

Expedient: 53/2023/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Polítiques d'Inclusió

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT DEL SERVEI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA DE MONTCADA I REIXAC

1a. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquesta contractació té com a objecte la prestació del Servei de Primera Acollida per a les persones immigrades i retornades a Catalunya de l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

Les prescripcions tècniques que ha de regir la contractació d'aquest programa són les que es descriuen a continuació.

2a. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La Llei 10/2010, de 10 de maig, *d'Acollida a les persones immigrades i de les retornades a Catalunya*, té com a objecte crear i regular el Servei de Primera Acollida dels immigrants i els retornats a Catalunya, que s'emmarca dins les polítiques migratòries.

A la vegada el Decret 150/2014 de 18 de novembre dels *Serveis d'Acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya* té com objecte el desplegament reglamentari del Servei de Primera Acollida.

Les finalitats de la Llei 10/2010 són promoure l'autonomia i la igualtat d'oportunitats dels immigrants i dels retornats a Catalunya, i també remoure els obstacles que ho impedeixen a causa, principalment, de la manca de competències lingüístiques bàsiques i el desconeixement de la societat i de l'ordenament jurídic, amb l'objectiu de fer efectiu el principi d'igualtat i assolir una major cohesió social.

L'article 8 de la Llei estableix que el Servei de Primera Acollida consta d'accions formatives i informatives estructurades, a partir de l'avaluació inicial de les necessitats de coneixements de la persona titular, en itineraris adaptats a aquestes necessitats, i també en derivacions a altres serveis públics o privats.

En l'article 14 es diu que l'obligació de garantir la disponibilitat del Servei de Primera Acollida, i també de prestar-lo, correspon als ens locals, en llur territori.

El servei que es licita ha de prestar el Servei de Primera Acollida, assolir els seus objectius, desenvolupar les funcions i tasques que li són pròpies, en els següents àmbits d'intervenció :

- Àmbit d'orientació, assessorament i formatiu : inclou la informació, assessorament i acompanyament a les persones i famílies estrangeres, així com els mòduls formatius del Servei de Primera Acollida i les sessions de benvinguda.
- Àmbit de sensibilització i acció comunitària pel que fa al fet migratori i a la diversitat cultural : planificació, posada en pràctica, seguiment i avaluació dels projectes i accions d'aquest àmbit.
- Àmbit de l'acompanyament a les famílies reagrupades o nouvingudes : accions grupals i individuals adreçades a l'acompanyament de les persones i famílies reagrupades, així com a les famílies estrangeres arribades de nou a la ciutat.

El servei que es licita ha d'encarregar-se del desplegament operatiu, el disseny, dinamització, suport, implementació i avaluació dels esmentats àmbits d'intervenció.

El Servei de Primera Acollida forma part de l'àmbit de Polítiques d'Inclusió de l'Ajuntament de Montcada i Reixac i haurà de coordinar-se amb l'equip tècnic i el cap tècnic d'aquest àmbit.

De la mateixa manera el Servei de Primera Acollida ha de coordinar les seves actuacions amb els diversos serveis i àmbits municipals d'atenció a les persones per tal d'assolir en la millor mesura els objectius del propi servei.

Els projectes del Servei de Primera Acollida han de coordinar la seva actuació amb el cap tècnic de Polítiques d'Inclusió. De la mateixa manera haurà de coordinar les seves actuacions amb diversos serveis i àmbits municipals a fi d'assolir amb èxit els objectius encomanats.

En aquests moments l'Ajuntament de Montcada i Reixac no disposa dels recursos humans necessaris per a gestionar i desenvolupar de manera eficaç el servei que es licita.

3a. LÍNIES BÀSIQUES D'ACTUACIÓ

Els serveis d'acollida es regeixen pels principis generals següents:

Primer. Accés. L'acollida implica el dret d'accés als serveis, és a dir, l'accés de cada titular al conjunt de recursos, equipaments, projectes i programes, i també l'obligació correlativa de les administracions catalanes de garantir-hi l'accés a tothom en els termes establerts la llei d'acollida.

Segon. Promoció de l'autonomia i de la igualtat d'oportunitats. Els serveis d'acollida es destinen a promoure l'autonomia personal i a afavorir la igualtat efectiva i l'equitat, amb l'eliminació de condicions o circumstàncies arbitràries.

Tercer. Temporalitat. L'acollida és un procés temporal la finalitat del qual és promoure l'autonomia personal i la igualtat d'oportunitats, motiu pel qual el dret d'accés pot ésser limitat a períodes concrets amb relació a l'inici de l'estada de l'usuari o usuària a Catalunya.

Quart. Normalitat. L'acollida s'ha de dur a terme per mitjà dels serveis, els recursos, els equipaments, els projectes i els programes ja existents, preferentment mitjançant les xarxes d'informació i de formació ordinàries. La creació d'estructures paral·leles ha de respondre exclusivament a la necessitat de donar una resposta específica a necessitats de caràcter temporal.

Cinquè. Enfocaments diferenciats. Els serveis d'acollida han d'admetre enfocaments diferenciats o especificitats que tinguin en compte l'heterogeneïtat dels titulars segons criteris d'edat, d'origen, de gènere, d'habilitats o de nivell formatiu.

Sisè. Perspectiva de gènere. Els serveis d'acollida han d'integrar la perspectiva de gènere com a eina d'anàlisi i de planificació.

Setè. Promoció de la ciutadania. Els serveis d'acollida han de difondre i promoure el coneixement dels drets i deures que la ciutadania té pel fet de formar part de la comunitat, i també fomentar-ne la participació i el compromís amb la societat.

4a. OBJECTIUS

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el Servei de Primera Acollida, fer la intervenció necessària a fi desenvolupar les funcions, tasques i activitats dirigides a assolir els següents objectius dels següents àmbits d'intervenció :

- **Àmbit d'orientació, assessorament, acompanyament a les persones i famílies estrangeres, itinerari dels mòduls formatius del servei de primera acollida i sessions de benvinguda.**

El Servei de Primera Acollida presta accions informatives, d'orientació i assessorament, així com les accions formatives estructurades i les sessions de benvinguda..

A partir de l'avaluació inicial de les necessitats de coneixements de les persones i famílies estrangeres s'activen itineraris adaptats a aquestes necessitats, i s'activen a l'hora derivacions coordinades amb altres serveis públics o privats.

L'objectiu primordial és promoure l'autonomia i la igualtat d'oportunitats de les persones i famílies estrangeres immigrades o retornades a Catalunya, així com remoure els obstacles que ho impedeixen a causa, principalment, de la manca de competències lingüístiques bàsiques i el desconeixement de la societat i de l'ordenament jurídic, amb l'objectiu de fer efectiu el principi d'igualtat i assolir una major cohesió social.

L'objectiu operatiu és poder donar resposta a les necessitats de les persones i famílies estrangeres a través de la informació, orientació, assessorament i acompanyament, les sessions de benvinguda, i coordinar i prestar, si s'escau, els mòduls formatius del Servei de Primera Acollida (mòdul A de competències lingüístiques bàsiques, mòdul B de coneixements laborals, i mòdul C de coneixement de la societat catalana).

- **Àmbit de sensibilització i acció comunitària pel que fa al fet migratori i a la diversitat cultural : planificació, posada en pràctica, seguiment i avaluació continuada dels projectes de sensibilització i acció comunitària.**

L'objectiu d'aquesta intervenció és impulsar les accions de sensibilització i d'acció comunitària necessàries per posar en valor el fet migratori i la diversitat cultural, a fi de promoure la cohesió social de tota la ciutadania i afavorir una interrelació positiva entre els diferents col·lectius que conformen la diversitat cultural de la ciutat.

Assolir aquests objectius implica un treball continuat amb les persones i famílies estrangeres, però també una acció intensa adreçada al conjunt de la ciutadania.

- **Àmbit de l'acompanyament a les persones i famílies reagrupades o nouvingudes a la ciutat : accions grupals i individuals adreçades a l'acompanyament de les persones i famílies reagrupades o nouvingudes.**

El programa d'accions d'acompanyament al reagrupament familiar té com a objectiu atendre a totes les persones que arriben a la ciutat, sigui a través d'un procés de reagrupament o no, facilitar les xarxes de relació familiar i social, i el procés d'inclusió a la nova comunitat d'acollida.

Es tracta d'oferir oportunitats i dotar de recursos a les persones i famílies reagrupades i nouvingudes a través d'itineraris d'inclusió, facilitar l'accés als serveis i recursos normalitzats de la ciutat, i contribuir a la prevenció de possibles situacions conflictives derivades dels processos d'acollida, els quals poden afectar al nucli familiar o a la comunitat en general.

5a. HORARIS DE TREBALL

La prestació del servei es farà durant tot l'any, de gener a desembre, prioritàriament de dilluns a divendres, alternant l'horari de matí i tarda en funció dels objectius, funcions i tasques a desenvolupar.

6a. ESPAIS

Els espais habituals de treball són els equipaments municipals i espais propis de treball de l'àmbit de Polítiques d'Inclusió a l'Espai Cultural Kursaal.

7a. RECURSOS HUMANS

L'adjudicatari gestionarà el servei amb els seus propis mitjans personals i ha de disposar en tot moment del personal necessari per a la prestació del servei objecte de la licitació.

Pel que fa a la qualificació, tasques, funcions i perfil professional del personal tècnic per a desenvolupar les funcions i accions pròpies del Servei de primera Acol·lida previstes en aquesta licitació, l'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei a través del personal tècnic qualificat en un grau universitari de l'àmbit social, amb formacions específiques en acció comunitària i polítiques migratòries. A l'hora es demana que les tècniques del Servei de Primera Acol·lida tinguin experiència en les funcions que han de desenvolupar.

És competència exclusiva de l'empresa adjudicatària la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

L'empresa adjudicatària, ha de procurar l'estabilitat del personal de treball evitant la seva variació durant l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció respecte el seu personal incloent la concessió de permisos, llicències, vacances i substitucions en casos d'absència o situació d'incapacitat temporal, accident, malaltia professional, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, prevenció de riscos laborals, potestat disciplinària i qualsevol altre que es derivi de la relació laboral entre empresa i treballador.

L'empresa adjudicatària vetllarà perquè els treballadors adscrits al contracte desenvolupin les seves funcions respectant l'activitat objecte del contracte evitant extralimitacions.

Per la seva banda, els empleats i responsables de l'administració, s'han d'abstenir de qualsevol acte que impliqui l'exercici de facultats reservades a l'empresa adjudicatària.

Tot el personal empleat per a la prestació d'aquest contracte ha de dependre laboralment del contractista sense que entre aquell i l'Ajuntament hi hagi cap vincle funcional ni laboral. La retribució del personal i l'assignació de les tasques laborals correspondrà a l'adjudicatari i serà el responsable d'aplicar el conveni col·lectiu que correspongui.

L'adjudicatari ha de facilitar a l'Ajuntament, abans de l'inici de la prestació, la relació de personal juntament amb la seva titulació. Qualsevol modificació en la relació inicial de personal serà comunicada seguidament a l'Ajuntament, aportant les noves dades de personal, juntament amb les titulacions.

L'empresa adjudicatària és responsable davant de l'Ajuntament de les faltes comeses pels seus empleats durant la prestació del servei i està obligat a reparar-les sens perjudici de les sancions que corresponguin en cada cas concret.

L'empresa adjudicatària cobrirà immediatament les baixes o vacants del seu personal, per absència, malaltia o altres contingències. En cada cas l'adjudicatari ho comunicarà als responsables municipals verbalment en el termini de 24 hores, i per escrit en el de tres dies.

L'adjudicatari promourà i vetllarà per la millora de la formació del seu personal actiu en aquest contracte i n'establirà un pla de formació.

En matèria de prevenció de riscos, l'empresa adjudicatària, estarà obligada al compliment de la normativa corresponent.

L'empresa adjudicatària designarà un coordinador tècnic que s'encarregarà, entre d'altres, de la comunicació entre el/els responsables de l'Ajuntament i el personal que executi la prestació.

L'empresa i el Cap de Polítiques d'Inclusió realitzaran reunions periòdiques de coordinació per tal de facilitar i garantir les funcions a desenvolupar.

8a. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari per al correcte desenvolupament de les funcions i accions pròpies del Servei de Primera Acol·lida, ha de garantir com a mínim els aspectes organitzatius que es relacionen a continuació:

- Elaboració de la planificació de totes les actuacions a desenvolupar, els objectius a aconseguir, les tasques a realitzar, la metodologia de treball, indicadors i instruments d'avaluació.
- Implementar totes les funcions i actuacions necessàries per assolir els objectius del Servei de Primera Acol·lida, seguint les directrius i criteris d'intervenció definits per Polítiques d'Inclusió de l'Ajuntament de Montcada i Reixac.
- Control d'assistència diària al servei
- Elaborar i presentar una memòria tècnica anual del servei i activitats prestats, i els corresponents informes semestrals de valoració dels programes, projectes i accions, i de l'estat de satisfacció de les persones usuàries de les actuacions.
- Participar a les reunions a les que siguin convocats per l'Ajuntament de Montcada i Reixac per a la planificació i avaluació de les funcions i accions a desenvolupar.
- Coordinar tècnicament amb aquells professionals que es consideri necessari i oportú per la correcta execució i millora del procés de treball.
- Presentar suggeriments per a la millora del servei i les accions.

9a. DOCUMENTACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar la documentació següent:

- Pla de treball semestral i anual. Planificació dels àmbits de treball i accions a desenvolupar.
- Fitxes tècniques dels projectes i accions, incorporant el seu seguiment i avaluació continuada.
- Informes i memòries. L'entitat adjudicatària haurà presentar uns informes semestrals d'avaluació de resultats i de desenvolupament de l'activitat, a presentar durant la primera quinzena de gener i de juliol. Haurà de presentar també una memòria de resultats i d'activitat anual durant la segona quinzena de gener.
- Qualsevol altra documentació que sol·liciti Polítiques d'Inclusió de l'Ajuntament de Montcada i Reixac per al bon funcionament i seguiment del servei a prestar.

10a. COORDINACIÓ

La persona referent de l'empresa adjudicatària participarà en :

- a. Reunions mensuals de seguiment i avaluació amb el Cap de Polítiques d'Inclusió, si s'escau amb la presència del personal tècnic del Servei de Primera Acol·lida.
- b. Altres reunions que es demanin des de Polítiques d'Inclusió a fi de millorar o orientar la prestació del servei.

L'adjudicatari participarà en la figura del personal tècnic del Servei de Primera Acol·lida en els espais de coordinació establerts per al bon desenvolupament i execució de les funcions i accions del Servei de Primera Acol·lida amb altres tècnics o bé entitats socials.

11a. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Són obligacions de l'adjudicatari:

- Prestar el servei d'acord amb els termes disposats en la licitació amb continuïtat i regularitat.
- Posar a disposició del seu personal adscrit al contracte tots els medis tecnològics necessaris per executar el contracte, com a mínim un telèfon mòbil i un ordinador portàtil.
- Recollir la informació necessària per saber quina valoració fa la ciutadania del projecte i les accions realitzades.
- Actuar en tot moment d'acord amb les indicacions i les observacions de l'Ajuntament sobre el funcionament de les funcions i accions objecte d'aquest contracte.

- L'adjudicatari informarà l'Ajuntament sobre la prestació del servei, a tal objecte atindrà satisfactòriament les demandes d'informació que aquell li formuli.
- Responsabilitzar-se del tracte correcte als usuaris per part del seu personal.
- Sufragar les despeses que origini la contractació del personal necessari per a la correcta gestió dels servei objecte d'aquest contracte i la seva corresponent formació.
- L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament de la prestació d'aquest contracte, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar als usuaris/les usuàries, per qualsevol causa en les instal·lacions municipals, en el seu mobiliari i objectes personals, i hauran de procedir, quan s'escaigui, a la corresponent indemnització.

12a. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament es compromet a:

- Proporcionar el local i les instal·lacions en els quals s'hagin de prestar el servei.
- Consignarà anualment contra el corresponent pressupost la quantitat necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del present contracte.

L'Ajuntament gaudirà del dret a:

- Fer el seguiment i controlar de forma permanent la correcta gestió del servei.
- Dictar les ordres i les instruccions pertinents per al correcte acompliment del present contracte.
- Sol·licitar a l'empresa gestora la documentació que es determini per tal de poder planificar i controlar l'activitat del servei.
- Inspeccionar, seguir i avaluar els resultats de la intervenció i posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol deficiència que observi per a la seva subsanació.
- Requerir al/la contractista perquè acrediti documentalment el compliment de les obligacions d'aquest plec de condicions.

13a. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La titularitat del servei prestat és municipal. Per aquest motiu, l'entitat adjudicatària que gestioni l'objecte d'aquest contracte resta obligada acceptar que:

- La representació externa del servei correspon a l'Ajuntament.
- Correspon també a l'Ajuntament la titularitat de qualsevol tipus de documentació derivada de la gestió i prestació del servei.
- En qualsevol difusió escrita, verbal o visual de programes, projectes o accions a desenvolupar, l'adjudicatari ha de fer-hi constar la titularitat municipal així com els logotips i la imatge gràfica de l'Ajuntament.

14a. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'adjudicatari i el seu personal han de mantenir la confidencialitat de les dades que li siguin facilitades en l'execució de les condicions previstes, no podent utilitzar-les més que per a les finalitats estrictes que es derivin del compliment de l'objecte d'aquest contracte ni les comunicarà o cedirà a cap entitat, empresa o persona diferent de la persona interessada, sense l'expressa autorització de l'òrgan competent de l'Ajuntament.

L'adjudicatari, com encarregat del tractament de les dades, adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades, sistemes i equips que intervinguin en el tractament de les dades de caràcter personal, d'acord amb les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018 de protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

15a. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

- Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que no s'efectuï l'adjudicació del servei a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament en el procés de treball, l'Ajuntament de Montcada i Reixac supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del servei de l'anterior empresa amb la nova empresa adjudicatària en el termini de dues setmanes prèvies a la incorporació de la nova empresa.