera que una instrucció del responsable del contracte de l'Ajuntament infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, el responsable de l'adjudicatari informarà immediatament al superior jeràrquic del responsable de l'ajuntament.
- ☐ Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPD...) serà considerat responsable del tractament.

En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat:

- ☐ Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.
- ☐ Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament, i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.

CLÀUSULA 12. Finalització de contracte i traspàs.

Sempre i quan es torni a convocar un nou procediment obert per la prestació dels serveis per a la gestió del Servei de Primera Acollida de Persones Migrants i per la gestió del Servei d'Assessorament legal en matèria d'Estrangeria a Persones Immigrants residents a Sant Feliu de Llobregat un cop finalitzat el present contracte i, si és el cas, la pròrroga, en cas que es doni la circumstància que l'adjudicació del nou contracte s'efectua a una altra empresa o entitat diferent de la que havia estat adjudicatària fins aquell moment, l'adjudicatària/es que finalitzi el contracte i la nova empresa o entitat adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament en el termini de quinze (15) dies previs a l'inici de la nova prestació. Aquest traspàs també inclourà la gestió de les dades tal i com preveu el RGPD i la LOPD.

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat supervisarà i ordenarà aquest traspàs d'informació per tal de garantir que es faci adequadament i no repercuteixi negativament en les persones ateses pel servei.

CLÀUSULA 13. Exclusió en els processos de licitació

L'adjudicatari del present contracte assumeix implícitament l'exclusió en tots els processos de licitació que resultin dels serveis demanats. Aquesta exclusió s'estendrà a les empreses en les quals participi l'adjudicatari.

Sergio Torres Giménez
Tècnic Ciutadania de Procedències Diverses.

[Firma01-01]

