

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ACOLLIDA I CONVIVÈNCIA DEL CONSORCI DE BENESTAR SOCIAL GIRONÈS-SALT. 2025

1. OBJECTE I NATURALESA DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació d'una part del Servei d'Acollida i Convivència del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt (CBSGS en endavant), d'acord amb el Plec de Clàusules Administratives Particulars i amb el Plec de Clàusules Administratives Generals aplicables als contractes de serveis.

1.1. Definició:

El Servei d'Acollida i convivència del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt és el servei que gestiona l'acollida de la població immigrada d'origen estranger i contribueix a promoure la convivència entre la ciutadania als municipis de la comarca del Gironès.

1.2. Persones destinatàries i àmbit territorial:

Persones destinatàries: persones immigrades d'origen estranger, als/les professionals i/o entitats que treballen directament amb aquestes, i a la ciutadania en general en la gestió de la diversitat per promoure una bona convivència

Àmbit territorial Lot 1: municipis del Gironès de menys de 20.000 habitants.

Àmbit territorial Lot 2: municipis de Cassà de la Selva, Bordils, Flaçà i Celrà. S'ofereix el servei de forma complementària als serveis propis d'aquests municipis.

A Cassà de la Selva i a Llagostera s'ofereixen de forma complementària als serveis propis d'aquests dos municipis, donat que disposen de tècniques d'acollida i/o ciutadania locals.

1.3. Objectius:

General: Facilitar el procés d'acollida i d'acomodació de les persones migrades, garantint el compliment del què marca la Llei d'acollida de les persones immigrades i les retornades a Catalunya i seguint el pla marc d'actuació en matèria d'acollida i convivència del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt.

Aquest objectiu general, es divideix en 4 objectius:

- Gestionar la diversitat sociocultural davant del fet migratori, a través del treball en xarxa i de la col·laboració amb els diferents agents implicats i el moviment associatiu dels municipis.
- Dissenyar projectes i serveis i proporcionar recursos per als diferents municipis, en funció de les possibilitats i de les necessitats.
- Afavorir relacions de convivència i el sentiment de pertinença col·lectiu.
- Promoure la convivència entre la ciutadania, gestionant la diversitat, a través d'accions grupals i comunitàries.

1.4.Descripció dels serveis:

1)Suport tècnic a Servei de Primera Acollida (S1A):

Aquest servei atén i acompanya a les persones d'origen estranger en el seu procés d'acollida a la nostra societat, oferint-los la informació que requereixen (d'acollida en concret i d'estrangeria en general) i facilitant-los l'accés a les formacions contemplades per la Llei d'acollida per poder obtenir el certificat d'acollida.

Les accions a dur a terme seran les que es descriuen a continuació.

1.1.Atenció individualitzada i acompanyament:

Atenció i acompanyament individualitzats, per tal d'informar a la persona, especialment sobre temes d'acollida i d'estrangeria, en base a les seves necessitats. S'ofereix també la possibilitat de seguir un itinerari formatiu d'acollida, amb la possibilitat d'obtenir el certificat d'acollida en finalitzar-lo. S'orienta també sobre la possibilitat d'homologar les titulacions del país d'origen.

Es tenen en especial consideració les demandes de protecció internacional, fent el tractament i seguiment més adequats per cada cas.

1.2.Formacions d'acollida:

- a) Derivació de les persones inscrites al S1A a les formacions d'acollida (mòduls A.1, A.2, A.3, B i C) i seguiment d'aquestes fins a l'obtenció del certificat esmentat.
- b) Gestió i execució dels següents mòduls formatius:
 - a. 5 mòduls A per any de contracte, en el marc d'actuació en matèria d'acollida i convivència del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt.
 - b. Mòduls C (mínim 1 per any de contracte), en el marc d'actuació en matèria d'acollida i convivència del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt.

Es contempla tant la possibilitat de l'**Acollida clàssica** (sistema modular), com la possibilitat de l'**Acollida integral** (es mòduls impartits de forma integrada). En la mesura del possible, aquestes formacions s'adaptaran a les necessitats i possibilitats de les persones i a la realitat dels municipis (temps de dedicació setmanal o diària, lloc, horaris, metodologia (telemàtica o presencial), grups reduïts i flexibles...).

1.3.Acollida en el reagrupament familiar:

L'acollida d'una persona reagrupada comença en el mateix moment en què la persona reagrupant comença el procés de reagrupació. D'aquesta manera, des del servei es contempla una atenció personalitzada a la persona reagrupant, tant pel què fa a nivell de suport en el tràmit de reagrupament familiar, com pel què fa a la preparació d'aquest reagrupament. Així mateix, en el moment de l'arribada de la persona reagrupada, es fa una atenció individualitzada amb

aquesta per tal de facilitar-li el seu procés d'acollida, donant-li tota la informació que requereix en aquest moment inicial.

Es tracta d'atendre les necessitats específiques i poder oferir un seguiment especialitzat i individualitzat de cada cas.

Aquest servei es desenvoluparà conjuntament amb l'equip tècnic del CBSGS i per la seva execució es respectaran els circuits de demanda i de derivació existents.

1.4.Acollida en l'àmbit veïnal:

Es tracta de l'acollida en el sí de les comunitats de veïns, que constitueixen l'entorn més proper de la persona nouvinguda. L'acció d'acollida que es desenvolupa des del servei consisteix en la formació i assessorament a les comunitats de veïns i la facilitació de material d'acollida, per tal que siguin aquestes mateixes les que s'ocupin d'acollir a les persones nouvingudes en el sí de la pròpia comunitat de veïns. Es desenvoluparà amb metodologia grupal i comunitària.

1.5.Acollida en l'àmbit associatiu:

Aquesta acollida és la que es pot dur a terme des de les associacions del territori, especialment les que estan integrades per persones d'origen estranger. Aquestes associacions poden esdevenir una via privilegiada per a la persona nouvinguda, per a relacionar-se amb altres persones, per fer activitats al municipi...

De manera similar que amb l'acollida veïnal, l'acollida associativa consisteix en l'assessorament a les persones que integren les juntes de les associacions, facilitant-los també material d'acollida, per tal que s'ocupin d'acollir a les persones nouvingudes a través de l'activitat pròpia de l'associació. Es desenvoluparà amb metodologia grupal i comunitària.

1.6.Acollida en l'àmbit comercial:

Els comerços són un punt de trobada de tots els veïns i veïnes dels municipis. Aquests es poden aprofitar per facilitar el procés d'acollida, especialment aquells que estan regentats per persones del mateix origen que les persones nouvingudes.

En aquest cas, l'acollida des dels comerços consisteix en l'assessorament als comerciants, facilitant-los també material d'acollida, per tal que puguin fer tasques informatives d'acollida des dels seus establiments. Es desenvoluparà amb metodologia grupal i comunitària.

En la mesura del possible, l'Acollida en l'àmbit veïnal, associatiu i comercial es vincularan a les formacions d'acollida del Mòdul C.

2)Servei de traducció i interpretació:

Aquest servei haurà de gestionar la recepció i tramitació de demandes de traduccions i interpretacions culturals, a fi de garantir que els diferents agents del territori (serveis bàsics d'atenció social, àrees bàsiques de salut, oficines d'escolarització, oficines de

promoció econòmica, serveis d'atenció al ciutadà, etc.) puguin evitar les barreres lingüístiques i culturals i així facilitar la comunicació entre aquests i la ciutadania immigrada d'origen estranger, així com assegurar la correcta transmissió d'informació i comprensió mútua.

Les traduccions, que podran ser de tipus oral o escrit, aniran a càrrec del Servei. El Servei haurà de disposar d'una Borsa de traductors/es i intèrprets gestionada pel mateix servei de traducció i interpretació.

Les traducció o interpretació es farà segons demanda, del referent del servei d'acollida i convivència del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt amb la sol·licitud corresponent via correu electrònic. Un cop rebuda la demanda, es valorarà cada cas i s'oferirà el servei més adequat. Es contemplarà que la durada mínima del servei de traducció i interpretació serà d'una hora. Aquest Servei s'haurà de desenvolupar als municipis de la comarca del Gironès excepte Girona i Salt. Anualment, es preveuen cobrir un mínim de 80 traduccions.

Des d'aquest Servei s'haurà de donar cobertura, com a mínim, a les següent llengües: amazigh, anglès, àrab, bambara, diola, francès, hindi, mandinga, panjabi, rus, sarahule, ucraïnès, urdú, wòlof i xinès.

3) Programa d'acció comunitària per la convivència:

Aquest programa pretén promoure i enfortir la convivència i la cohesió social en el sí d'un municipi o barri a través d'un enfocament inclusiu i amb metodologia comunitària, basada en la comunicació positiva i el coneixement mutu. Vol impulsar el sentiment de pertinença col·lectiu, així com impulsar una vida digna i compartida.

Es pot intervenir amb la ciutadania del municipi en general, però en especial amb la població migrada, a fi de reforçar la plena inclusió i la consolidació de vincles positius entre la ciutadania.

S'estableixen dues línies d'intervenció, cadascuna de les quals té els seus propis objectius i tipus d'accions associades a aquests, tot i que es poden modificar i adaptar en funció de la realitat i de les especificitats del municipi o barri on es dugui a terme la intervenció, així com en funció de les necessitats que es detectin.

3.1. Prevenció i sensibilització:

A través de la qual es poden oferir diferents tipus d'accions dirigits a professionals, centres educatius, comunitats de veïns, entitats i altres agents del territori o a la ciutadania, encaminats a la prevenció dels conflictes, al coneixement mutu, a la promoció del sentiment de pertinença... i amb la finalitat de sensibilitzar i fomentar la cohesió i la inclusió social. Possibles accions a desenvolupar en aquesta línia:

- Foment de la participació de col·lectius minoritaris en actes festius i altres celebracions que es duen a terme al municipi.
- Utilització de la cuina, de l'art... (qualsevol altre tema que desperti un interès comú) com a eina per treballar la diversitat.
- Creació de taules locals de participació (de ciutadania, de dones...). Una taula local de participació pretén ser un espai de debat, de recollida de demandes, impressions i sobretot, de construcció del model de municipi o barri.
- Proposta de programació d'actes culturals que reflecteixin la diversitat del municipi o barri.

- Recollida d'opinions i percepcions de la gent del barri o del municipi envers la diversitat.
- Jornades o actes de celebració d'algun fet o de reconeixement d'alguna persona o col·lectiu que promoguin una visió positiva del municipi o barri.
- Xerrades/tallers informatius sobre mètodes alternatius de resolució de conflictes i foment d'una millora en la comunicació entre persones.
- Acompanyament a les associacions d'origen migrat
- Identificació de possibles persones facilitadores dels diversos col·lectius.
- Sessions informatives grupals amb persones nouvingudes sobre temes sanitaris.
- Treball conjunt amb els serveis de joventut locals i altres serveis, a fi de treballar amb els grups de joves temes com la diversitat, la construcció de la identitat...

3.2. Gestió de conflictes de naturalesa veïnal i d'origen cultural:

A través de la qual es generen espais de diàleg, tant a nivell interpersonal com a nivell comunitari, on es facilita que les persones i/o col·lectius en conflicte arribin a acords.

S'utilitza la mediació com a eina d'intervenció, tant des d'una vessant interpersonal com des d'una vessant comunitària. Davant d'un conflicte (explícit o latent), la mediació esdevé una oportunitat per restaurar relacions, recuperar el benestar i apropar posicions. Possibles accions a desenvolupar en aquesta línia:

- Mediació i gestió dels conflictes que sorgeixin a l'espai públic.
- Mediació i gestió dels conflictes que sorgeixin en el sí de les comunitats de veïns o bé en la interacció entre aquestes i l'espai públic, com l'ús d'espais comuns.
- Mediació i gestió dels conflictes que sorgeixin en relació a possibles situacions de discriminació per raó d'origen cultural.

El programa d'acció comunitària per la convivència es portarà a terme en coordinació amb la tècnica d'acollida i quan aquesta valori la necessitat d'implementació. De tota manera, com a mínim caldrà desenvolupar de manera proactiva un mínim de tres accions a la Comarca de la línia de prevenció i sensibilització per any de contracta.

4) Servei presencial d'assessorament jurídic en estrangeria per atendre les demandes puntuals a les que no pugui donar resposta l'equip tècnic del servei de primera acollida.

1.5. Implementació:

1.5.1. Ubicació:

LOT 1: el servei estarà ubicat a la seu del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt (C/Riera de Mus, 1A de Girona, CP 17003); no obstant, es preveu el desplaçament als diferents municipis segons demanda per tal d'oferir atenció presencial.

LOT 2: el servei estarà ubicat a les següents adreces:

- Bordils: Ajuntament de Bordils, Pl. De l'Onze de Setembre, 1
- Cassà de la Selva. Can Trinxeria . Plaça de la Coma, 16 de Cassà de la Selva.
- Celrà. Oficina promoció econòmica. C/ de les Bòbiles, 9 17460 Celrà
- Flaçà. SBAS. Plaça de l'Estació del Carrilet, 1 17463 Flaçà.

1.5.2.Difusió:

Tota la documentació generada per la prestació dels serveis, tant tècnica com de difusió, anirà amb el logotip del CBSGS; així com les dades de contacte i els correus electrònics seran del CBSGS. Abans de qualsevol difusió d'activitats, accions, etc, es necessitarà el vistiplau del responsable del servei d'acollida i convivència del CBSGS.

1.5.3.Procediments de derivació:

Per cada servei, s'utilitzarà el canal de derivació establert. A la seva vegada, cada servei podrà acompanyar o derivar casos a altres serveis quan es consideri oportú.

1.5.4.Calendari:

Es preveu que el servei s'iniciï al gener de 2025 i finalitzarà el 31 de desembre del 2025, amb una durada total de 12 mesos.

1.6.Recursos humans:

LOT 1:

- Servei de traducció i interpretació.
- 1 tècnic/a comunitari/a: 30 hores/setmana.

LOT 2:

- 1 tècnic/a comunitari/a Cassà de la Selva: 5,5 hores/setmana
- 1 tècnic/a acollida-mediadora Celrà: 22 hores/setmana.
- 1 tècnic/a acollida-mediadora Bordils: 2,5 hores/setmana.
- 1 tècnic/a acollida-mediadora Flaçà: 5 hores/setmana.

Funcions del tècnic/a comunitari/a corresponents al LOT 1:

- Gestionar els mòduls A.
- Gestionar altres mòduls formatius, segons necessitat.
- Gestionar i executar els mòduls C.
- Dur a terme accions i projectes grupals/comunitàries del Programa d'Acció Comunitària per la Convivència (explicat al punt 3 d'aquest Plec de Clàusules Tècniques).
- Gestionar el servei de traducció i interpretació.

Aquestes funcions es desenvoluparan a tots els municipis de menys de 20.000 habitants de la comarca del Gironès.

Funcions del tècnic/a comunitari/a corresponent LOT 2:

- Elaborar i dur a terme el programa d'acció comunitària (gestió de conflictes de naturalesa veïnal d'origen cultural) a les comunitats de veïns/es de Cassà de la Selva.

Funcions del tècnic/a d'acollida corresponent al LOT 2:

- Suport tècnic al servei de primera acollida als municipis de Bordils, Celrà i Flaçà:
 - Desenvolupar l'atenció individualitzada i acompanyament
 - Desenvolupar l'acollida en l'àmbit del reagrupament familiar.
 - Desenvolupar l'acollida en l'àmbit veïnal.
 - Desenvolupar l'acollida en l'àmbit associatiu.

- Desenvolupar l'acollida en l'àmbit comercial.
- Derivació a les formacions d'acollida (coordinació amb el tècnic/a comunitari/a).

1.7.Sistema de coordinació, seguiment i avaluació:

L'entitat prestadora designarà un/a interlocutor/a institucional per a tractar aquells temes derivats del compliment del contracte i de la prestació dels serveis que siguin necessaris.

La interlocutora institucional del CBSGS serà la directora o persona en qui delegui, que a la seva vegada designarà un responsable tècnic per la coordinació operativa dels serveis.

S'establirà un calendari de reunions de coordinació amb el responsable tècnic per realitzar el seguiment del servei. Si és el cas, també es realitzaran les reunions necessàries amb els equips de les àrees amb les quals s'ha de treballar en xarxa .

L'avaluació general es basa en els indicadors enumerats a continuació:

- INDICADOR 1: registre de l'atenció directa i indirecta que es presta:
 - Nombre de professionals que executen el serveis.
 - Relació actualitzada de professionals i altre personal d'atenció directa.
 - Nombre de professionals d'atenció indirecta
- INDICADOR 2: registre de les activitats desenvolupades i de l'assistència a aquestes:
 - Nombre i tipus d'activitats desenvolupades.
 - Nombre de persones ateses per sexe, edats i per serveis.
 - Nombre d'assistents a les activitats grupals desenvolupades per sexe i edats.
- INDICADOR 3: satisfacció de les persones usuàries, en els casos de les accions formatives
 - Grau de satisfacció de les persones usuàries en relació a les accions formatives (enquesta de satisfacció).

1.8.Documentació a entregar:

1.8.1.Informes trimestrals:

Cada trimestre, l'entitat entregarà al CBSGS, un informe de síntesi de les accions realitzades durant el trimestre, en base els indicadors dels informes d'actuació municipal que facilitarà el referent tècnic del servei d'acollida i convivència del CBSGS.

1.8.2.Memòria anual:

Cada any, durant la primer quinzena del mes de gener, l'entitat entregarà el CBSGS la memòria anual, qualitativa i quantitativa, juntament amb els indicadors d'avaluació assenyalats anteriorment.

2.OBLIGACIONS DEL CONSORCI DE BENESTAR SOCIAL GIRONÈS-SALT

2.1.Pagament mensual:

Aquest es farà prèvia presentació de les factures corresponents, un cop estiguin validades per la directora i intervingudes per la intervenció del CBSGS, d'acord amb el que preveu la clàusula 18 del plec de clàusules administratives particulars.

Els serveis de traducció es facturaran mensualment quan el servei s'hagi practicat efectivament, quedant reflectit a la corresponent factura, el nombre total de traduccions, amb el cost final, afegint el desgloss següent de cada servei practicat:

- La data
- El temps de dedicació
- Idioma de traducció.
- La població on s'ha fet la traducció.
- El cost final

2.2.Supervisió i seguiment de l'execució:

La coordinació dels serveis anirà a càrrec del referent del servei d'acollida del CBSGS.

La persona interlocutora de l'empresa adjudicatària es reunirà periòdicament amb el responsable tècnic del CBSGS per fer un seguiment del desenvolupament dels serveis, així com dels/les professionals que executen el servei (funcions i tasques).

L'empresa adjudicatària realitzarà una supervisió trimestral a l'equip que executa el servei d'un mínim de 6 hores trimestrals.

El CBSGS posarà a disposició del contractista l'espai i els mitjans tècnics necessaris per a l'execució dels serveis que no pugui aportar el contractista per raó dels serveis o per interès del CBSGS. També facilitarà tota la informació necessària per a l'assoliment d'aquest encàrrec així com el programari informàtic necessari per desenvolupar els serveis. Pel que fa el lloc de treball dels professionals, és a dir, l'espai de treball particular de cada professional per elaborar informes, entrada de dades, gestions, etc. anirà a càrrec del contractista.

El CBSGS serà el titular de la documentació derivada de la prestació dels serveis, en format paper o en qualsevol altre mitjà.

Publicitat:

El Consorci serà el titular de tota la documentació derivada del servei, en format paper o per qualsevol altre mitjà, incloses les xarxes socials.

Així doncs, tota la documentació i els material de difusió que generi el servei serà publicada amb el logotip del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt i el logotip del Departament d'Igualtat i Feminismes de la Generalitat de Catalunya.

-Logotip del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt: col·locat al marge dret.

-Logotip del Departament d'Igualtat i Feminismes de la Generalitat de Catalunya (establert en el Pla d'identificació visual (PIV) editat a la pàgina web: <http://www.gencat.cat/piv/>), amb l'expressió "amb el suport del Departament de Drets socials", col·locat al marge esquerra.



Marc Puigtió Rebollo
Conseller delegat