



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA TRAMITACIÓ A LA GENERALITAT DE CATALUNYA DE LA DOCUMENTACIÓ I INFORMACIÓ REQUERIDA PER A L'ELABORACIÓ DELS INFORMES D'ADEQUACIÓ D'HABITATGES, NECESSARIS PEL REAGRUPAMENT FAMILIAR I NECESSARIS PER A LA RENOVACIÓ DE LES AUTORITZACIONS DE RESIDENCIA EN VIRTUT DEL REAGRUPAMENT FAMILIAR, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CLÀUSULA 1. CONSIDERACIONS GENERALS	2
OBJECTE DEL CONTRACTE	2
CONTEXTUALITZACIÓ	2
TERMINOLOGIA	2
CLÀUSULA 2. ABAST DEL SERVEI A CONTRACTAR	3
CLÀUSULA 3. EXECUCIÓ DEL SERVEI EN FASES	3
A. Recepció de les sol·licituds i comprovació de la documentació presentada	3
B. Comprovació de la informació i documentació de l'administració.	4
C. Tramitació de la informació a la Generalitat	5
Altres tasques relacionades amb l'atenció	5
Resum Fases d'execució del servei	6
CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	6
CLÀUSULA 5. HORARI	7
CLÀUSULA 6. Infraestructures i equipaments	7
6.1 Requeriments d'ubicació i espais	7
6.2 Requeriments tecnològics i tècnics	7
CLÀUSULA 7. FORMACIÓ	8
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	8
CLÀUSULA 9. REQUERIMENTS DE QUALITAT	9
9.1 Qualitat tècnica requerida	9
9.2 Control de qualitat	10
CLÀUSULA 10. ALTRES PRESTACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	11



CLÀUSULA 1. CONSIDERACIONS GENERALS

OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest contracte la prestació del Servei per a la tramitació a la generalitat de Catalunya de la documentació i informació requerida per a l'elaboració dels informes d'adequació d'habitatges, necessaris pel reagrupament familiar i necessaris per a la renovació de les autoritzacions de residència en virtut del reagrupament familiar, amb mesures de contractació pública sostenible.

En el contracte es diferencien les següents actuacions: recepció de la sol·licitud i de la documentació requerida per la Generalitat de Catalunya per a l'elaboració de l'Informe Adequació Habitatge, la comprovació de la informació de l'administració necessària i la seva tramitació a l'ens competent, i atenció al públic en cas necessari.

Aquesta tramitació forma part de l'expedient, per a l'elaboració i l'emissió de les propostes dels Informes d'Adequació de l'habitatge necessaris en els procediments per reagrupar algun familiar, tant per la seva sol·licitud inicial com per a la renovació de les autoritzacions de residència concedides, en virtut del reagrupament familiar, de l'Ajuntament de Barcelona.

CONTEXTUALITZACIÓ

El marc de referència per l'elaboració i emissió de les propostes d'informes d'adequació d'habitatge és la Llei Orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social i el Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel que s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica.

En l'article 55 del Decret 557/2011, s'estableix que les persones estrangeres que sol·licitin autorització de residència per reagrupar a familiars, hauran de presentar un informe emès pels òrgans competents de la Comunitat Autònoma del lloc de residència del reagrupant, als efectes d'acreditar que hi compta amb un habitatge adequat per atendre les seves necessitats i les de la seva família.

A dits efectes es podrà realitzar consulta a l'Ajuntament on l'estranger reagrupant tingui el seu domicili habitual sobre la informació que pugui constar al mateix en relació amb l'adequació de l'habitatge.

A l'article 61.3 b.3 del RD 557/2011 de 20 d'abril, reglament que desenvolupa la LO 4/2000 d'11 de gener, s'estableix la necessitat de l'informe per a la renovació de les autoritzacions de residència en virtut del reagrupament familiar.

TERMINOLOGIA

Las següents abreviacions seran utilitzades en el present document:

- GIH: Aplicació informàtica municipal anomenada Gestió Informes Habitatge, un programa específic per recollir les dades de les sol·licituds, la documentació aportada i informació municipal sobre l'habitatge.
- EACAT: Extranet de les administracions públiques catalanes. Plataforma per tramitar informació a la Generalitat de Catalunya.
- IMI: Institut Municipal d'Informàtica, entitat responsable de les comunicacions i sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona.



CLÀUSULA 2. ABAST DEL SERVEI A CONTRACTAR

L'Informe d'Adequació d'Habitatges és necessari per a que els ciutadans extracomunitaris puguin sol·licitar el reagrupament d'algun familiar i per renovar les autoritzacions de residència concedides per aquest motiu.

El servei de tramitació a la generalitat de Catalunya de la documentació i informació requerida per a l'elaboració dels Informes d'Adequació d'Habitatges, necessaris pel reagrupament familiar i necessaris per a la renovació de les autoritzacions de residència en virtut del reagrupament familiar, es compon de comprovació documental, tramitació i atenció als usuaris sobre el tràmit.

En el contracte es diferencien quatre tipus d'actuacions:

- Recepció de les sol·licituds i comprovació de la documentació presentada.
- Comprovació de la informació i documentació de l'administració.
- Tramitació de la informació a la Generalitat
- Atenció i informació sobre el tràmit que es gestiona.

CLÀUSULA 3. EXECUCIÓ DEL SERVEI EN FASES

El servei de tramitació a la generalitat de Catalunya de la documentació i informació requerida per a l'elaboració dels Informes d'Adequació d'Habitatges inclou quatre tipus d'actuacions: recepció de les sol·licituds i comprovació de la documentació presentada; comprovació de la informació i documentació de l'administració; tramitació de la informació a la generalitat; i atenció i informació sobre el tràmit que es gestiona.

Aquest servei s'executa en les següents fases:

- A. Recepció de les sol·licituds i comprovació de la documentació presentada.
- B. Comprovació de la informació i documentació de l'administració.
- C. Tramitació de la informació a la Generalitat

A. Recepció de les sol·licituds i comprovació de la documentació presentada

L'informe el sol·licita la persona interessada mitjançant instància específica, degudament complimentada, segons el model aprovat per l'òrgan competent per a la seva emissió. La sol·licitud es realitza a través d'una instància a l'Oficina d'Atenció Ciutadana o telemàticament, a través del registre electrònic, acompanyada de la documentació preceptiva pel tràmit.

A.1 Recepció i Obertura expedient

La primera fase consta de recepció de les sol·licituds, classificació de la documentació i creació de l'expedient.

- Recepció i registre de les sol·licituds i documentació. Les sol·licituds d'Informe d'habitatge es classificaran, i es detectarà les que tenen caràcter urgent, i en cas que sigui necessari es prioritzarà la seva tramitació. Per detectar el caràcter urgent de les peticions, s'utilitzarà el catàleg de casos urgents del servei.
- Introduir les dades a l'aplicació informàtica municipal (GIH).
- Creació de l'expedient.



- Preparar el document de seguiment de cada expedient, on quedarà recollida la informació referent al procediment; com a mínim:
 - o Numero expedient (ID).
 - o Data sol·licitud.
 - o Informació dels contactes fets amb la persona sol·licitant, tant del nombre com dels mitjans utilitzats (telèfon, SMS, correu electrònic i requeriment).
 - o En cas de desistiment telefònic s'ha de fer constar el motiu.
 - o Totes les observacions que es considerin rellevants pel cas.
- Mantenir actualitzades totes les dades en l'aplicació informàtica municipal (GIH).

El requeriment, tant el que fa referència l'article 68 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques com la resta de notificacions, hauran de practicar-se segons l'establert als articles 40, 41, 42 i següents de la mateixa llei. En aquest cas, l'empresa que realitza el servei un cop redactat el requeriment, l'ha de fer arribar a la Direcció de serveis d'Immigració i Refugi, i un cop efectuat aquest, s'avisarà a l'empresa per a que passin a recollir els acusaments de rebuda corresponents.

A.2 Comprovació de la documentació presentada

- Comprovar la documentació necessària que han d'aportar les persones sol·licitants.
- Contactar amb les persones sol·licitants per a l'aportació de documentació no presentada i necessària per a la tramitació, si és el cas, d'acord amb la normativa aplicable.
- Gestionar la forma d'aportació de la documentació i el recordatori de la mateixa.
- Actualitzar les dades en el GIH.

Finalització Fase A

- En cas que la documentació sigui correcta s'avança a la Fase B.
- En cas de manca de documentació o que aquesta no compleix les condicions necessàries pel procediment, es procedirà a:
 - o Cas de desistiment:
Les persones sol·licitants poden sol·licitar la renúncia al tràmit i d'aquesta manera recuperar la taxa, i es procedirà al tancament i arxiu de l'expedient no finalitzat.
 - o Cas de no desistiment:
Les persones sol·licitants no presenten renúncia al tràmit, de manera que s'avança directament a la Fase C.

B. Comprovació de la informació i documentació de l'administració.

A més de la documentació presentada per la persona sol·licitant, és necessari que es comprovi i revisi la documentació pertinent provinent de fonts municipals, de la Generalitat i de l'Estat, que es descriuen a continuació.

- Comprovar la informació i documentació que disposa l'administració municipal, necessària per a la tramitació del document.
 - o Dades padronals del domicili.



- Dades padronals de la persona sol·licitant.
- Contactar amb la persona sol·licitant, si es dona el cas perquè actualitzi les seves dades.
- Si la persona sol·licitant aporta la mateixa documentació, fer-ho constar en el document de seguiment.
- Si la persona sol·licitant no aporta la cèdula d'habilitat en la Fase A, es procedirà a la comprovació del cadastre, per mitjans telemàtics, per tal d'obtenir el número de la cèdula.
- Es realitzarà la comprovació de la cèdula d'habilitat per mitjans telemàtics.
- Actualitzar les dades en el GIH.

Finalització Fase B

- En cas que la documentació sigui correcta s'avança a la Fase C.
- En cas de manca de documentació o que aquesta no compleix les condicions necessàries per al procediment, es procedirà a:
 - Cas de desistiment:
Les persones sol·licitants poden sol·licitar la renúncia al tràmit, recuperar la taxa, i es procedirà al tancament i arxiu de l'expedient no finalitzat.
 - Cas de no desistiment:
Les persones sol·licitants no presenten renúncia al tràmit, i s'avança a la Fase C.

C. Tramitació de la informació a la Generalitat

- Preparació de la documentació, tant de la persona sol·licitant com la generada per l'administració municipal, per enviar-la a la Generalitat.
- Tramitar l'expedient elaborat a la Generalitat de Catalunya, mitjançant l'EACAT.
- Obtenir el justificant de l'enviament.
- Finalment, en el moment que la Generalitat faciliti informació de les tramitacions dels expedients enviats, serà necessari actualitzar el GIH.

Finalització Fase C

- En cas de manca de documentació o que aquesta no compleix les condicions necessàries per al procediment, i no s'hagi produït el desistiment de les persones sol·licitants, es procedirà a l'enviament de l'expedient generat (expedient no finalitzat) a la Generalitat de Catalunya.
- En cas de desistiment, que pot produir-se en qualsevol fase del procediment, es procedirà al tancament i arxiu de l'expedient no finalitzat.
- En cas que la totalitat de la documentació revisada per a l'elaboració de l'expedient sigui correcta, s'elaborarà un informe indicant les tasques realitzades, i es procedirà a l'enviament de l'expedient finalitzat a la Generalitat de Catalunya.

Altres tasques relacionades amb l'atenció

- En qualsevol moment, és necessari atendre les consultes i facilitar informacions del tràmit als usuaris, les OAC's, tècnics i professionals que s'hi adrecin. Aquesta atenció podrà ser per mitjà de correu electrònic i telèfon. Les línies telefòniques no podran ser de serveis de tarifes especials.



- Orientar cap a altres serveis de l'àmbit d'immigració si fos necessari.

Resum Fases d'execució del servei

Durant tot el procés de tramitació, hi ha tres possibles moments de tancament de l'expedient:

1. Tramitació a la Generalitat expedient finalitzat: Quan tota la documentació necessària és correcta, es procedirà a l'enviament de l'expedient finalitzat.
2. Tramitació a la Generalitat expedient no finalitzat: Aquelles sol·licituds en que manca documentació o no compleix les condicions necessàries pel tràmit, es tramita a la Generalitat, com expedient no finalitzat.
3. Arxivament: Quan el sol·licitant renuncia i s'arxiva l'expedient (en qualsevol moment del procés).

Les tasques objecte del present contracte podran ser modificades, en funció de les indicacions de la Instrucció d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya, que actualment es troba en fase de redacció/tramitació.

CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el servei de tramitació a la generalitat de Catalunya de la documentació i informació requerida per a l'elaboració dels Informes d'Adequació d'Habitatges, necessaris pel reagrupament familiar i necessaris per a la renovació de les autoritzacions de residència en virtut del reagrupament familiar.

L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat del personal professional per realitzar les diferents funcions pròpies d'aquest contracte.

Tots els professionals han de tenir un coneixement del català i del castellà tant a nivell oral com escrit, i es valorarà el coneixement de les següents llengües: anglès, francès i àrab. També hauran de tenir coneixements d'informàtica a nivell d'usuari de Word, Excel, Access, Power Point i Acrobat Reader, així com capacitat per a navegar a Internet i gestionar el correu electrònic.

S'acreditarà mitjançant certificats expedits per l'òrgan competent quan el destinatari hagués estat una entitat del sector públic; en cas que el destinatari hagués estat un subjecte privat s'acreditaran mitjançant els justificants expedits per aquest, o a falta d'aquest justificants, mitjançant una declaració del treballador on quedi reflectida aquesta experiència, els llocs i dates de la prestació, junt amb els documents que constin en el seu poder que acreditin la realització de la prestació.

Les hores mínimes calculades per desenvolupar el servei son:

Prestacions	Hores mínimes anuals	Requisits mínims.
Prestacions Tècniques	1.731,48 hores	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 4 anys en treballs de gestió i coordinació en projectes similars i de 2 anys en



		treball amb persones immigrades.
Prestacions Administratives	3.462,96 hores	Cicle formatiu de Grau Superior (formació professional) o equivalent. Experiència prèvia de 3 anys en tasques de tipus organitzatiu i administratiu, i en atenció al públic, i de 2 anys en treball amb persones immigrades.

CLÀUSULA 5. HORARI

L'horari que s'haurà de garantir serà de dilluns a divendres 9 a 14:30 hores al matí i de dilluns a dijous de 15 a 17:30 hores a la tarda, excepte els festius locals. S'han de realitzar les hores de treball establertes en aquest plec tècnic.

L'atenció al públic serà no presencial.

Per poder adaptar-se a les necessitats emergents, l'Ajuntament pot determinar un canvi d'horari.

CLÀUSULA 6. Infraestructures i equipaments

Les empreses licitadores han de presentar les seves propostes d'infraestructura i model organitzatiu pel desenvolupament del servei objecte del contracte.

6.1 Requeriments d'ubicació i espais

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una infraestructura amb capacitat per ubicar al personal de treball administratiu i coordinació, que haurà d'estar suficientment i clarament separada d'altres serveis que la mateixa empresa pugui tenir.

Les instal·lacions hauran de complir els requeriments mínims establerts a la legislació vigent en matèria d'accessibilitat i ergonomia i en particular el disposat a la Llei General de Drets de les persones amb Discapacitat i de la seva inclusió social.

En tot cas, el licitador està obligat a complir la normativa laboral vigent aplicable quant a la regulació del treball a distància i teletreball.

6.2 Requeriments tecnològics i tècnics

L'empresa haurà d'aportar al servei la infraestructura tecnològica necessària per poder integrar-se als sistemes de l'Ajuntament, així com les llicències requerides pel correcte funcionament dels ordinadors. L'empresa haurà de facilitar una estació de treball per a cada treballador adscrit al contracte.

Tot el personal amb accés a les aplicacions o sistemes de l'Ajuntament de Barcelona haurà de disposar d'un correu electrònic personal i intransferible, en el que rebrà les contrasenyes a les diferents aplicacions, seguint el model de protecció de dades marcat per l'IMI.



Totes les estacions de treball necessàries pel desenvolupament del servei seran subministrades i mantingudes per l'adjudicatari del present contracte, tant el maquinari com el programari.

Al personal, des de l'IMI, se'ls facilitarà accés a les aplicacions municipals necessàries per al desenvolupament de les prestacions previstes en el contracte.

L'adjudicatari haurà d'utilitzar l'aplicació informàtica municipal GIH dins de la xarxa informàtica municipal, sempre segons els estàndards corporatius. Així com l'EACAT per tramitar les propostes a la Generalitat. Qualsevol incidència, en aquest sentit serà comunicada d'immediat per correu electrònic a la direcció municipal.

En cas de ser necessari crear nous sistemes d'informació, haurà de fer-se amb la supervisió municipal a través de la Direcció del servei i/o IMI i quedaran de propietat municipal a la finalització del contracte.

L'empresa haurà de facilitar telèfons mòbils per al coordinador i per a tot el personal adscrit al servei, contactar i comunicar-se amb els usuaris/usuàries. Les línies telefòniques no podran ser de serveis de tarifes especials.

L'empresa es farà càrrec de les despeses de SMS i de la de les línies telefòniques.

CLÀUSULA 7. FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària ha d'executar durant tota la durada del contracte, un pla de formació anual, en el qual s'hauran d'incloure formacions rellevants amb els serveis desenvolupats per aquest contracte.

Per a poder realitzar un seguiment adient, l'adjudicatari haurà d'entregar la planificació de les formacions previstes.

Per al personal de nova incorporació es realitzarà una formació inicial, imprescindible per a la gestió del procediment que tindrà com a finalitat capacitar al personal de nova incorporació:

- Coneixements del procediment
- Coneixement i ús de les aplicacions de gestió i tramitació.
- Tècniques d'atenció al ciutadà.
- Coneixement bàsics d'estrangeria.

Les hores de formació, per a qualsevol grup de treballadors, serà com a mínim de 15 hores.

CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament assumeix la coordinació tècnica i funcional del servei i supervisarà el projecte i el treball a realitzar.

Es faran reunions, de seguiment tècnic, entre la persona que assumeixi la coordinació del servei i la persona responsable dels contractes de la Direcció de serveis d'Immigració i Refugi. Aquestes reunions tindran una periodicitat mensual (sense perjudici que puguin ser convocades en



qualsevol moment, a requeriment, per tractar temes urgents o puntuals). Els objectius principals d'aquestes reunions serà:

- Assegurar la necessària fluïdesa del servei.
- Anàlisi dels indicadors de gestió i valoració del grau de compliment estàndards de qualitat del servei.
- Anàlisi de la qualitat del servei (queixes rebudes de les persones usuàries, evolució mensual, mesures aplicades per corregir errors,...)
- Aprovació propostes de millora, si n'hi ha.
- Informes d'indicadors.

La Direcció de serveis d'Immigració i Refugi podrà demanar altres informes, establint el contingut i la freqüència d'enviament.

Comunicació d'incidència i avaries

L'empresa adjudicatària comunicarà de forma immediata a les persones responsables municipals, d'acord amb els procediments establerts, qualsevol incidència i/o avaria que pugui afectar el normal funcionament del servei, per tal de que sigui solucionada el més aviat possible.

CLÀUSULA 9. REQUERIMENTS DE QUALITAT

9.1 Qualitat tècnica requerida

Compromisos de qualitat

Els licitadors, d'acord amb les clàusules administratives particulars referides a la seva solvència tècnica i experiència, pel fet de presentar-se a la present licitació assumeixen que estan capacitats per a prestar els serveis demanats amb els nivells de qualitat exigibles.

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 altres. A aquests efectes l'empresa adjudicatària, designarà una única persona com a interlocutora.

Nivells de servei

- El termini total per a la tramitació de l'expedient finalitzat no podrà ser superior a 30 dies laborables, a partir de la data en que la sol·licitud tingui entrada al servei. Únicament podrà ser emesa en un termini superior per causes no imputables al servei, que hauran de quedar degudament justificades.
- En les sol·licituds considerades urgents (en funció del protocol de casos urgents), reduir, com a màxim, en un 50% el termini per a la tramitació a la Generalitat.
- Donar resposta a les consultes per correu electrònic, a usuaris, professionals i entitats abans de 72 hores laborables.
- Realitzar l'enquesta de grau de satisfacció dels professionals, trimestral i anualment.
- Realitzar l'enquesta de grau de satisfacció dels usuaris, trimestral i anualment.
- Realitzar els informes de seguiment i la memòria establerta en el present Plec de Prescripcions Tècniques.



9.2 Control de qualitat

L'adjudicatari haurà de presentar els següents informes i memòria pel seguiment i l'avaluació del contracte.

Totes aquestes dades passaran a formar part de l'Observatori per a la Immigració de Barcelona.

1. Quadre comandament mensual

- Nombre sol·licituds presentades.
- Nombre de tancament i arxiu d'expedients no finalitzats.
- Nombre de tramitacions d'expedients no finalitzats.
- Nombre de tramitacions d'expedients finalitzats

2. Informes de seguiment del servei

Es presentaran informes de seguiment de l'activitat amb periodicitat mensual. S'informarà com a mínim de les dades següents:

- Nombre sol·licituds presentades.
- Nombre de tancament i arxiu d'expedients no finalitzats.
- Nombre de tramitacions d'expedients no finalitzats.
- Nombre de tramitacions d'expedients finalitzats
- Nombre de sol·licituds pendents d'elaboració de tramitació.
- Nombre de sol·licituds mensuals presentades per districte municipal.
- Temps mig de resolució, de cadascuna de les tipologies (tancament i arxiu de l'expedient no finalitzat, tramitació d'expedient no finalitzat, tramitació d'expedient finalitzat)
- Nombre sol·licituds urgents.
- Temps mig resolució urgents.

A més es facilitarà un informe mensual amb forma d'infografia, amb el resum dels principals indicadors del servei i un anàlisi comparatiu dels indicadors dels darrers mesos.

3. Informes quadrimestrals de seguiment

Es presentaran en forma de gràfic, amb les dades de seguiment dels mesos respectius, els principals indicadors.

- Instàncies rebudes.
- Instàncies per districte.
- Tancament i arxiu de l'expedient no finalitzat.
- Tramitació d'expedient no finalitzat.
- Tramitació d'expedient finalitzat
- Sol·licituds pendent de tramitació.

L'informe quadrimestral, es lliurarà abans del darrer dia del mes següent al període del quadrimestre analitzat.



4. Memòria anual

L'adjudicatari presentarà una memòria anualment en la que es detallarà la informació que requereixi l'Ajuntament amb l'anàlisi quantitativa i qualitativa de la tasca executada i explotació de les dades, diferenciant per tipologies reagrupació i renovació, en funció de conceptes com ara els següents:

- Nacionalitat.
- Sexe.
- Relació parentesc.
- Edat.
- Número de persones a reagrupar o renovar.
- Districte de reagrupació o renovació.
- Regim tinència d'habitatge.

La memòria anual del servei, es lliurarà abans del 30 de març de cada any natural.

5. Informe grau satisfacció per part dels professional.

L'adjudicatari presentarà un informe, trimestralment i anualment, amb les dades de l'enquesta de satisfacció del servei per part dels professionals, dades quantitatives de tipologies i motius d'interrelació amb el servei, temps de resposta, així com dades qualitatives de valoració del servei.

L'Informe del grau de satisfacció del servei dels professionals, es lliurarà abans del 30 de març de cada any natural.

6. Informe grau satisfacció per part usuaris

L'adjudicatari presentarà un informe trimestralment i anualment, amb les dades de l'enquesta de satisfacció dels usuaris, dades quantitatives de tipologies i dades socials, això com dades qualitatives de valoració del servei.

L'Informe del grau de satisfacció es lliurarà abans del 30 d'abril de cada any natural.

L'adjudicatari es compromet també a donar resposta àgil a les demandes de dades, indicadors o altres temes que sobre el programa l'Ajuntament pugui requerir de forma puntual o periòdica.

CLÀUSULA 10. ALTRES PRESTACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària té l'obligació de complir totes les clàusules recollides en els plecs tècnic i administratiu. També estaran obligades a:

- Garantir l'acompliment dels encàrrecs, pel que fa a les competències dels serveis inclosos en aquest contracte.
- Vetllar per la coordinació, quan sigui necessari, amb altres serveis de la Direcció de serveis d'Immigració i Refugi i d'altres direccions de l'Ajuntament.
- Proposar, als responsables de la Direcció d'Immigració i Refugi, millores per a la prestació del servei.



- Donar coneixement de forma immediata (com a màxim un dia laborable), als responsables de la Direcció d'Immigració i Refugi, de qualsevol incidència greu en el desenvolupament del servei, així com, de les avaries o incidències que afectin la infraestructura.
- Coordinar l'avaluació i el seguiment de les enquestes de satisfacció dels usuaris i l'enquesta de satisfacció dels professionals, presentant un informe trimestral, per a cadascuna d'elles, a la Direcció de serveis d'Immigració i Refugi.
- Elaborar i lliurar als responsables de la Direcció d'Immigració i Refugi, amb la periodicitat establerta, les propostes d'informes i documents exigits en aquest plec.
- Garantir la custòdia dels expedients generats, fins a l'arxiu definitiu dels mateixos.
- Garantir l'obtenció de les dades provinent de fonts municipals, de la Generalitat i de l'Estat, necessàries per la realització del tràmit.
- Garantir que la tramitació a la Generalitat mitjançant l'EACAT ha finalitzat correctament.
- Mantenir la informació de l'expedient actualitzada en el GIH.
- Atendre les consultes i donar informacions relatives al servei a usuaris, i les OAC's, tècnics i professionals que s'hi adrecin.