

|                                           |                                                                                                           |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Codi de verificació                       | <br>4S496F2B203A0Q6W05B8 |
| Procediment: N488 Contractació de serveis |                                                                                                           |
| Expedient: 47844/2023                     | Document: 46080/2024                                                                                      |

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DE SERVEIS

### Primer. Objecte del contracte

És objecte del present PCAP, la contractació promoguda pel Servei d'ASSESSORIA EN ESTRANGERIA, consistent en un servei d'informació, d'assessorament i suport en la tramitació de permisos de treball, de residència, de reagrupament familiar, de nacionalitat i permisos per arrelament i circumstàncies excepcionals.

El servei objecte de la licitació, comporta el coneixement del marc jurídic i la seva aplicació en l'àmbit d'estrangeria, i mobilitat internacional.

### Segon. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

L'objecte d'aquesta licitació és establir les prescripcions tècniques que regiran l'adjudicació de la contractació Servei d'assessoria en Estrangeria. A través de la contractació d'aquest servei s'oferirà acompanyament, formació, suport en tràmits específics i assessorament a través del Servei d'Assessorament jurídic en temes d'estrangeria.

### Tercer. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

## ASSESSORAMENT JURÍDIC EN TEMES ESTRANGERIA

### Definició del servei

El Servei d'Assessorament Jurídic en temes d'Estrangeria consisteix en l'oferiment d'assessorament i orientació personalitzada, com a recurs específic i de suport.

És un servei municipal orientat a oferir assessorament jurídic en matèria d'estrangeria i adreçat a tota la ciutadania i als serveis de gestió de l'ajuntament.

El servei té establerts els següents objectius:

- Oferir a les persones que ho sol·licitin assessorament jurídic en matèria d'estrangeria.
- Facilitar la informació i la tramitació dels permisos i de les documentacions requerides per a cada tràmit.
- Organitzar sessions formatives relacionades amb el marc normatiu vigent en matèria d'estrangeria.

- Assessorar al personal municipal en aspectes legals relacionats amb l'estrangeria.

El servei d'Assessoria és un servei gratuït, confidencial i d'aplicació al territori de Sant Cugat del Vallès.

### **Les persones destinatàries**

El servei d'atenció s'adreça a tota la població estrangera i autòctona del municipi de Sant Cugat del Vallès que necessiti assessorament jurídic i/o administratiu relacionat amb el tema d'estrangeria.

Aquest servei queda recollit a les cartes de servei del Ajuntament de Sant Cugat.

L'empresa haurà d'informar a l'Ajuntament, a través dels canals establerts, així com a les coordinacions, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació del servei.

### **Funcions de l'empresa adjudicatària:**

- a) **Prestació del servei:** l'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei **12 hores setmanals d'atenció personalitzada i 2.5 hores de gestió**, com a mínim.

El servei compta amb el suport d'un conveni amb la Diputació de Barcelona amb associacions especialitzades en estrangeria, que ofereix **16 hores d'atenció al mes**. Aquestes 16 hores les gestionarà l'empresa o entitat que assigni la Diputació de Barcelona i no es comptabilitzen en aquest plec.

En cas d'augment de la demanda, es valorarà la possibilitat d'ampliació del número d'hores d'atenció del servei, previ acord amb l'Ajuntament.

Es permetrà el teletreball quan es donin les circumstàncies extraordinàries i imprevisibles que impedeixin la feina presencial o quan així es determini pel departament corresponent de l'Ajuntament.

La distribució final de les hores d'atenció s'haurà de concretar un cop resolt aquest procediment, tenint com a punt inicial la següent distribució:

| <b>Dilluns</b> | <b>Dimecres</b> | <b>Dijous</b> | <b>Total h / setmana</b> |
|----------------|-----------------|---------------|--------------------------|
| 4h (tarda)     | 4h (tarda)      | 4h (matí)     | 12 hores atenció         |

12 hores setmanals x 52 setmanes= **624 hores anuals atenció**

2,5 hores setmanals de gestió x 52= **130 hores anuals de coordinació**

**TOTAL HORES ANUALS: 754 hores**

L'empresa haurà de ser capaç de donar resposta a possibles modificacions del servei, en relació a l'horari i espai d'atenció establert.

### **Atenció personalitzada a la ciutadania:**

L'empresa adjudicatària assignarà una persona per l'atenció personalitzada. Atendrà les visites, concertades prèviament, oferint informació i assessorament en les matèries relacionades amb l'aplicació de la Llei d'estrangeria i facilitant la documentació que s'escaigui. La gestió de l'agenda de visites anirà a càrrec de l'Ajuntament, a partir dels canals previstos i en coordinació amb l'empresa contractista.

Haurà de conèixer els serveis municipals i derivar els usuaris del servei als diferents departaments municipals en els casos que es consideri necessari.

El personal adscrit al servei tindrà flexibilitat horària atès que hi ha casos que s'han d'atendre fora d'aquestes franges horàries.

#### **Atenció a entitats i/o professionals de serveis municipals:**

La persona assignada atendrà, de forma telemàtica, les necessitats d'informació i assessorament del personal de l'Ajuntament i de les entitats del municipi, que per la seva funció, tenen necessitat de mantenir actualitzada la informació vinculada a la legislació aplicable en matèria d'estrangeria i la necessitat de coordinar els expedients de persones derivades al servei.

Les consultes adreçades hauran de ser resoltes dins un període màxim de set dies. El licitador proposarà el procediment a seguir en aquest apartat i s'inclourà en la proposta d'organització del servei.

#### **b) Mitjans personals, perfils professionals i obligacions:**

L'empresa adjudicatària adscriurà a la realització de les tasques objecte d'aquest contracte el personal tècnic necessari i adequat, amb les aptituds i actituds adients a l'objecte del contracte, garantint la cobertura del servei en qualsevol de les situacions alienes a aquesta administració que es puguin produir (permisos, baixes laborals, etc ) el qual requerirà el vistiplau previ de la persona responsable municipal del contracte.

El personal suplent haurà de respondre al mateix perfil professional que el que substitueix.

Durant l'agost el servei quedarà tancat per gaudir de les vacances d'estiu i no serà necessària la contractació de personal suplent.

L'empresa adjudicatària serà la única responsable, davant les persones professionals que prestin el servei objecte del contracte, del compliment de la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de riscos laborals i també, l'aplicació del conveni col·lectiu que correspongui. El personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària designarà una persona encarregada de la **coordinació/responsable del servei** que serà l'interlocutor amb el responsable municipal del contracte, amb el qual haurà de mantenir reunions de coordinació d'un total d'1h mensuals.

El coordinador designat per l'empresa serà l'encarregat de la direcció i supervisió del tècnic adscrit al servei que s'haurà de fer càrrec de:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista enfront de l'entitat contractant, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal assessor, i l'entitat contractant, en tot allò relatiu a qüestions derivades del contracte.
- Garantir que s'ofereix el servei en les condicions recollides en l'expedient de contractació.
- Organitzar i distribuir el treball objecte del contracte
- Comunicar de manera prèvia, qualsevol modificació o substitució de personal adscrit al Servei, per tal d'acreditar que la formació i experiència s'ajusta a la requerida en aquest plec.
- Comunicar a la referent del Servei qualsevol incidència rellevant de manera immediata.

- Definir indicadors i incorporar mesures de valoració del servei.
- Elaborar les memòries del servei, que incloguin, possibles tendències de futur.
- Presentar les memòries a qui correspongui.
- Informar i anotar les possibles incidències que puguin sorgir. Així com fer les propostes de millora convenients.
- Assessorar en els continguts de les eines per a la difusió del servei.
- Qualsevol altre funció de naturalesa similar que li pugui ser atribuïda.

L'empresa adjudicatària ha de designar als **professionals per l'atenció en l'àmbit d'estrangeria** integrats en la seva plantilla, que tindran les següents obligacions:

- Realitzar les entrevistes individuals d'informació i assessorament jurídic i fer-ne el seguiment necessari.
- Assessorar i orientar a les professionals de l'ajuntament, de forma telefònica o presencial consultes jurídiques específiques.
- Participar en les coordinacions que siguin necessàries amb l'equip vinculat al Servei d'estrangeria per poder realitzar un abordatge integral dels casos.
- Participar en espais de participació ciutadana o processos de diagnosi o reflexió en relació a l'estrangeria, a petició de la referent del servei.
- Participar i formar part dels espais de treball en el que hi participin personal municipal i entitats vinculades amb l'objecte del contracte.
- Realitzar informes semestrals sobre les atencions realitzades.
- Gestionar la bases de dades dels expedients i usuaris atesos.
- Complir la legislació vigent de protecció de dades de caràcter personal en tant al tractament dels expedients i de la bases de dades.
- Comunicar a la referent del Servei qualsevol incidència rellevant de manera immediata.
- Lliurar una memòria anual del servei d'assessorament.
- Qualsevol altra funció de naturalesa similar que li sigui atribuïda.

#### **Perfil professional:**

- El personal que presti el servei ha d'acreditar la seva formació amb una titulació mínima de tècnic superior graduat o llicenciat i formació especialitzada i actualitzada en matèria jurídica en estrangeria.
- El personal adscrit al servei ha de tenir una experiència mínima de 2 anys com a professional desenvolupant tasques similars a les que són objecte de la present contractació.
- El personal adscrit ha de demostrar les seves competències per a desenvolupar els serveis exigits amb la capacitat lingüística mínima de coneixement parlat i escrit de català i castellà.
- El personals adscrit ha de demostrar experiència mínima d'un any en el tracte amb persones migrades de diferents nacionalitats.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'Ajuntament, abans de l'inici de la prestació del servei, la relació de personal adscrit detallant la seva titulació i experiència.

L'adjudicatari haurà de comunicar immediatament a l'Ajuntament qualsevol modificació que es produeixi en la relació inicial de persones adscrites a la realització del contracte.

L'empresa o entitat adjudicatària ha de comptar a la seva plantilla amb llicenciats en dret experts en temes d'estrangeria, en disposició de donar suport i atendre consultes i gestions quan siguin d'una complexitat que no pugui resoldre la persona assignada al servei.

El personal substitut haurà de tenir un perfil professional igual o superior a aquell que posseeix la persona substituïda.

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal de tal manera que es garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat.

### **Confidencialitat i protecció de dades**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment del secret professional, per part de tot el seu personal.

- L'empresa adjudicatària i el seu personal estan obligats al deure de confidencialitat, de conformitat amb l'article 5 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- L'adjudicatari haurà de formar i informar al seu personal de les obligacions que en matèria de protecció de dades estiguin obligats a complir en el desenvolupament de les seves tasques per a la prestació del contracte, especialment les derivades del deure de confidencialitat, responen l'empresa adjudicatària personalment de les infraccions legals en què per incompliment dels seus empleats es pogués incórrer.
- L'adjudicatari i el seu personal durant la realització dels serveis que es prestin com a conseqüència del compliment del contracte, estaran subjectes a l'estricta compliment dels documents de seguretat de les dependències municipals en les quals es desenvolupi el seu treball.
- Si el contracte adjudicat implica el tractament de dades de caràcter personal s'haurà de respectar en la seva integritat la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la seva normativa de desenvolupament, de conformitat amb l'establert en la disposició addicional vintè cinquena de la LCSP.

### **Avaluació i seguiment**

El servei serà avaluat a través d'una memòria anual, d'informes trimestrals i de les enquestes a les persones usuàries.

Es realitzaran enquestes anònimes de satisfacció i millora a les persones usuàries per tal de valorar la tasca que es desenvolupa i el grau de satisfacció i prendre les mesures necessàries en el cas que es detecti que cal implementar canvis al servei.

Documentació que ha de lliurar l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament:

- Actualització de base de dades al dia.
- Informes resum trimestrals
- Informe d'avaluació: A partir dels indicadors acordats a l'inici del contracte, s'elaborarà un informe d'avaluació que reculli les dificultats detectades per desenvolupar el servei, els riscos o punts febles, i les propostes de millora. S'haurà de lliurar el darrer trimestre de l'any natural ( setembre-octubre).
- Una memòria anual d'avaluació, que es presentarà el mes de gener de l'any següent, que inclogui:
  - Informe d'avaluació i conclusions: a partir dels indicadors recollits i de les enquestes de satisfacció, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria que reculli les dificultats detectades per desenvolupar el servei, els riscos i punts febles i les propostes de millora. De l'activitat de tot l'any.



- Com a Annex es presentaran: Indicadors recollits: Nombre d'usuaris, nombre de visites, tipologia de consultes, perfils d'usuaris segons sexe, edat, nacionalitat, situació administrativa, situació laboral, etc.
- Recull i avaluació de les enquestes anònimes realitzades.

Els indicadors a recollir s'acordaran amb l'empresa adjudicatària a l'inici del Servei, es podran anar revisar i modificar quan es consideri una millora per la qualitat de l'avaluació del Servei.

Proposta d'indicadors a recollir:

- N° d'atencions realitzades
- Data d'actualització de la informació sobre normativa legal en el portal de l'Ajuntament.
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta
- N. de casos estudiats i valorats
- N. de casos resolts favorablement
- Mitjana anual dels dies d'espera des del moment en que es demana cita prèvia fins que la data de visita.
- N. de queixes ciutadanes justificades per no haver-se programat cita prèvia abans de 15 dies laborables després de la seva sol·licitud.
- Data d'actualització de la informació al web
- N. de queixes per no obtenir per escrit la informació bàsica a conèixer referent als tràmits d'estrangeria sobre els que s'ha realitzat la consulta.
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).
- N. de sol·licituds per ser atès pel cap de servei i casos atesos
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la impossibilitat de contactar amb la persona responsable

### **Condicions econòmiques del servei**

L'empresa estarà obligada a prestar 16 hores setmanals i 2 hores de coordinació mensual per a desenvolupar els objectius del Servei.

L'empresa contractista cobrarà mensualment d'acord amb el preu del servei ofert per l'empresa adjudicatària.

### **Compromisos de qualitat i avaluació del servei**

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar i col·laborar en l'acompliment dels següents compromisos de qualitat del servei recollits en la carta de servei:

#### **. Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei**

- El personal de l'Assessoria jurídica en temes d'estrangeria atendrà les consultes i sol·licituds ciutadanes amb informació actualitzada i contrastada directament amb l'estament competent.
- El personal d'atenció de l'Assessoria jurídica en temes d'estrangeria es compromet a estudiar i valorar cada cas d'acord amb els requisits establerts per les autoritats competents abans d'iniciar la tramitació.
- L'Assessoria jurídica en temes d'estrangeria proporcionarà una atenció presencial amb cita prèvia, amb un temps d'espera màxim de 15 dies laborables des de la data de sol·licitud de cita prèvia.
- La informació sobre els tràmits d'estrangeria i els requisits d'accés es proporcionarà presencialment, o telemàticament i amb l'actualització periòdica de la web.



- La informació proporcionada a les visites amb les persones usuàries serà complementada amb un document per escrit que contindrà la informació bàsica a conèixer referent als tràmits d'estrangeria.
- L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés, i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania
- La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable del Servei d'assessoria jurídica en temes d'estrangeria quan hi hagi alguna incidència per les vies establertes.

#### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

- Data d'actualització de la informació sobre normativa legal que hi ha a disposició al portal de l'Ajuntament.
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta
- N. de casos estudiats i valorats
- N. de casos resolts favorablement
- Mitjana anual dels dies d'espera des del moment en que es demana cita prèvia fins que la data de visita.
- N. de queixes ciutadanes justificades per no haver-se programat cita prèvia abans de 15 dies laborables després de la seva sol·licitud.
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).
- N. de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la impossibilitat de contactar amb la persona responsable

#### **Funcions de l'Ajuntament de Sant Cugat**

Són obligacions de l'Ajuntament, les següents:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en els plecs de condicions particulars.
- Designar la referent tècnica per portar a terme el seguiment i l'execució del contracte.
- L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès no tindrà cap relació jurídica ni laboral amb el personal de l'empresa adjudicatària, essent a compte d'aquesta empresa la totalitat de les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixen derivades d'aquell.
- Abonar l'import de les factures presentades per import dels serveis realitzats.
- Donar a conèixer el servei entre els diferents serveis municipals, persones, entitats i institucions implicades i facilitar al màxim la realització del servei que s'ha de prestar.

#### **Lloc en el que es prestarà el Servei:**

El Servei es prestarà a la dependència municipal de Casa Mònaco, o en cas de necessitat en altres dependències de l'Ajuntament. En el cas que s'acordi es podrà realitzar atenció telemàtica.



AJUNTAMENT DE  
**SantCugat**

Plaça de la Vila, 1  
08172 Sant Cugat del Vallès  
T. 935 657 000  
santcugat.cat



Document signat electrònicament. La seva autenticitat es pot verificar a <https://seu.santcugat.cat/seu/validacio>