



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN ELS SERVEIS DE SUPORT ALS SERVEIS DE PRIMERA ACOLLIDA I ALS SERVEIS D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA, SERVEIS INCLOSOS EN EL SERVEI D'ATENCIÓ, A IMMIGRANTS, EMIGRANTS I REFUGIATS (SAIER), DE LA DIRECCIÓ DE SERVEIS D'IMMIGRACIÓ I REFUGI DE L'ÀREA DE DRETS SOCIALS, SALUT, COOPERACIÓ I COMUNITAT - AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CLÀUSULA 0. CONTEXTUALITZACIÓ.....	4
CLÀUSULA 1. DEFINICIÓ DEL SERVEI.....	9
LOT 1.....	10
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR.....	10
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	11
3.1 SERVEI DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES.....	11
3.2 SERVEI DE VIGILÀNCIA DELS EQUIPAMENTS.....	12
3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ	13
3.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ	13
3.5 SERVEI DE SUPERVISIÓ I FORMACIÓ	13
CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	14
4.1 PRESTACIONS	14
4.2 ALTRES PRESTACIONS	20
4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA.....	21
4.4 PERFIL PROFESSIONAL.....	23
4.5 REQUERIMENTS GENERAL A TOT EL PERSONAL QUE PRESTI EL SERVEI.....	25
4.6 QUADRE RESUM HORES SERVEI	25
CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL	27
CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT.....	29
CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI	31
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	32
LOT 2.....	34
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR.....	34
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	34



3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ TERRITORIAL	34
3.2 SERVEI D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ	35
3.3 SERVEI DE FORMACIÓ I CERTIFICACIÓ	36
CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	37
4.1 PRESTACIONS	37
4.2 ALTRES PRESTACIONS	42
4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA	43
4.4 PERFILS PROFESSIONALS	43
4.5 QUADRE RESUM HORES SERVEI	44
4.6 FORMACIÓ	45
CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL	45
CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT	47
CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI	48
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	49
 LOT 3	 50
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR	50
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	50
3.1 SERVEI DE SUPORT DE COORDINACIÓ, GESTIÓ I SEGUIMENT DEL PROGRAMA NAUSICA	50
3.2 SERVEI D'AVALUACIÓ DEL PROGRAMA NAUSICA	51
CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	51
4.1 PRESTACIONS	51
4.2 DEDICACIÓ NECESSÀRIA	53
4.3 PERFIL PROFESSIONAL	54
4.4 QUADRE RESUM HORES SERVEI	54
CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL	55
CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT	55
CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI	56
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	56
 LOT 4	 58
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR	58
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	58



CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	59
4.1 PRESTACIONS	59
4.2 DEDICACIÓ NECESSÀRIA	60
4.3 PERFIL PROFESSIONAL.....	60
4.4 QUADRE RESUM HORES SERVEI	60
CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIALS	61
CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT	61
CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI	62
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	62
CLÀUSULES CONJUNTES LOTS	63
CLÀUSULA A. PER AL TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ D'ARXIU	63
CLÀUSULA B. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS	65

CLÀUSULA 0. CONTEXTUALITZACIÓ

L'article 138 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atorga a la Generalitat competència exclusiva en immigració i en matèria de primer acolliment de les persones immigrades. Aquest fet va comportar la necessitat de desenvolupar la Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, i el posterior Decret 150/2014 de 18 de novembre.

El preàmbul de la Llei 10/2010 recorda que el Parlament afirmà com a principi que la ciutadania, entesa com a plenitud de drets i deures, s'ha d'intentar fer extensiva a totes les persones que viuen a Catalunya [...] mitjançant la tendència a universalitzar, o a fer extensius a tothom, les polítiques, els serveis i les prestacions que procuren la promoció de la igualtat i la cohesió social.

La mateixa norma estableix la necessitat de posar en marxa serveis d'acollida, dirigits a afavorir el procés d'incorporació d'aquestes persones a la nostra societat. Aquests serveis han de coexistir amb d'altres de diferent naturalesa: serveis socials, habitatges d'inclusió, inserció sociolaboral, educació, assistència sanitària, etc.

Igualment es determina que els serveis d'acollida estaran formats per Serveis de primera acollida i Programes d'acollida especialitzada, considerant l'acollida, no com el procés d'integració complet, sinó la primera etapa del procés d'integració de la persona a la societat en la qual s'estableix amb vocació de romandre-hi establement.

L'Ajuntament de Barcelona té l'obligació de prestar el Servei de Primera Acollida i la competència municipal per a la prestació dels serveis necessaris per a garantir la cohesió social de la població i l'acollida i la integració dels estrangers immigrants, els sol·licitants d'asil, els refugiats, els apàtrides i els retornats.

L'Ajuntament de Barcelona treballa des d'aquesta perspectiva des de fa molt de temps. L'any 1989 va crear el Grup de Refugiats i Estrangers dins el Consell Municipal de Benestar Social, des d'on es va desenvolupar el Punt Informatiu per a Estrangers, llavor de l'actual Servei d'Atenció a Immigrants i Refugiats (SAIER).

Des d'ençà, les polítiques d'acollida a la ciutat han estat una costant. La constitució del Consell Municipal d'Immigració (1997) com un òrgan propi dins de l'estructura municipal només és un dels múltiples exemples de com des del món local es dona resposta a necessitats de la ciutadania, respostes que no sempre neixen de les competències sinó de les incumbències.

L'any 2007 es realitzen les primeres sessions informatives d'acollida a la ciutat al CSS Besos i posteriorment, arran d'un pilot al Poble-sec, s'acaben convertint en el Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI).

El mateix any, després que el reglament d'estrangeria impliqués als municipis en la gestió dels fluxos migratoris mitjançant l'emissió d'informes d'adequació d'habitatge, un projecte pilot dins del Pla de ciutadania, convivència i immigració del districte d'Horta-Guinardó desenvoluparà el programa de Reagrupament familiar que, el Pla d'Immigració 2008-2011, mitjançant Mesura de Govern, estendrà a tots els districtes.

En considerar l'acompanyament integral essencial per a afavorir la incorporació a la societat d'acollida, l'Ajuntament de Barcelona disposa del Programa Nausica i del Programa de Promoció de la Mentoria, que configuren els Servei d'Acompanyament Integral. El Programa Nausica promou l'autonomia de persones que han viscut un procés migratori i el Programa de Promoció de la Mentoria és l'eina municipal de treball per promoure la relació entre persones que s'ofereixen de forma voluntària per proporcionar suport individual a una altra persona.

Tots aquestes prestacions així com d'altres, es coordinen i gestionen des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i el seu Departament d'acollida, des d'on es treballa per garantir l'adequat acompanyament en l'acollida a la ciutat de Barcelona d'aquelles persones acabades d'arribar i que tenen voluntat d'establir-s'hi.



L'article 25 de la Llei 10/2010 diu que els serveis d'acollida es financen amb les aportacions del pressupost de la Generalitat, dels ajuntaments i d'altres ens locals, i també que la Generalitat ha de garantir la suficiència financera dels ens locals per a exercir les competències que la llei els assigna, ja sigui amb la transferència de fons europeus o estatals o amb recursos propis.

Els serveis que es regulen mitjançant aquest Plec, així com la resta dels que es presten des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, responen a les disposicions esmentades, al marc legal vigent en matèria d'estrangeria i asil, així com als diferents objectius i actuacions que es recullen a l'Estratègia Barcelona 2022-2025 per a l'Acollida a persones Immigrades i Refugiades, especialment als següents:

- Reforç del treball a barris i districtes amb més presència de població nouvinguda.
- Difusió dels serveis específics de tràmits urgents d'estrangeria i acompanyament en casos urgents.
- Accions d'acompanyament a l'accés i continuïtat del sistema educatiu d'infants i adolescents migrats i refugiats.
- Treball coordinat amb el projecte XARSE del Pla de barris.
- Treball conjunt amb els plans comunitaris que fan acollida.
- Reforç del programa Nausica.
- Enfortiment de l'acollida en espais comunitaris.
- Reforç de l'acollida territorialitzada que fa el SOAPI i Reagrupament.
- Reforç dels serveis d'acollida com a espais d'escolta i atenció personalitzada i integral.
- Impulsar la participació de les entitats d'immigració.

Així, atesa l'evolució viscuda, el marc normatiu, la necessitat d'adaptació a una realitat canviant i orientant l'esforç en aconseguir una gestió més eficient centrada en les persones, es configura la següent estructura dels serveis d'atenció a les persones immigrades, emigrades i refugiades de la ciutat de Barcelona:

Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)

➤ Serveis d'acollida

- Servei de primera atenció i informació (SPAI)
- Servei de Primera Acollida
 - Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI)
- Serveis d'atenció especialitzada
 - Servei d'Atenció Social
 - Servei d'Allotjament temporal d'urgència
 - Serveis d'Assessorament Jurídic
 - Servei d'Orientació en Homologació, Formació i Ocupació
- Orientació per l'acollida lingüística (CNL)

➤ Servei d'Acompanyament integral

- Servei d'Allotjament transitori i seguiment socioeducatiu: Programa Nausica
 - Servei de Suport de Coordinació Nausica



- Servei d'acollida i acompanyament per mitjà de la Mentoria
 - Servei de Suport de Coordinació del Programa de Promoció de la Mentoria

El Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (d'ara en endavant SAIER)

Servei municipal especialitzat en mobilitat internacional adreçat a les persones de Barcelona que estan en processos de migració internacional (immigració, emigració, retorn voluntari o protecció internacional) i que requereixen d'un suport en diferents temàtiques específiques (assessorament jurídic d'estrangeria i de protecció internacional; assessorament per a l'homologació de títols, formació i recerca de feina; servei d'atenció social d'acollida, i gestió al programa estatal d'acollida de persones refugiades; servei de retorn voluntari i altres), i informació de diferents serveis i recursos d'acollida a la ciutat, d'atenció, etc.

El model de gestió té un caràcter mixt:

- Per una part hi ha les entitats socials, jurídiques, sindicals, lingüístiques, amb expertesa amb alguna temàtica relacionada amb l'atenció a la migració, que des de l'any 1989 i mitjançant un Conveni Marc amb l'Ajuntament ofereixen l'atenció especialitzada de forma coordinada amb tot el servei del SAIER tant a ciutadans com a professionals d'altres serveis municipals.
- Per una altra part hi ha serveis que l'Ajuntament de Barcelona contracta mitjançant concurs públic: el Servei de Primera Acollida, SOAPI (que és l'objecte del Lot 2 d'aquest contracte); el Servei d'assessorament jurídic especialitzat en protecció internacional (AJPI), i els servei de suport al SAIER (que és l'objecte del Lot 1 d'aquest contracte).

La missió del SAIER és oferir una atenció especialitzada en temes de migració internacional: immigració, emigració i refugi, adreçat als veïns i veïnes de Barcelona. Els principals objectius del SAIER són:

- Donar informació d'acollida a la ciutat.
- Informar sobre aspectes bàsics: empadronament, accés a l'assistència sanitària, competències lingüístiques.
- Informar sobre temes jurídics i drets de l'estranger.
- Assessorar i donar suport en la tramitació de documentació relacionada amb estrangeria i protecció internacional.
- Assessorar i tramitar recursos.
- Assessorar i donar suport en la tramitació per adquirir la nacionalitat espanyola.
- Assessorament i orientació jurídica en aspectes de Dret d'estrangeria, Dret laboral, Dret civil i asil.
- Assessorar en l'homologació d'estudis, formació i recerca de feina.
- Assessorar sobre el servei de retorn voluntari.
- Prestar atenció social a persones de recent arribada i sol·licitants de protecció internacional que volen accedir al programa estatal d'atenció social a refugiats.
- Promoure l'aprenentatge de les llengües oficials.
- Promoure l'accés a sistema de serveis públics.

Per poder atendre a les persones, a través de les entitats i serveis especialitzades que conformen el SAIER, cal disposar d'un servei de recepció, informació i de gestió de cites, així com d'altres



serveis com el servei de traducció, el servei d'explotació de dades, la gestió del funcionament diari de les oficines, de comunicació, etc. Aquest conjunt de serveis es configura en el Servei de primera atenció i informació (SPA), que és l'objecte del Lot 1 del present contracte.

L'any 2023 es van atendre 19.258 persones, de les quals un 31% ho van ser per temes relacionats amb la protecció internacional. En relació a la seva situació administrativa, un 51% estaven en situació irregular i eren de recent arribada a la ciutat (el 64% portaven menys de tres anys residint a Barcelona)

Des del Servei de recepció, primera atenció i informació del SAIER l'any 2023 es van atendre 19.258 persones diferents que van generar 55.382 activitats. A través de la cita prèvia, es van realitzar 11.414 entrevistes i 5.963 entrevistes de persones que es van adreçar directament a la porta del servei.

Des del servei de traducció i interpretació del SAIER l'any 2023 es van realitzar 3.104,43 hores d'interpretació i es van traduir 737 fulls.

El Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (d'ara en endavant SOAPI)

Present a tots els districtes de la ciutat, aquest servei té per objectiu oferir a les persones immigrades de recent arribada a la ciutat informació, orientació, suport i assessorament sobre qüestions generals i específiques relacionades amb l'organització territorial, recursos bàsics, drets i deures, aprenentatge de llengües oficials, tràmits d'estrangeria i asil i altres temes que es considerin necessaris.

El SOAPI és la concreció que ofereix l'Ajuntament de Barcelona al Servei de Primera Acollida establert a la Llei 10/2010 i desenvolupat pel Decret 150/2014 de 18 de novembre que regula la formació necessària per obtenir el Certificat del Servei de Primera Acollida. Ofereix tant sessions grupals fixes al territori com a demanda d'entitats i serveis, atenció individualitzada i els mòduls C de Coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic. Aquests mòduls de coneixement, juntament amb els nomenats mòduls A i B, es requereixen per obtenir el Certificat de Primera Acollida, document amb eficàcia jurídica i valor probatori d'utilitat en processos d'estrangeria o d'adquisició de la nacionalitat entre d'altres.

L'any 2023 el SOAPI va prestar 6.503 assistències, de les quals el 82% (5191), han estat a sessions grupals (fixes i itinerants) i un 18% (1312) entrevistes individuals al conjunt de la ciutat.

Les consultes en relació al procediment d'estrangeria van suposar un 38%, relacionades amb estudis un 8%. L'aprenentatge de la llengua concentra el 6%, les relatives a l'atenció social un 5%, i l'àmbit laboral un 4%. Les relatives al Servei de Primera Acollida van ser un 17%.

Es van atendre un total de 4.180 persones diferents. El perfil mig d'aquestes persones a nivell de ciutat és el d'una dona d'entre 26 i 45 anys (60%) de països de Centre i Sud-Amèrica, Marroc, Filipines, Pakistan i Xina amb situació administrativa irregular i sense feina.

Del total de les persones ateses, el 61% van ser dones i el 39% d'homes. Un 72% del total estan en situació administrativa irregular i un 77% manifesten no tenir feina. El 31% de les persones portaven menys d'un any vivint a Barcelona, i el 77% menys de 3 anys.

El Programa Nausica

Al febrer de 2017, es va aprovar la mesura de Govern Programa Nausica: Programa complementari de suport a sol·licitants d'asil i refugi de Barcelona, on es referma el posicionament de l'Ajuntament entorn a la coordinació i posada en marxa dels processos d'assentament i integració de sol·licitants i beneficiaris de protecció internacional, sobre tots aquells perfils més vulnerables i en risc de patir més precarietat.



En l'actualitat, el Programa Nausica promou l'autonomia de persones que han viscut un procés migratori (voluntari i planificat o forçat). Inclou un servei d'acompanyament socioeducatiu, un recurs d'allotjament transitori i les prestacions socials bàsiques destinades a assegurar el dret de les persones usuàries a viure dignament.

El programa està regulat mitjançant l'Acord marc per a l'homologació/designació d'entitats i de fixació de les condicions dels successius contractes del servei d'acolliment en allotjament transitori per l'autonomia de persones migrades.

Qualsevol prestació està emmarcada en un pla de treball consensuat i anirà en la direcció de promocionar la inserció laboral i la potenciació de recursos personals.

Des del Programa Nausica actualment es treballa amb tres tipus d'intervenció: per a persones que hagin sol·licitat o hagin obtingut la resposta favorable de protecció internacional, persones soles o parelles (9 mesos fins màx. 15 mesos), unitats familiars (12 mesos fins màx. 18 mesos) i perfils d'alta complexitat (fins a màx. 21 mesos); i per a persones que requereixen una continuïtat en l'atenció realitzada pel Servei d'atenció social de SAIER (fins a màx. 21 mesos). Aquests quatre tipus d'intervenció són els que a l'actual Acord Marc es determinen com a Lot 1, Lot 2, Lot 3 i Lot 4 respectivament.

Aquest programa requereix d'una coordinació tècnica i de gestió, d'una avaluació de qualitat i d'impacte i altres serveis (que és l'objecte del Lot 2 d'aquest contracte).

Durant l'any 2023 s'han atès al programa Nausica un total de 145 persones (38 persones soles, 16 famílies nuclears, i 15 famílies monomarentals).

Es van gestionar 48 entrades al programa i 51 sortides.

El Programa de Promoció de la Mentoria

Des de 2010 existeix la "Carta Europea de la Mentoria" que estableix les bases de la mentoria com a pràctica social als països de la UE. A l'Estat espanyol, la Coordinadora de Mentoria Social engloba diverses entitats socials que se centren en aquesta eina d'intervenció amb col·lectius diversos.

L'any 2019 la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi va iniciar una nova línia de subvencions la qual volia promoure projectes ja existents a la ciutat, els quals promovien l'acollida de persones migrades en llars ciutadanes, projectes on les entitats buscaven famílies d'acollida i persones migrades o refugiades que necessitaven una llar tant per viure-hi com per establir lligams amb la societat d'acollida, com a primer pas per aconseguir la plena ciutadania.

Atès els bons resultats d'aquests projectes, es va encarregar a la Direcció de Drets de Ciutadania el disseny d'un programa municipal d'acollida en famílies, el Programa de Promoció de la Mentoria.

Actualment el Programa de Promoció de la Mentoria implica la participació, el finançament a través de subvencions i el seguiment de les entitats que ofereixen recursos habitacionals amb famílies i acompanyament de les mateixes mitjançant les mentories.

També implica la participació de la comunitat i /o la ciutadania per a la realització d'activitats conjuntes relacionals, emocionals, temporals i puntuals per a establir relacions i creació de grups de referència i/o pertinença.

La població diana que es treballa són persones migrades i demandants de protecció internacional sense referents. Joves migrants, ex-tutelats, sense regularització administrativa, sense recolzament social, ni entorn familiar, sense recursos materials per a cobrir les seves necessitats bàsiques (allotjaments, alimentació, salut, formació, emocionals, relacionals,...).



La mentoria social és una accepció d'aquest concepte que implica una relació d'acompanyament a una persona més vulnerable o en situació de pobresa o d'exclusió social. Aquesta relació està supervisada professionalment i és una forma d'intervenció basada en la voluntarietat d'ambdues parts, en la que totes dues persones s'enriqueixen del procés però se cerca garantir l'accés als drets i augmentar les competències de la persona mentorada, que es troba al centre del propi recorregut de millora social i educativa.

Davant la complexitat d'aquest programa, es requereix d'una coordinació tècnica i de gestió, que és l'objecte del Lot 4 d'aquest contracte.

CLÀUSULA 1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El servei del present contracte es divideix en els Lots següents:

- Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI): Serveis de recepció, informació, orientació, gestió de cites, traducció, interpretació i suport a les entitats i serveis del SAIER.
- Lot 2: Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI): Servei per la realització de sessions informatives grupals, entrevistes individualitzades, mòduls formatius d'acollida i altres estratègies i activitats.
- Lot 3: Servei de Suport de coordinació, gestió, avaluació i seguiment del Programa Municipal Nausica.
- Lot 4: Servei de Suport de coordinació i gestió del Programa de Promoció de la Mentoria.



LOT 1

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

Els principals objectius del servei que es contracta pel Lot 1 son els següents:

- Facilitar a les persones usuàries un accés àgil i eficaç als recursos i serveis que s'ofereixen des del serveis d'atenció especialitzada de SAIER d'acord amb les seves necessitats, minimitzant els temps d'espera.
- Facilitar una informació clara, completa i actualitzada al voltant dels serveis i recursos d'atenció a les persones en processos migratoris disponibles a la ciutat siguin o no de titularitat municipal.
- Oferir un servei d'interpretació i traducció que garanteixi una correcta comunicació entre els professionals del SAIER i la població atesa, facilitant a les persones estrangeres expressar la seva demanda amb claredat i als professionals poder realitzar el diagnòstic, l'assessorament, orientació i el tractament a seguir de manera coherent amb la demanda. Així com la traducció de documents necessaris per a la resolució d'expedients.
- Facilitar als serveis d'atenció especialitzada del SAIER el suport necessari per dur a terme la seva tasca de la forma més eficaç possible assegurant una atenció de qualitat. Entre altres:
 - Oferir el suport necessari a les entitats en la seva operativa diària per a l'atenció de les persones usuàries (obertura dels expedients al sistema d'informació, gestió de cites, suport a l'organització de sessions grupals, recollida i digitalització de documentació, entre d'altres).
 - Elaborar el material de suport per a la informació i divulgació del servei.
 - Mantenir i actualitzar el contingut disponible a la pàgina web del SAIER per tal que aquest sigui complet i actualitzat.
 - Donar la informació sobre el procediment per interposar queixes o suggeriments en relació amb els serveis de l'Ajuntament.
- Gestionar els recursos i instal·lacions de les seus del SAIER ubicades al carrer Tarragona 141 i Tarragona 173, o la ubicació que indiqui la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, garantint el funcionament òptim i un adequat manteniment de la infraestructura d'atenció (gestió d'incidències de manteniment de les seus, gestió de reposició de material i subministres).
- Vetllar per la seguretat de les seus del SAIER del carrer Tarragona 141 i Tarragona 173, o de la ubicació que indiqui la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, dels professionals i de les persones usuàries del servei d'acord amb les condicions que l'Ajuntament determini, durant l'horari d'atenció presencial.
- Elaborar els materials de comunicació i report de l'activitat del propi servei i dels serveis d'atenció especialitzada de SAIER: memòries d'activitat, balanç, infografies, informes al voltant de la gestió de queixes i peticions que hi arribin a través dels canals que estableixi l'Ajuntament, i altres informes específics que es requereixin des de l'àrea de l'Ajuntament responsable del servei.
- Atendre les consultes que en l'àmbit i matèries que conformen el SAIER puguin realitzar-se des d'altres serveis de l'Ajuntament.



CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

Es diferencien els següents serveis:

3.1 SERVEI DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES

3.1.1 Servei de Recepció

3.1.2 Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències

3.1.3 Servei d'Atenció per canals no presencials

3.1.4 Servei de Recopilació d'informació

3.2 SERVEI DE VIGILÀNCIA DELS EQUIPAMENTS

3.2.1 Servei de Seguretat

3.2.2 Servei de Gestió d'incidències de funcionament de les seus

3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

3.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ

3.4.1 Servei de Comunicació i difusió

3.4.2 Servei de Gestió de queixes i reclamacions

3.5 SERVEI DE SUPERVISIÓ I FORMACIÓ

3.5.1 Servei de Supervisió psicosocial

3.5.2 Servei de Formació

3.1 SERVEI DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES

Aquest servei és la porta d'entrada al SAIER i facilita l'accés als seus serveis especialitzats.

En termes generals, aquest accés es realitza mitjançant cita prèvia. Les persones que vulguin ser ateses per primer cop al SAIER o les que faci més de sis mesos de la seva darrera visita i en vulguin una de nova, han de demanar cita prèvia de forma telemàtica. Les atencions de les cites prèvies es faran principalment per telèfon per part del Servei de Gestió de cites.

A nivell presencial, i com a norma general, només s'atendrà sense cita prèvia les situacions d'urgència i persones amb dificultats especials per concertar cita prèvia.

3.1.1 Servei de Recepció

Aquest servei es realitza a la seu del carrer Tarragona 141 i del carrer Tarragona 173.

Les persones que vulguin accedir al servei per primera vegada de forma presencial perquè considerin que la seva situació sigui urgent, s'hauran de dirigir a la seu de Tarragona 141.

La recepció de la seu del carrer Tarragona 141 comprovarà que el perfil de la persona que demana ser atès de forma presencial s'adequa al perfil del SAIER i rebrà les situacions d'urgència social i jurídica.

Les persones que presentin indicadors d'urgència, seguidament seran ateses pel Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències.

En relació a les persones que no presentin una situació d'urgència, la recepció donarà les indicacions perquè demanin cita prèvia de forma telemàtica. Si es detecten dificultats de



comprensió i dificultats d'ús de les eines telemàtiques, també se les podrà atendre pel Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències.

Si la persona té cita programada s'haurà de dirigir a Tarragona 173 i confirmar la seva cita de forma autònoma en el sistema acordat. En cas de tenir alguna dificultat, rebrà l'orientació del Servei de Recepció.

De manera excepcional, programarà cites de seguiment de persones que tinguin un professional referent en un dels serveis especialitzats del SAIER.

El Servei de Recepció donarà resposta a les consultes telefòniques i als correus electrònics relacionats amb l'accés del servei.

3.1.2 Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències

L'accés als serveis especialitzats del SAIER es realitza mitjançant cita prèvia. Les persones que vulguin ser ateses per primer cop al SAIER o les que vulguin una segona visita (si fa més de 6 mesos de la darrera atenció) han de demanar cita prèvia pels mitjans telemàtics establerts.

Les atencions a les cites prèvies es realitzaran de forma telefònica amb les excepcions que s'estableixin en els protocols corresponent (persones sense telèfon, dificultats de comprensió, altres).

En termes generals, les cites de seguiment són programades directament pels professionals de cada servei especialitzat. Puntualment i en les situacions que es determinin, aquesta cita es programarà des del Servei de Recepció ubicat a Tarragona 173 i/o des del Servei de Gestió de cites.

L'horari d'atenció telefònica de cites prèvies serà més ampli que l'horari d'atenció presencial.

Els protocols de funcionament del Servei de Gestió de cites, tindran en compte diferents aspectes com el fet de tenir o no expedient obert als sistemes d'informació municipal, el sistema de recollida del consentiment de protecció de dades, etc.

En relació a les persones que presenten una situació d'urgència social o jurídica, derivades del Servei de Recepció, realitzaran una primera atenció per tal de prioritzar la cita al servei corresponent.

3.1.3 Servei d' Atenció per canals no presencials

El SAIER rep consultes per canals no presencials (IRIS, Mail, telèfon) per part d'entitats, serveis i recursos i de la ciutadania, en relació als serveis que ofereix i al seu accés, així com consultes especialitzades sobre drets i deures, llei d'estrangeria i asil, i altres. Aquest servei n'haurà de donar resposta.

3.1.4 Servei de Recopilació d'informació

Per tal de garantir la millor atenció a les persones usuàries, és necessari mantenir actualitzada la informació relacionada a serveis i recursos de la ciutat, municipals i altres, i els circuits d'accés existents, tant els ordinaris com els especialitzat en migració i refugi.

3.2 SERVEI DE VIGILÀNCIA DELS EQUIPAMENTS

3.2.1 Servei de Seguretat

Inicialment serà necessària la seguretat a les seus del carrer Tarragona 141 i del carrer Tarragona 173 d'acord amb els espais i horaris descrits a la clàusula 5. Tant els horaris com les seus on cal garantir la seguretat, poden variar en funció de les necessitats del servei.



El Servei de Seguretat podrà realitzar les funcions pròpies de seguretat i de control d'accés i filtre. S'establiran protocols de funcionament de la seguretat i control d'accés diferenciats, segons la situació d'urgència de la persona usuària i la possessió o no de cita prèvia.

3.2.2 Servei de Gestió d'incidències de funcionament de les seus

Aquest servei haurà de gestionar els recursos i instal·lacions de les seus del SAIER ubicades al carrer Tarragona 141 i Tarragona 173 garantint el funcionament òptim i un adequat manteniment de la infraestructura d'atenció. Caldrà que estableixi els protocols necessaris per tal que els diferents serveis especialitzats del SAIER en tinguin coneixement del circuit de comunicació d'incidències.

3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

El Servei de Traducció/Interpretació per al SAIER és un servei que té com a finalitat afavorir la comunicació entre el conjunt del servei i la població atesa, facilitant a les persones estrangeres que no dominen cap de les llengües oficials de Catalunya expressar la seva demanda amb claredat i, als professionals, realitzar el diagnòstic, l'assessorament i el tractament a seguir de manera coherent amb la demanda.

Aquest servei donarà suport a SAIER, que inclou (veure Clàusula 0. Contextualització):

- el Servei de Primera Acollida, i
- els Serveis especialitzats.

Consta de dues modalitats: **Servei d'Interpretació presencial i/o telefònica**, adreçat a persones que no parlen cap de les llengües oficials a Catalunya i que han arribat fa menys de dos anys i el **Servei de traducció de documents d'usuaris**, adreçat a la traducció dels documents que siguin imprescindibles per a la correcta resolució d'expedients generats des del SAIER i que calgui gestionar tant internament com cap a organismes externs (sol·licituds d'asil, etc.).

Així, en el funcionament del SAIER es requerirà un servei d'interpretació presencial i/o telefònica. Aquesta modalitat en les situacions que es determinin en el corresponent protocol que es determini i es diferenciarà en quines cal atenció presencial o telefònica.

3.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ

3.4.1 Servei de Comunicació i difusió

Aquest servei té com a objectiu principal elaborar els materials necessaris per fer difusió en els diferents canals de comunicació interns i externs que s'estableixin i donar a conèixer l'activitat del SAIER i la situació de les persones que s'atenen.

3.4.2 Servei de Gestió de queixes i reclamacions

Tot ciutadà té dret a fer una consulta (plantejar dubtes sobre drets i obligacions), presentar una queixa (deixar constància de la disconformitat per un mal servei, com un tracte inapropiat, un temps d'espera excessiu, etc.), o una reclamació. Aquest servei haurà de gestionar-les fins la seva resposta pels canals establerts.

3.5 SERVEI DE SUPERVISIÓ I FORMACIÓ

Preveure mecanismes que afavoreixen el benestar emocional dels professionals en la realització i el desenvolupament de la seva feina és essencial pel bon funcionament dels serveis i l'assoliment dels objectius contractuals.



El servei de supervisió psicosocial per als professionals dels diferents serveis del SAIER haurà de proporcionar aquest espai de cura que es podrà activar de forma més intensiva, a demanda de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, quan s'hagi produït un conflicte molt greu amb una persona usuària en l'entorn laboral.

El Programa Nausica, per les seves característiques i per la complexitat i diversitat de les situacions relacionades amb els processos migratoris (siguin forçats i/o motivats per una millora socioeconòmica), exigeix un abordatge especialitzat. Per aquest motiu, les professionals tècniques i la coordinació del Programa requereixen d'un espai de formació que les mantingui actualitzades en estratègies d'intervenció des d'una perspectiva interseccional.

3.5.1 Servei de Supervisió psicosocial

El servei de supervisió a professionals dels diferents serveis del SAIER es compon de supervisió a les professionals que faran l'atenció al públic i a les professionals que executaran les prestacions tècniques.

Per tal de vetllar per la salut emocional i millorar la qualitat de l'atenció, l'empresa adjudicatària resta obligada a facilitar un servei de supervisió extern a les professionals que executen els serveis SAIER.

3.5.2 Servei de Formació

El servei de formació a professionals del programa Nausica es compon de mòduls de formació destinats tant als professionals tècnics de les entitats que gestionen el programa com a la coordinació del Programa, amb l'objectiu d'afavorir la seva millora competencial i la dotació d'eines i estratègies d'atenció i acompanyament.

CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 PRESTACIONS

4.1.1 SERVEI DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES

Els marcats en asterisc corresponen a objectius només aplicables a la seu del carrer Tarragona 141.

Servei de Recepció

- Realitzar el primer contacte amb les persones usuàries que acudeixin al servei de forma presencial i actuar com a punt d'accés bàsic al servei:
 - Atendre les persones que s'adrecen al servei sense cita prèvia (*)
 - Facilitar informació de recursos d'acollida, d'atenció i de temes relacionats amb processos migratoris (*)
 - Derivar al Servei de Primera Acollida SOAPI a les persones de recent arribada a la ciutat, segons els canals interns establerts (*)
 - Oferir orientació sobre dels serveis i recursos de la resta de xarxa assistencial de la ciutat ja siguin municipals o no municipals (OAC, serveis municipals, xarxa de salut, xarxa suport social, serveis educatius, xarxa d'entitats, etc.), i sobre tràmits i gestions bàsiques (empadronament, targeta sanitària, etc.) (*)



- Fer un primer cribratge per determinar si hi ha una situació d'urgència social o jurídica per tal que en cas que així sigui es pugui atendre el cas amb la suficient celeritat a través dels circuits específics. (*)
- En cas que sigui necessari, orientar a les persones que tenen cita prèvia per confirmar l'arribada.
- Gestionar els fluxos de persones organitzant la distribució d'espais i gestionant les cues per garantir una atenció àgil i eficaç.
- Programar cites de seguiment en moments puntuals o en les situacions excepcionals que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Prestar el suport necessari a les entitats que conformen el servei d'atenció especialitzada SAIER per tal que aquestes puguin realitzar la seva funció en les millors condicions:
 - Realitzar fotocòpies de documentació a instància de les professionals de les entitats i serveis.
 - Donar suport a les entitats en l'organització i gestió de sessions grupals, sessions informatives.
 - Rebre la documentació que aportin les persones ateses.
 - Gestionar l'agenda dels professionals i entitats d'atenció especialitzada del SAIER (assignar, confirmar, reprogramació de cites).
- Atendre l'entrada de persones en les diferents seus de Tarragona 141 i Tarragona 173 que tot i no ser usuaris del SAIER, sí tenen vinculació amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i de l'Ajuntament de Barcelona.

Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències

- Realitzar una primera atenció a les persones que s'adrecen al servei sense cita prèvia i presenten una situació d'urgència social o jurídica, i gestionar la cita urgent en el servei corresponent.
- Donar d'alta als sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona a les persones que requereixen una atenció per part d'algun servei especialitzat del SAIER i responen al seu perfil d'atenció.
- A les persones que demanen cita prèvia al SAIER i no són del seu perfil d'atenció, orientar als serveis i recursos corresponents, ja siguin de la ciutat o d'altres municipis.
- Atendre telefònicament les cites prèvies sol·licitades pels canals telemàtics establerts per l'Ajuntament de les persones que volen ser ateses en el SAIER.
- Programar les primeres cites amb les entitats especialitzades del SAIER.
- Gestionar els recordatoris i confirmació de cita a les persones que han demanat cita al SAIER (tant per a les primeres visites com per les visites successives, si s'escau).
- Detectar necessitats de servei de traducció per tal de facilitar la presència del servei de traducció en el moment de fer-se efectiva la cita.
- Derivar al Servei de Primera Acollida SOAPI a les persones de recent arribada a la ciutat, segons els canals interns establerts.
- Gestionar l'agenda dels professionals i entitats d'atenció especialitzada del SAIER (assignació, confirmació, reprogramació de cites).
- Coordinar els dietaris de les agendes de totes les entitats i serveis especialitzats del SAIER.



Servei d'atenció per canals no presencials (telefònic, correu electrònic, web)

- Atendre les consultes de les persones que s'adrecen al servei per qualsevol dels canals no presencials habilitats a tal efecte (telemàtic, telefònic, correu electrònic del servei).
- Informar dels serveis i recursos d'acollida, d'atenció i de temes relacionats amb processos migratoris del SAIER.
- Oferir orientació sobre serveis, equipaments i recursos de la xarxa municipal.
- Atendre i donar resposta a les consultes d'altres serveis municipals o equipaments.
- Derivar al Servei de Gestió de cites les demandes d'atenció realitzades pels serveis municipals de Barcelona que no tinguin accés als sistemes de registre compartits per SAIER, per tal que les gestionin i donin cita en el servei especialitzat del SAIER que correspongui.

Servei de Recopilació d'informació

- Disposar d'una base de dades actualitzada o un sistema d'accés àgil i eficient per tal de tenir actualitzada la informació sobre el propi SAIER i sobre temàtiques d'estrangeria, recursos d'atenció social de la ciutat, entitats, serveis, d'acord amb el Servei de suport administratiu del Lot 2 del present plec.
- Disposar dels procediments i processos d'accés a diferents serveis de la ciutat i del propi SAIER a l'abast del Servei de Recepció i Gestió de cites.

4.1.2 SERVEI DE VIGILÀNCIA DELS EQUIPAMENTS

Servei de Seguretat

- Vetllar i salvaguardar l'ordre, la integritat del personal tant de les persones usuàries del servei com als professionals del SAIER.
- Vetllar i salvaguardar l'ordre de les cues d'accés al servei (gestió de cues).
- Realitzar la vigilància i control de les dependències i del personal que entra i surt, vetllant per la conservació dels indrets i la seguretat de les persones presents.
- Resoldre els possibles conflictes amb les persones usuàries.
- Quan sigui necessari, acreditar i atendre als visitants.
- Realitzar les tasques encomanades, ordres i instruccions emanades de la superioritat que siguin pròpies de les seves funcions.
- Basar les seves actuacions en els principis d'integritat, dignitat, protecció i tracte correcte a les persones, evitant abusos, arbitrarietats i violències; i actuar amb congruència i proporcionalitat en l'ús de les seves facultats i dels mitjans disponibles.
- Exercir les funcions que resultin d'aplicació en l'execució dels Plans d'Emergència del SAIER, integrant si s'escau el personal de seguretat en els equips de primera intervenció sota la direcció del Cap d' Intervenció i Cap d'emergència: per la seva funció, podrà estar implicat en el pla d'evacuació de l'edifici.

Servei de Gestió d'incidències de funcionament de les seus

- Garantir un correcte funcionament de les seus i instal·lacions del servei SAIER.
- Obrir i tancar les instal·lacions d'acord amb l'horari que estableixi l'Ajuntament.



- Gestionar les incidències associades al manteniment de les seues del servei SAIER.
- Gestionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc) de les diferents seues del SAIER.

4.1.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

En relació als diferents serveis que el configuren és necessari que l'empresa contractada tingui en compte les següents prestacions:

- Oferir com a mínim i en qualsevol de les seves modalitats les següents llengües: Anglès, Francès, Àrab, Italià, Portuguès, Urdú, Rus, Bambara, Wòlof, Farsi, Fula, Bangla i Armeni.
- Subministrar interpretació en llengua de signes per garantir l'accés al servei a persones sordes.
- Garantir un equip de traductors/intèrprets suficient en número, capacitat i diversitat per la cobertura eficient del servei i vetllar per l'actualització constant d'una base de traductors i d'intèrprets per al servei.
- Gestionar en un termini de 5 dies laborables les sol·licituds i en un termini de 48 hores les sol·licituds amb caràcter urgent.
- Traduir documents imprescindibles per a la correcta resolució d'expedients i que calgui gestionar internament o externament.
- Gestionar les sol·licituds de servei de interpretació i traducció que facin els diferents serveis del SAIER.
- Garantir que les entrevistes tant telefòniques com presencials disposin del servei de interpretació quan s'hagi detectat aquesta necessitat.
- Arxivar en suport informàtic totes les demandes rebudes.
- Vetllar per la qualitat del servei i per la garantia de la salvaguarda de la confidencialitat.
- Vetllar per l'acompliment de la durada màxima de les interpretacions individuals/familiars (1 hora), de tallers de grup (2 hores) i de l'autorització per escrit de la coordinació municipal, en el cas de serveis de més durada.
- Enviar la primera setmana de cada mes l'Excel, o el format que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, amb la relació detallada de les interpretacions i traduccions realitzades (diferenciant entre atencions telefòniques i presencials, servei ordinari i urgent, i segons el bloc horari i els idiomes) a la coordinació del servei, per a fer-lo arribar a la coordinació municipal.

Per a la realització d'aquest servei, s'estableixen diferents mòduls de temps tant en el servei d'interpretació presencial com en el telefònic. Els preus que s'ofereixin hauran de tenir en compte aquests mòduls, i incloure per a cadascun d'ells, els costos derivats dels transport, coordinació, formació, etc., així com els corresponents als medis materials, telefònics, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

A continuació s'especifica cadascun dels serveis inclosos.

Servei d'interpretació presencial

Els mòduls de temps en el servei d'interpretació presencial, s'estableixen en funció de la durada efectiva d'intervenció, amb franges de 15' entre mòduls, on el primer mòdul és fins a 30' i l'últim fins a 120'. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional.



Les limitacions de durada de les traduccions presencials i les excepcions es determinaran en els corresponents protocols.

Únicament es podrà computar el **temps d'espera** quan l'interpret hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari o del professional sol·licitant. S'estableix un **temps límit d'espera de 30'**. Si passat aquest període no han arribat l'usuari i/o el professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al professional o, en absència d'aquest, un tècnic del servei, que signi la fitxa de confirmació, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. El traductor informarà al coordinador del servei d'interpretació i coordinació de l'empresa adjudicatària de la situació, perquè es pugui posar en contacte amb el professional sol·licitant i torni a programar l'entrevista si cal.

S'informarà del número d'entrevistes previstes i no realitzades per aquest o altres motius en tots els informes del servei i igualment s'enregistraran les dades i arxivaran les fitxes de confirmació corresponents.

Les entrevistes no realitzades per causes no imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària i que no s'hagin anul·lat prèviament pel professional sol·licitant, es facturaran com a una intervenció de 30 minuts, independentment de quin sigui el mòdul horari sol·licitat a la fitxa de demanda. Les entrevistes no realitzades per causes imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària no es podran facturar en cap cas.

Servei d'interpretació telefònica

S'estableixen dues modalitats d'interpretació telefònica:

- Trucada recordatori i trucada de concertació d'entrevista
- Trucada d'interpretació telefònica

Trucada recordatori i trucada de concertació d'entrevista

S'estableix un mòdul de 15' del servei d'interpretació telefònica per a trucades recordatori de l'entrevista programada i per a la concertació d'entrevistes. Serà necessari programar i agrupar en el mòdul diverses trucades als usuaris. Es calcula que de mitjana es podran realitzar com a mínim set trucades.

Es realitzarà aquest servei únicament quan el responsable del contracte de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi així ho sol·liciti.

Trucada d'interpretació telefònica

S'estableixen diferents mòduls de temps en el servei d'interpretació telefònica, en funció del temps efectiu d'intervenció, amb franges de 15' entre mòduls, on el primer mòdul és fins a 15' i l'últim fins a 60'. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional.

Únicament es podrà computar el **temps d'espera** quan l'interpret estigui a punt per fer la interpretació telefònica i el professional i/o la persona usuària no estiguin localitzables per telèfon. S'estableix un **temps límit d'espera de 15'**. Si passat aquest període no s'ha pogut contactar amb l'usuari i/o el professional, no es realitzarà la intervenció i s'informarà a la coordinació del servei de traducció i interpretació de la situació, perquè es pugui posar en contacte amb el professional sol·licitant i torni a programar l'entrevista si cal.

Servei de traducció de documents

Comprèn la traducció dels documents que siguin imprescindibles per a la correcta resolució d'expedients generats des del SAIER i que calgui gestionar tant internament com cap a organismes externs (per a expedients de sol·licituds d'asil majorment). La sol·licitud es dirigirà al



mateix canal establert per la resta de modalitats de traducció, seguint el protocol intern establert per l'Ajuntament.

El Servei de Traducció documental es facturarà per pàgines. Tots els preus oferts hauran d'incloure totes les despeses, no hi haurà cap altre concepte de facturació.

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Realitzar una traducció fidedigna de la documentació
- Fer la revisió del text traduït amb el/la tècnic/a de l'empresa responsable del servei de traduccions.
- Informar a la coordinació del servei de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.

4.1.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ

Servei de Comunicació i difusió

- Elaborar els materials informatius que han d'estar a l'abast de les persones que s'adrecen al servei.
- Proposar millores en els materials i en els canals de comunicació interna i externa.
- Donar suport a les necessitats de comunicació del servei i les entitats especialitzades del SAIER (material per penjar a la web, sessions d'informació, participació en jornades, etc).
- Mantenir actualitzada el contingut de la pàgina web sobre el servei i els serveis especialitzats del SAIER.
- Coordinar la recollida d'informació i de dades del servei i de les entitats i serveis especialitzats del SAIER.
- Revisar les dades proporcionades pels diferents sistemes de registre i revisar els expedients necessaris per tal de garantir la seva fiabilitat.
- Realitzar anàlisis estadístics i d'explotació de dades del servei i de tots els serveis d'atenció especialitzada del SAIER.
- Col·laborar en la detecció d'incidències en l'explotació de dades i la seva posterior gestió.
- Coordinar i elaborar els informes periòdics, específics i coordinar l'elaboració del balanç semestral i anual, de la memòria anual i de les infografies tant del servei objecte del contracte com de tota l'activitat de les entitats i serveis especialitzats del SAIER.

Servei de Gestió de queixes i reclamacions

- Donar la informació sobre el procediment per interposar queixes o suggeriments en relació amb els serveis de l'Ajuntament.
- Realitzar la recepció i tractament de les queixes i reclamacions associades a qualsevol dels serveis especialitzats que conformen el SAIER per qualsevol dels canals habilitats.
- Coordinar-se amb les entitats prestadores de serveis per a la resolució de les queixes i implementació d'accions que donin resposta a les problemàtiques o deficiències identificades.
- Recollir informació necessària i elaborar proposta per a la seva resposta pels canals que estableixi l'Ajuntament.
- Realitzar l'anàlisi i report de les queixes i reclamacions per tal de facilitar-ne el seguiment i detectar problemàtiques o deficiències del servei i àrees de millora.



4.1.5 SERVEI DE SUPERVISIÓ I FORMACIÓ

Servei de Supervisió psicosocial

- Facilitar als equips tècnics dels serveis SAIER un espai de cura professional per poder desenvolupar millor les seves funcions.
- Facilitar als equips tècnics dels serveis SAIER eines de millora de les seves competències i habilitats per a la intervenció amb les persones participants, a partir de la reflexió sobre la pròpia acció professional.
- L'empresa adjudicatària presentarà a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi la proposta tècnica de la supervisió per tal de rebre la validació.
- Les sessions de supervisió es duran a terme fora de l'horari d'atenció presencial al públic dels serveis SAIER.

Servei de Formació

- Realitzar sessions de formació amb els professionals tècnics i la coordinació del Programa Nausica, que promoguin la reflexió crítica, el treball en equip i la cooperació i complementarietat de sabers i experiències.
- Actualitzar, crear, desenvolupar i activar eines i estratègies, en el camp de la intervenció sociopsicoeducativa, fomentant l'expertesa professional en el suport i acompanyament dels processos d'intervenció i inclusió social amb persones migrades i refugiades, amb perspectiva multidisciplinària i en constant vinculació amb la comunitat.
- Adoptar decisions innovadores, consensuades i creatives que facilitin el suport i acompanyament cap a l'autonomia de les persones usuàries del programa.

4.2 ALTRES PRESTACIONS

A més de les prestacions descrites anteriorment, l'empresa adjudicatària ha de garantir, amb la supervisió de l'Ajuntament, el següent:

- Realitzar la direcció tècnica, supervisió i control de l'equip que durà a terme els serveis descrits en aquest plec i organització de la distribució de funcions i tasques de cara a assegurar el seu funcionament ordinari i la qualitat de l'atenció.
- Desenvolupar les accions dels diferents serveis descrits en el plec de manera coordinada a fi d'assolir els objectius d'aquests serveis, seguint criteris d'eficiència i eficàcia.
- Vetllar per la qualitat de l'atenció en relació al els principis d'integritat, dignitat, protecció i tracte correcte a les persones.
- Assessorar i fer propostes de millora dels sistemes d'informació i coordinar les accions que calgui amb les entitats i serveis així com amb els sistemes d'informació municipals.
- Assessorar i col·laborar amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en la millora del funcionament del servei.
- Coordinar-se i interrelacionar amb els responsables municipals i amb les coordinacions de les diferents entitats i serveis especialitzats del SAIER.
- Davant situacions d'emergència que provoquin moviments migratoris extraordinaris, assumir i posar en pràctica les instruccions de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi referents al servei i garantir la millor de les respostes.



- Davant situacions d'emergència, crear els sistemes de registre necessaris per analitzar el seu impacte, el perfil de les persones ateses i altres.
- Articular l'atenció individual en situacions d'alta complexitat en coordinació amb el servei de gestió de cites i els serveis especialitzats, si s'escau.
- Supervisar els objectius quantitatius i qualitatius del servei i vetllar per l'assoliment dels nivells de serveis òptims.
- Fer el seguiment dels temps d'espera de la cita prèvia.
- Donar suport a les entitats en la gestió dels expedients.
- Garantir el seguiment dels procediments i protocols.
- Actualitzar els protocols i procediments i els mapes de processos que es determinin.
- En l'actualitat, els diferents processos del servei objecte del contracte estan diagramats a través de l'eina informàtica ARIS. Des de la Direcció de Serveis de Planificació Estratègica de l'Ajuntament, es podrà proporcionar un accés a l'ARIS Connect, per tal de consultar els diagrames i poder realitzar les propostes de canvis. Per aquest motiu, quan aquesta Direcció ho requereixi, serà necessari que dins de l'organització de l'empresa adjudicatària hi hagi alguna persona amb experiència en treball per processos que pugui realitzar aquestes prestacions.
- Realitzar la primera interlocució, en cas que sigui necessari, amb els serveis i recursos on s'han orientat a les persones que necessiten atenció i no són del perfil del SAIER.
- Col·laborar en l'organització de sessions formatives i xerrades informatives sobre SAIER sol·licitades per altres serveis i entitats.
- Garantir la presència de personal de seguretat necessari en l'horari d'atenció presencial.
- Vetllar per l'obertura i tancament de les seus del SAIER de Tarragona 141 i Tarragona 173.
- Enviar la primera setmana de cada mes l'Excel, o el format que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, un quadre de comandament on es recullin els indicadors bàsics dels serveis descrits en el present plec i els nivells assolits (clàusula 6).

4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA

Prestacions tècniques necessàries pel correcte desenvolupament dels serveis inclosos en el present contracte:

- 1.724 hores anuals de prestació general tècnica dels serveis inclosos en el Lot 1.
- 3.448 hores anuals de prestació tècnica per a la gestió dels serveis especialitzats del SAIER.

A continuació s'especifica les particularitats de cada servei.

4.3.1 SERVEI DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES

- Inicialment seran necessàries 141 hores de recepció a la setmana (setmana estàndard de 5 dies laborables). Anualment correspon a 7.332 hores de servei.
- 13.792 hores anuals del Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències.
- 1.724 hores anuals de servei que inclou tant el Servei d'Atenció per canals no presencials com el Servei de Recopilació d'informació.



- Bossa de 300 mòduls de 4 hores addicionals per any, segons necessitats del servei (clàusula 5).

4.3.2 SERVEI DE VIGILÀNCIA DELS EQUIPAMENTS

- Inicialment seran necessàries 107 hores de seguretat a la setmana (setmana estàndard de 5 dies laborables). Anualment correspon a 5.564 hores de servei.
- Bossa de 200 mòduls de 4 hores addicionals per any, segons necessitats del servei (clàusula 5).
- 1.724 hores anuals de suport administratiu.

4.3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

- 1.724 hores anuals de prestacions tècniques del servei de traducció i interpretació.
- Fins a 4.800 hores de servei d'interpretació i fins a 1.400 fulls de traducció.
- 1.724 hores anuals de suport administratiu.

4.3.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ

- 1.724 h/any de prestacions tècniques del servei de comunicació.

4.3.5 SERVEI DE SUPERVISIÓ I FORMACIÓ

Les hores anuals de supervisió i formació als professionals, segons el servei del SAIER, són les següents:

TIPOLOGIA DE SERVEI	Professionals Destinataris	Hores Anuals
SUPERVISIÓ	Professionals atenció al públic en el SPAI	Un mínim de 22 hores anuals
SUPERVISIÓ	Professionals que fan atenció de les entitats que gestionen el Programa Nausica	Un mínim de 22 hores anuals
SUPERVISIÓ	Professionals que executen prestacions tècniques en el SPAI i en la Coordinació del Programa Nausica	Un mínim de 22 hores anuals
SUPERVISIÓ	Professionals que fan atenció en el SOAPI	Un mínim de 12 hores anuals
SUPERVISIÓ	Professionals que formen part del Servei d'atenció social del SAIER	Un mínim de 12 hores anuals
SUPERVISIÓ	Professionals que formen part de la resta de serveis especialitzats del SAIER	Un mínim de 12 hores anuals
SUPERVISIÓ	Bossa de supervisió complementària	22 hores anuals



FORMACIÓ	Professionals que fan atenció de les entitats que gestionen el Programa Nausica i la seva Coordinació	4 mòduls, 3 sessions/mòdul, 2 hores/sessió
----------	---	--

- Pel format de 22 hores anuals, les hores es distribuïran en sessions de 2h en 11 mesos (gener a juliol i de setembre a desembre).
- Pel format de 12 hores anuals, les hores es distribuïran en sessions de 2h i cada 2 mesos.
- La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi podrà activar la bossa per sessions de 2 hores quan s'hagi produït algun conflicte greu amb alguna persona usuària.

4.4 PERFIL PROFESSIONAL

Prestacions tècniques. Els marcats en asterisc (*) corresponen a específiques de la prestació general tècnica.

- Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura.
- Experiència prèvia de 3 anys en treballs i gestió de projectes similars en la prestació general tècnica (*).
- Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars en la prestació tècnica.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Capacitat en organització i comandament d'equips.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal (*).
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques (*).
- Coneixement de serveis d'immigració i refugi.
- Coneixement en matèria d'estrangeria i fenòmens migratoris.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Prestacions tècniques de comunicació

- Titulació: Estar en possessió del títol universitari de Grau (o títol de Llicenciat corresponent) en Periodisme o Comunicació audiovisual, o equivalent.
- Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars.
- Perfecte coneixement del català, del castellà a nivell oral i escrit.
- Experiència en l'elaboració de memòries, informes, presentacions.
- Experiència en l'elaboració de materials comunicatius.
- Coneixement de pàgines web.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.



- Coneixements de programes específic de comunicació.

L'empresa adjudicatària caldrà que disposi de les eines i programes informàtics per l'edició, maquetació, disseny de materials comunicatius (tan de material de difusió, per informes, documents així com per l'elaboració de materials audiovisuals que es requereixin per a la web o per sessions informatives de les entitats i serveis del SAIER), per garantir una bona qualitat dels continguts de comunicació.

Tramitadors/Informadors per dur a terme les prestacions del Servei de recepció i gestió de cites

- Formació: Cicle formatiu de Grau Superior (formació professional) o equivalent, o acreditar la formació relacionada amb les competències necessàries, per a desenvolupar les funcions d'informador/tramitador. La competència podrà ser acreditada mitjançant documentació administrativa, que justifiqui l'adquisició de les competències establertes en el Catàleg de qualificacions professionals.
- Experiència en atenció presencial a la ciutadania.
- Coneixement del català i del castellà tant a nivell oral com escrit. S'acreditarà el coneixement.
- Coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, principalment anglès, francès i àrab. És necessari que el 40% dels professionals disposi del coneixement d'algunes d'aquestes tres llengües.
- Fluïdesa verbal i tracte agradable.
- Flexibilitat d'adaptació a l'interlocutor.
- Capacitat d'escolta activa i síntesi de la comunicació.
- Objectivitat en la resposta.
- Agilitat mental i rapidesa en la solució de problemes i presa de decisions.
- Pràctica en l'ús de terminals informàtics.

Suport administratiu

- Formació: Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).
- Personal amb experiència en gestió administrativa.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Coneixement, a nivell oral i escrit, d'alguna de les següents llengües estrangeres: anglès, francès i/o àrab.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Seguretat

- Vigilant Seguretat sense arma.
- Tot el personal que presti el servei haurà d'estar en possessió de la targeta d'identitat professional (TIP) de vigilant de seguretat emesa per òrgan competent.

Supervisió i Formació

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un servei de supervisió realitzat per una persona professional de l'àmbit de la psicologia, pedagogia, treball social o anàleg amb expertesa mínima

de dos anys, en la supervisió d'equips professionals d'intervenció social de l'àmbit de l'atenció social, psicològica i/o educativa.

4.5 REQUERIMENTS GENERAL A TOT EL PERSONAL QUE PRESTI EL SERVEI

4.5.1 Formació addicional del personal assignat al servei

L'empresa adjudicatària presentarà un pla de formació inicial, en el primer mes des de l'adjudicació del contracte, i la formació continuada, en el primer mes de l'any en curs, que haurà d'incloure:

- Principal normativa de referència
- Organització municipal
- Serveis que s'ofereixen en el SAIER
- Carta de serveis
- Protocols interns de treball
- Processos de treball
- Sistema de qualitat i procediment de queixes i suggeriments
- Formació en les aplicacions informàtiques necessàries per a la gestió i atenció al públic
- Protecció de dades personals
- Prevenció riscos laborals
- Antiracisme
- Atenció al públic
- Millores competències atenció intercultural

Les formacions es realitzaran fora de l'horari d'atenció presencial al públic.

4.5.2 Coneixement d'idiomes i servei multi-idioma

La diversitat lingüística de les persones que s'adrecen al SAIER fan necessària que l'empresa licitadora garanteixi que disposa de personal suficient per atendre la ciutadania en les següents llengües: català, castellà, anglès, francès, àrab. Per la resta d'idiomes el Servei de traducció i interpretació contemplat en aquest Lot haurà de garantir els següents idiomes: Anglès, Francès, Àrab, Italià, Portuguès, Urdú, Rus, Georgià, Bambara, Wòlof, Farsi, Fula, Bangla i Armeni.

4.6 QUADRE RESUM HORES SERVEI

Prestacions	Necessitats mínimes	Requisits mínims
Prestació tècnica dels serveis Lot 1	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 3 anys en treballs i gestió de projectes similars.



Prestació tècnica dels serveis especialitzats SAIER	3.448 h/any	Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Prestació tècnica del Servei de traducció i interpretació	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Prestació tècnica del Servei de comunicació	1.724 h/any	Títol universitari de Grau (o títol de Llicenciat corresponent) en Periodisme o Comunicació audiovisual, o equivalent. Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Informadors/tramitadors del Servei de recepció i gestió de cites	22.412 h/any 300 mòduls de 4 hores addicionals/any	Cicle formatiu de Grau Superior (formació professional) o equivalent, o acreditar la formació relacionada amb les competències necessàries, per a desenvolupar les funcions d'informador/tramitador. L'acreditació serà validada per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Personal amb experiència en l'atenció al públic.
Traducció / interpretació	4.800 hores de servei d'interpretació 1.400 fulls de traducció	Formació en traducció o experiència verificable d'un any en tasques de traducció interpretació. Domini oral i escrit (quan es tracti de traduccions documentals) d'alguna llengua estrangera dels principals llocs d'origen de la població immigrant que s'atén al SAIER.
Vigilant Seguretat sense arma	5.285,80 h/any 200 mòduls de 4 hores addicional/any	Possessió de la targeta d'identitat professional (TIP)
Suport Administratiu	3.448 h/any	Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior). Personal amb experiència en gestió administrativa.
Supervisió	22 h/any Coordinacions 80 h/any Atenció públic 22 h/any Bossa	Professional de l'àmbit de la psicologia, pedagogia, treball social o anàleg amb expertesa mínima de 2 anys, en la supervisió d'equips professionals d'intervenció social de l'àmbit de l'atenció social, psicològica i/o educativa
Formació	4 mòduls, 3 sessions/mòdul, 2 hores/sessió	Professional de l'àmbit de la psicologia, pedagogia, treball social o anàleg amb expertesa mínima de 2 anys, en la supervisió d'equips professionals d'intervenció social de l'àmbit de l'atenció social, psicològica i/o educativa

CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL

El SAIER té actualment dos seus: carrer Tarragona 141 i carrer Tarragona 173.

En cada seu, l'empresa adjudicatària disposarà de les posicions de treball suficients per atendre la recepció, i la seguretat estarà a la porta i actuarà per les diferents dependències d'aquestes seus.

Cal garantir la seguretat, en l'horari d'atenció al públic recollit en aquesta clàusula, o el que determini l'Ajuntament, atenent a les necessitats del servei.

HORARIS

Els horaris de recepció i seguretat de referència seran els indicats a continuació. Aquesta distribució del servei de recepció i seguretat pot tenir canvis per necessitats del servei i també canvis en les ubicacions en funció de la disponibilitat d'equipaments.

Tarragona 141:

- Recepció: de dilluns a divendres de 8:30 a 15 hores.
- Seguretat: de dilluns a divendres 9 a 15 hores.

Tarragona 173

- Recepció: de dilluns a divendres de 9 a 15 hores i dilluns a dijous de 15 a 19 hores.
- Seguretat: de dilluns a divendres de 8 a 15 hores i dilluns a dijous de 16 a 19 hores.

Taula: Horari d'atenció al públic

SEUS	RECEPCIÓ	SEGURETAT
Tarragona 141	dilluns a divendres de 8:30 a 15	dilluns a divendres de 9 a 15
Tarragona 173	dilluns a divendres de 9 a 15 dilluns a dijous de 15 a 19	dilluns a divendres de 8 a 15 dilluns a dijous de 16 a 19

Taula: Posicions de treball

SEUS	RECEPCIÓ		SEGURETAT	
Tarragona 141	dilluns a divendres 8:30 a 15	2	dilluns a divendres de 9 a 15	1
Tarragona 173	dilluns a divendres de 9 a 15	2	dilluns a divendres de 8 a 15	1
			dilluns a divendres de 9 a 15	1
	dilluns a dijous de 15 a 19	1	dilluns a dijous de 16 a 19	1

Els horaris del servei de recepció i de seguretat poden variar en funció de les necessitats del servei que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona. El



contracte preveu una bossa d'hores del servei de seguretat i de recepció i gestió de cites, per si calgués ampliar i/o reforçar els horaris base establerts en aquesta clàusula.

Les ampliacions d'horis d'atenció presencial en un primer moment, es faran amb les bosses d'hores establertes a la clàusula 4.6 del present Plec. En cas que sigui necessari la consolidació del nou horari, es realitzarà mitjançant la modificació de contracte previst en el Plec Administratiu (PCAP).

ESPAIS

A la seu del carrer Tarragona 141, l'empresa adjudicatària disposarà de les següents posicions de treball:

- 2 posicions per la recepció
- 1 posició per la prestació tècnica dels serveis Lot 1
- 2 posicions per la prestació tècnica dels serveis especialitzats SAIER
- 1 posició pel servei de comunicació
- 9 posicions d'atenció pels informadors/tramitadors
- 1 posició de suport administratiu

A la seu del carrer Tarragona 173, l'empresa adjudicatària disposarà de les següents posicions de treball:

- 2 posicions per la recepció
- 2 posicions de treball pel servei de traducció i interpretació

Aquestes posicions de treball estan reservades pel personal de l'empresa adjudicatària, de manera que el personal del present Lot no compartirà espai i lloc amb el personal municipal.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de dur una targeta identificativa o similar (a càrrec de l'empresa adjudicatària), de tal forma que permeti una identificació ràpida per part dels usuaris i treballadors.

MATERIAL

- L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i proporcionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) necessari pel desenvolupament de les prestacions (material fungible).
- L'empresa adjudicatària també es farà càrrec dels desplaçaments de caire professional dels professionals del servei.
- L'adjudicatari haurà de dotar a tot el personal del servei d'un telèfon mòbil d'empresa, per poder realitzar telemàticament les trucades i les atencions de les cites i la gestió d'agendes, si s'escau.

ALTRES CONSIDERACIONS

- L'empresa adjudicatària regularà la distribució de les persones dels serveis de recepció i de gestió de cites per garantir la cobertura de les recepcions que s'estableixin en cada moment i per garantir els nivells de serveis establerts en el present plec.
- Els i les professionals informadors/tramitadors podran desenvolupar indistintament les prestacions de tots els serveis inclosos en el Servei de Recepció i gestió de cites.



- El servei de interpretació telefònic i presencial s'haurà de garantir en els mateixos horaris que els serveis de recepció de les seus. A més, el servei de interpretació telefònica podrà realitzar-se fora d'aquest horari.
- Independentment d'aquest horari de recepció i seguretat es podrà utilitzar les posicions de treball assignades a l'empresa adjudicatària en cada una de les seus pel treball de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica.
- L'horari del servei de gestió de cites serà entre les franges de 9 del matí a les 19h de la tarda de dies laborables. La distribució dels dies i les hores anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària per assolir l'objectiu de tenir suficients cites obertes i que el temps d'espera no sigui superior a 5 dies laborables, en qualsevol de les temàtiques.
- El servei de traducció i interpretació estarà ubicat, preferentment a la seu del carrer Tarragona 173, tot i que dona servei a totes les entitats i serveis del SAIER, i alguns serveis seran de forma telefònica.
- Fora de l'horari d'obertura de les seus per a l'atenció presencial, l'empresa adjudicatària podrà fer ús de les instal·lacions i posicions de treball per desenvolupar l'atenció telemàtica, les reunions d'equip i les sessions de supervisió indicades a la clàusula 4.3.5. del present contracte.
- Les reunions d'equip així com les sessions de supervisió indicades a la clàusula 4.3.5. del present contracte, es duran a terme fora de l'horari d'atenció presencial al públic.
- El suport administratiu establert en el servei de vigilància dels equipaments, així com el suport administratiu al servei de traducció i interpretació, podran fer suport a altres serveis i a la Direcció del servei.

CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en aquestes clàusules tècniques.

Per poder elaborar un quadre de comandament l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades amb periodicitat mensual, trimestral, semestral i anual o la que es pugui determinar:

- Número de persones ateses pel servei de recepció del carrer Tarragona 141 (informació i recepció), amb el desglossament següent:
 - Número de persones que han comportat orientar a altres municipis.
 - Número de persones que han comportat orientar a altres serveis de la ciutat (CSS, SIS, OAC, etc).
- Número de persones ateses pel servei de recepció al carrer Tarragona 173 (informacions i orientacions per marcar assistència a cites).
- Número d'atencions presencials d'urgències ateses des de la recepció del carrer Tarragona 141, diferenciant les socials de les jurídiques.
- Número d'atencions presencials de vulnerables ateses des de la recepció del carrer Tarragona 141.
- Número de menors no acompanyats atesos a Tarragona 141 i derivats als serveis especialitzats municipals.



- Número de dies que la demanda d'atenció a la recepció de Tarragona 141 supera la capacitat d'atenció.
- Número de persones que no han pogut ser ateses el mateix dia a la recepció de Tarragona 141.
- Número de dies que finalitza la capacitat d'atenció del servei d'atenció social de SAIER abans de l'hora establerta, i s'han d'orientar les urgències socials que arriben a la recepció de Tarragona 141, al centre d'urgències i emergències de Barcelona.
- Número de cites prèvies ofertades a la plataforma que determini l'Ajuntament.
- Número de cites ateses pel servei de gestió de cites amb desglossament següent:
 - Número de cites que han comportat programar un cita amb alguna de les entitats o serveis especialitzats de SAIER
 - Número de cites que han comportat derivar a SOAPI
 - Número de cites que han comportat orientar a altres municipis
 - Número de cites que han comportat orientar a altres serveis de la ciutat (CSS, SIS, OAC, etc)
- Dies en què no s'han realitzat les cites prèvies el dia programat, amb el motiu i número de dies que s'ha trigat en corregir aquesta anomalia.
- Número d'expedients oberts.
- Número d'expedients reoberts.
 - Número d'expedients que estaven en atenció oberta desglossant els que tenien una atenció oberta en alguns dels centres del SAIER i les que tenien alguna atenció oberta en algun CSS o al SIS.
 - Número d'expedients oberts o reoberts que porten més de 3 anys a Barcelona.
- Número de dies laborables de disponibilitat de cita (quan el ciutadà demani hora per quin dia se li dona).
- Número de cites ocupades en espera de ser ateses.
- Absentisme a la cita prèvia programada.
- Número de cites programades amb les entitats i serveis especialitzats del SAIER diferenciant primeres visites i posteriors.
- Número de trucades ateses.
- Número de correus electrònics rebuts amb el desglossament següent:
 - Correus d'usuaris
 - Correus d'entitats i serveis
 - Correus professionals dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona
- Temps de resposta al correu electrònic
- Número de queixes, reclamacions, instàncies, escrits d'agraïment, rebudes, desglossades per tipologia i segons el servei especialitzat a qui va dirigit
- Temps mitjà de resposta a la queixa, reclamacions, instàncies, escrits d'agraïment
- Relació de tots els serveis d'interpretació demanats i realitzats al mes amb el desglossament següent:



- Servei del SAIER sol·licitant
 - Modalitat: presencial/interpretació telefònica / trucada recordatori cita
 - Caràcter: ordinari/urgent
 - Tipologia: Individual / grupal
 - Idioma
 - Hores sol·licitades
 - Hores efectives
 - País de nacionalitat
 - Serveis d'interpretació demanats que han estat cancel·lats o que no s'han realitzat, desglossat segons el servei que l'hagi demanat
- Relació de tots els serveis de traducció realitzats al mes amb el desglossament següent:
 - Servei del SAIER sol·licitant
 - Modalitat: presencial/telefònica
 - Idioma
 - Fulls de traducció

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria (balanç) semestral i anual on es detallarà la informació que requereixi l'Ajuntament amb les dades quantitatives i qualitatives del servei objecte del contracte amb l'explotació de dades. Aquest informe ha d'incloure les dades de perfil de les persones ateses al servei. El balanç semestral es presentarà el 15 de juliol i l'annual serà de màxim d'un mes i mig des del 31 de desembre de cada any. El balanç anual detallarà també les dades d'activitat i el perfil de les persones ateses als serveis especialitzats del SAIER.

Així mateix presentarà una memòria anual amb l'anàlisi quantitativa i qualitativa de tota l'activitat duta a terme per part de totes les entitats i serveis especialitzats del SAIER. El termini de presentació de la mateixa serà l'1 de març.

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme una avaluació anual qualitativa externa (enquesta, grup focal, gravacions de trucades, etc) que aporti elements d'anàlisi i millora del servei.

Per tal de garantir la independència i que no hi hagi un conflicte d'interessos, l'empresa adjudicatària haurà de subcontractar els serveis d'avaluació anual del servei de recepció, informació orientació, gestió de cites, traducció, interpretació i suport a les entitats i serveis del SAIER, a una entitat amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques públiques, i en especial de programes relacionats amb immigració i refugi. L'empresa licitadora presentarà la proposta d'empresa d'avaluació a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta proposta haurà d'incloure el projecte tècnic i metodològic de l'avaluació, i serà necessària la validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi establirà els criteris bàsics a aplicar en la confecció de les enquestes i/o estudis i serà destinatària dels resultats i de l'informe de conclusions.

CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI

- Que hi hagi un mínim de 1.400 cites prèvies mensuals disponibles.
- Que les persones que vulguin demanar hora al servei de gestió de cites prèvies tinguin disponibilitat de cita abans de 15 dies laborables, en qualsevol de les temàtiques.
- Donar resposta en menys de 5 dies laborables les peticions de servei d'interpretació ordinari i en menys de 48 hores les sol·licitud amb caràcter urgent.



- Donar resposta en menys de 5 dies laborables les peticions de servei de traducció documental ordinari i en menys de 48 hores les sol·licituds de caràcter urgent.
- Donar resposta a les consultes per correu electrònic de professionals i entitats abans de 48 hores.
- Garantir la cobertura en màxim 2h les baixes dels serveis de seguretat i recepció.
- Cobrir les necessitats de més hores de seguretat i del servei de recepció i gestió de cites en un termini de 72 hores laborables (no computen festius ni caps de setmana).
- Realitzar una enquesta anual de satisfacció del servei d'interpretació a les entitats i serveis del SAIER.
- Realitzar una enquesta de satisfacció al 5% de les atencions realitzades en el servei de Servei de Recepció i Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències.
- Realitzar una enquesta anual de satisfacció a les entitats i serveis del SAIER per valorar la recepció, la seguretat, la resolució d'incidències en temes de manteniment, en la gestió de cites.

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.

Formalitzat el contracte, es constituirà la Taula de seguiment i coordinació formada per una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta Taula de seguiment tindrà com a principals funcions:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- L'avaluació dels plans de formació.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents) per al seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els següents temes: compliment dels estàndards establerts de servei, incidències, queixes i reclamacions rebudes, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.

Prèviament a la reunió, abans del dia 7 de cada mes, l'empresa adjudicatària lliurarà un informe de gestió on s'inclouran les dades mensuals de:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat de servei.
- Anàlisi de la qualitat del servei prestat (queixes rebudes de les persones usuàries, evolució mensual, mesures aplicades per a la correcció dels errors...)



- Informació de les incidències produïdes i, si s'escau les mesures correctores que s'han aplicat o que es proposa aplicar.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- Informe d'indicadors

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi podrà demanar altres informes marcant contingut i freqüència d'enviament.

Comunicació d'incidències 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 que sigui solucionada el més aviat possible.

Planificació de recursos

L'empresa adjudicatària, serà la responsable de planificar els recursos necessaris per tal de complir els nivells de servei i estàndards establerts.



LOT 2

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

El Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI d'ara endavant), que és la concreció del Servei de Primera Acollida establert a la Llei 10/2010 a la ciutat de Barcelona adreçat a les persones de recent arribada a la ciutat, té per objectius principals:

- **Oferir informació, formació, orientació, suport i assessorament** sobre qüestions generals i específiques relatives a organització territorial, recursos bàsics, drets i deures, llengües, estrangeria i altres temes que es consideri necessari per a la població immigrada, sol·licitant de protecció internacional, refugiada i retornada que visqui a la ciutat de Barcelona.
- **Garantir una informació veraç i actualitzada** dels principals recursos d'acollida i acompanyament per a persones immigrades a la ciutat.
- **Fomentar l'autonomia personal, la presa de decisions informades de les persones ateses** perquè puguin ser protagonistes actives de la seva situació facilitant una informació clara, completa i actualitzada.
- Facilitar a les persones un **accés àgil i eficaç** als recursos i serveis que ofereix el SOAPI.
- **Coordinar i promoure la implicació i la responsabilització compartida** entre els agents socials que treballen des de diferents àmbits d'intervenció amb població migrada, des d'una mirada de proximitat (districte i barri), la qual serveixi per obtenir de primera mà un coneixement de la situació i necessitats de la població objecte del programa.

El SOAPI col·labora estretament amb la resta d'entitats i serveis especialitzats que conformen el SAIER, i d'altres serveis municipals i si escau autonòmics i estatals, per a la derivació i atenció conjunta i/o coordinada i per a la recerca de sinèrgies i complementarietats que redundin en benefici de la qualitat i eficiència de l'atenció.

CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

Es diferencien els següents serveis:

3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ TERRITORIAL

3.2 SERVEI D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ

3.2.1 Servei de recepció i suport en la gestió

3.2.2 Servei d'informació d'acollida i acompanyament

3.3 SERVEI DE FORMACIÓ I CERTIFICACIÓ

3.3.1 Servei de formació de Mòduls

3.3.2 Servei de certificació del Servei de Primera Acollida de Catalunya

3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ TERRITORIAL

La distribució i presència del SOAPI per tots els districtes de la ciutat ha de permetre poder fer una lectura de la realitat tant de la població migrada com dels serveis i entitats que hi desenvolupen tasques de suport.

Els i les professionals del SOAPI han de conèixer la realitat del seu territori a partir d'eines com ara indicadors demogràfics, mapa d'actors i relacions del teixit de proximitat existent de suport en l'acollida a persones migrades.

L'equip professional del SOAPI, com a part del Servei de Primera Acollida i en virtut de l'article 21¹ de la Llei d'acollida, coordina l'acollida a persones migrades en el districte on s'ubica i és el referent en aquest àmbit per a la resta de professionals municipals. Treballa en xarxa amb tots els serveis ubicats a cada territori i dona un suport especialitzat en les matèries relacionades amb aquesta àrea.

La seva presència a taules, espais de treball especialitzats o amb incidència en l'àmbit de l'acollida a persones migrades, ja sigui com promotor o com impulsor, obeeix a l'objectiu de l'Estratègia Barcelona 2022-2025, de reforç de l'acollida territorialitzada.

3.2 SERVEI D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ

3.2.1 Servei de recepció i suport en la gestió

Aquest servei és el garant de l'orientació i la informació que han de rebre les persones interessades sobre els accessos als diferents serveis prestats pel SOAPI. Dona suport a les activitats del SOAPI de tots els districtes i és el responsable de la gestió del circuit de sol·licituds de certificats del Servei de Primera Acollida de Catalunya desenvolupat a l'apartat 3.3.2 d'aquest plec.

En termes generals, l'accés al SOAPI es realitza mitjançant auto inscripció a les sessions fixes programades. El servei de recepció i gestió donarà resposta a les consultes relacionades amb l'accés als diferents serveis que ofereix el SOAPI i orientarà cap als canals ordinaris d'accés, llevat d'aquelles circumstàncies que puguin requerir un major acompanyament.

Ofereix una informació generalista sobre les característiques del servei i manté actualitzades les eines virtuals d'auto citació, eines de difusió i suport formatiu.

Aquest servei també dona suport, administratiu i logístic, a tots els serveis que configuren aquest lot 2 del present contracte, d'orientació i informació, formació i tramitació i gestiona les derivacions del Servei de Primera Atenció i Informació desenvolupat al Lot 1 del present plec.

Ha de recopilar i canalitzar les necessitats i recursos de les diferents seus on s'ubiquin les persones referents de cada territori, garantint el funcionament òptim i un adequat manteniment de la infraestructura d'atenció (gestió d'incidències de manteniment de les seus, gestió de reposició de material i subministres).

Ha de coordinar l'actualització de la informació relacionada amb serveis i recursos de la ciutat, municipals i d'altres, i els circuits d'accés existents, tant els ordinaris com els especialitzats en migració i refugi que puguin ser d'utilitat per a les persones usuàries, d'acord amb el Servei de Recopilació d'informació del Lot 1 del present plec.

3.2.2 Servei d'informació d'acollida i acompanyament

Servei responsable d'atendre a les persones usuàries que acudeixin de forma presencial i actua a cada districte com a punt d'accés bàsic al SOAPI.

Aquest servei ofereix informació sobre serveis públics i entitats socials, tràmits d'estrangeria, recursos formatius i d'inserció laboral, cursos de català i castellà i d'altres temes per tal de facilitar la incorporació a la ciutat als nous veïns i veïnes.

¹ Article 21. b) Coordinar l'activitat de les entitats públiques i privades que, en llur àmbit competencial, tenen responsabilitats d'acollida i integració, per mitjà de mecanismes de foment de la participació o altres que es considerin adequats.



Treballa de forma territorialitzada, amb presència d'un professional referent a cada districte de la ciutat. Orienta i garanteix l'accés als recursos més propers, facilitadors primaris de suport emocional, social i pràctic, de manera que afavoreix la vinculació de les persones en la xarxa social de l'entorn, com una eina de treball que promogui la cohesió social del territori.

Aquest servei es desenvolupa principalment per mitjà de sessions fixes d'acollida, sessions itinerants i entrevistes, o altres activitats que es determinin per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Sessions fixes d'acollida

Establertes per l'Article 9 de la Llei d'acollida, tenen la consideració de sessió de benvinguda i la seva finalitat és donar als usuaris del servei una benvinguda presencial, col·lectiva, i solemne al municipi, i reconèixer-los com a nous veïns i veïnes.

Amb caire mensual, quinzenal o setmanal, en funció dels fluxos de demanda, es realitzen a tots els districtes de la ciutat amb una programació establerta, sessions fixes d'acollida. Es pot consultar l'actual calendari a: <https://ajuntament.barcelona.cat/novaciutadania>. Aquesta periodicitat, així com la seva ubicació, podrà variar en qualsevol moment per les necessitats del servei que determini l'Ajuntament.

Adreçades prioritàriament a persones vinculades a Barcelona són l'eix de l'activitat i via d'entrada al servei.

La preparació, continguts i execució de les sessions vindran establerts per les indicacions i protocols acordats i validats amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Sessions itinerants

Les sessions itinerants responen a peticions que arriben al SOAPi des d'altres serveis i entitats del territori que atenen persones migrades i que volen que aquestes persones disposin d'informació especialitzada en acollida i acompanyament.

Es desenvolupen a la seu de les pròpies entitats o serveis i equipaments que fan la petició o altre espai del què disposi, sempre i quan aquest estigui a la ciutat de Barcelona.

Les sessions itinerants poden ser de tres tipus:

- de benvinguda (presentació del SOAPi i del Servei de Primera Acollida),
- generalistes (els mateixos continguts i amb la mateixa estructura que les sessions fixes) i
- especialitzades (d'aprofundiment en un o varis dels continguts vinculats amb la migració).

Entrevistes

Si bé l'atenció des del SOAPi és grupal de manera prioritària, les persones interessades en rebre una informació més detallada sobre algun tema específic, o que requereixen un acompanyament més proper, poden demanar una entrevista individual, sempre i quan ja hagin assistit prèviament a una sessió informativa grupal.

Cal demanar cita prèvia contactant amb el SOAPi referent dels districte on resideixi o bé, mitjançant el formulari web www.soapi.cat/entrevista, a partir del qual el referent del territori li contactarà.

3.3 SERVEI DE FORMACIÓ I CERTIFICACIÓ

La Llei d'acollida i el seu decret estableix que els titulars del dret d'accés al Servei de Primera Acollida han de poder assolir coneixements bàsics i pràctics. N'estableix així un bloc formatiu de



tres mòduls (A, B i C) en competències lingüístiques bàsiques, coneixements laborals, i coneixement de la societat catalana i del seu marc jurídic, necessaris per obtenir el Certificat del Servei de Primera Acollida.

En el moment que es desenvolupa aquest plec es preveuen possibles modificacions del decret i les instruccions que expliciten la implementació del marc formatiu a l'àmbit municipal. Aquestes s'hauran d'interpretar de manera conjunta per tal d'adequar els serveis prestats, dins d'aquest apartat, a la normativa vigent.

3.3.1 Servei de formació de Mòduls

El Servei de Mòduls té com a finalitat garantir el desenvolupament de l'oferta formativa que, sota els criteris de proximitat territorial i adequació al perfil, doni resposta a les necessitats i interessos dels participants, el volum de sol·licituds existents i les demandes que es puguin fer des de l'Ajuntament.

El bloc formatiu que preveu el Servei de Primera Acollida que es centra en el coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic, en l'actualitat, són els Mòduls C.

3.3.2 Servei de certificació del Servei de Primera Acollida de Catalunya

Atès l'article 13 de la Llei 10/2010 de la Llei d'acollida i l'article 15.1 del Decret 150/2014 del 18 de novembre, el desenvolupament de la formació del Servei de Primera Acollida s'ha d'acreditar per mitjà d'un certificat anomenat Certificat d'Acollida.

El Servei de certificació del Servei de Primera Acollida de Catalunya és l'encarregat de gestionar el circuit de peticions de certificats del Servei de Primera Acollida a la ciutat de Barcelona. La gestió d'aquest circuit abasta des de l'entrada de la petició del/la ciutadà/na a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) fins l'obtenció del certificat un cop justificada la formació dels mòduls A, B i C.

CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 PRESTACIONS

4.1.1 SERVEI DE COORDINACIÓ TERRITORIAL

- Atendre les consultes dels professionals del territori sobre acollida a persones migrades: recursos, serveis, aspectes legals, etc., tot promovent espais de coordinació periòdics.
- Acordar els mecanismes de derivació de i cap a altres serveis i proposar plans de treball o estratègies a seguir amb els casos i projectes compartits.
- Mantenir actualitzada la base de dades amb el coneixement de la realitat del territori en aquesta matèria.
- Mantenir activa i coordinada les relacions del teixit social de proximitat de suport en l'acollida a persones migrades, en especial amb aquelles entitats finançades a tal efecte per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Sistematitzar la informació del territori i l'anàlisi de les relacions establertes.
- Participar, i promoure si s'escau, als espais de coordinació territorial en l'àmbit de l'acollida; taules, grups de treball, comissions.

4.1.2 SERVEI D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ



Servei de recepció i suport en la gestió

- Atendre a les persones que s'adrecen al servei, ja sigui virtual o presencialment si s'escau, sense cita prèvia, per tal d'orientar-les cap a les vies establertes d'accés al servei.
- Garantir el registre únic d'usuaris amb l'eina informàtica o sistemes d'informació que es determini des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Atendre i mantenir actualitzades:
 - les eines virtuals d'auto citació per accedir al servei: calendari de sessions d'acollida i mòduls d'acollida; demanda d'entrevistes i d'altres que en un futur es puguin generar per demanda municipal o a proposta de l'adjudicatari.
 - les eines de difusió, ja siguin digitals o en suport físic: calendari de mòduls d'acollida, tríptics, i d'altres que en un futur es puguin generar per demanda municipal o a proposta de l'adjudicatari.
 - les eines i materials de suport formatiu, ja siguin digitals o en suport físic, adaptat als continguts establerts de cada activitat i al perfil de les persones usuàries.
- Recopilar el conjunt d'indicadors dels diferents serveis del SOAPI territorialitzats per a l'elaboració dels diferents informes que es requereixi des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Donar suport de manera transversal a tots els serveis del SOAPI territorialitzats.
- Gestionar les incidències associades al manteniment de les seus del servei SOAPI.
- Gestionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) de les diferents seus del SOAPI.

Servei d'informació d'acollida i acompanyament

L'atenció es dona prioritàriament de manera grupal i puntualment en entrevistes individuals.

- Assessorar a les persones usuàries del servei que ho necessitin sobre qüestions relacionades amb l'acollida a la ciutat de Barcelona, així com de l'accés als sistemes públics (salut, serveis socials, educació i altres que siguin necessaris), així com als recursos més propers al territori, per tal d'afavorir la vinculació de les persones a la xarxa social de l'entorn.

Sessions fixes d'acollida

L'empresa adjudicatària haurà d'implementar el projecte en el territori mitjançant com a mínim les següents prestacions:

- Realitzar la programació anual de sessions fixes i la coordinació i reserva d'espais corresponent.
- Presentar i oferir sessions als professionals dels diferents serveis, entitats i institucions dels districtes.
- Preparar i enviar un recordatori a tots els serveis i entitats del districte set dies abans de la sessió.
- Preparar el contingut a impartir, virtual i/o en paper amb materials de difusió del servei i d'interès.



- Garantir el registre d'usuari amb l'eina informàtica o sistemes d'informació que es determini des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i promoure el compliment del qüestionari de satisfacció després de cada sessió.
- Gestionar la sol·licitud d'un/a intèrpret professional si s'escau, del Servei de Traducció que l'Ajuntament tingui disponible en cada moment, atenent els procediments i protocols establerts per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Gestionar les sol·licituds d'accés, les quals poden arribar principalment via:
 - Aplicació web a partir dels enllaços creats al calendari web <https://ajuntament.barcelona.cat/novaciudadania> o l'espai virtual de la Direcció que correspongui.
 - Derivació de serveis o entitats.
 - Demanda directa o mitjançant derivacions d'altres serveis o entitats.
- Desenvolupar les sessions fixes i el contingut d'aquestes, segons el protocol que estableixi la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i, en tot moment, respectant el que indiqui la Llei d'acollida i els reglaments que la desenvolupin.
- Entregar un certificat d'assistència a cada participant a la sessió, en el model oficial que proporcioni l'Ajuntament en cada moment.
- Garantir l'enregistrament de les dades dels usuaris al sistema d'informació que es determini.

Sessions Itinerants

Es tracta de sessions organitzades per a serveis, entitats o equipaments que realitzen activitats grupals per a persones migrades, els quals realitzen la demanda al referent del SOAPI de cada districte. Aquestes sessions seguiran el Protocol de sessió itinerant existent, el qual serà facilitat a l'adjudicatària per part de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Les prestacions mínimes de l'empresa adjudicatària són les següents:

- Contactar amb tots els serveis i entitats del districte que treballin amb població immigrada, sol·licitant d'asil, refugi o protecció internacional, refugiada i retornada, per tal d'oferir el servei de sessions itinerants a aquells que es consideri adient, i realitzar la implementació del servei al territori.
- Garantir les condicions necessàries perquè la sessió es pugui dur a terme (espai, nombre mínim d'inscripcions...), les quals seran explicitades amb caràcter previ a qui faci la demanda.
- Desenvolupar les sessions seguint el protocol establert. En tot cas, caldrà acordar amb el servei o entitat sol·licitant, el contingut i característiques de la sessió, perfil dels usuaris, necessitat o no de traducció, horari, durada, aspectes que es vulgui ressaltar, qüestions a tenir en compte, etc.
- Gestionar la sol·licitud d'un/a intèrpret professional si s'escau, del Servei de Traducció que l'Ajuntament tingui disponible en cada moment, atenent els procediments i protocols establerts per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Entregar un certificat d'assistència a cada participant a la sessió, en el model oficial que proporcioni l'Ajuntament en cada moment.
- Garantir l'enregistrament de les dades dels usuaris i de la sessió a la base de dades del Servei, eina informàtica o sistemes d'informació que es determini.



- Adequar les sessions informatives a les possibilitats i disponibilitats del servei, en funció de la càrrega de treball o prioritització d'altres activitats.

Entrevistes

Les entrevistes tenen com a funció aprofundir o resoldre dubtes sobre aspectes que no hagin pogut quedar resolts a una sessió grupal, interessos o necessitats sorgits. Igualment, atès que es treballa en xarxa amb la resta de serveis d'atenció a les persones, quan el cas ho requereix, s'orientaran o derivaran les persones usuàries al servei que correspon o entitats del territori, en funció del tipus de situació.

Les prestacions necessàries per a la preparació de l'entrevista són les següents:

- Revisar i programar les demandes de cita prèvia rebudes.
- Reservar l'espai on es realitzarà l'entrevista, si s'escau.
- Gestionar la sol·licitud d'un/a intèrpret professional si s'escau, del Servei de Traducció que l'Ajuntament tingui disponible en cada moment, atenent els procediments i protocols establerts per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Informar a la persona o persones assistents a l'entrevista que no hagin realitzat cap sessió informativa (fixa o itinerant), per tal que hi puguin assistir.
- Entregar justificant d'assistència a l'entrevista si la persona o persones usuàries el demanen.
- Garantir l'enregistrament de les dades dels usuaris i de l'entrevista a la base de dades del Servei, eina informàtica o sistemes d'informació que es determini.
- Registrar les derivacions d'usuaris cap altres serveis especialitzats del SAIER si s'escau, amb l'eina informàtica o sistemes d'informació compartida per tots els serveis.

4.1.3 SERVEI DE FORMACIÓ I CERTIFICACIÓ

Establert com un dret a la Llei d'acollida, la formació en competències establerta en tres mòduls (A, B i C), és la necessària per l'obtenció del Certificat de Primera Acollida.

Com s'ha fet esment anteriorment, en el moment que es desenvolupa aquest plec es preveuen modificacions del decret i de les instruccions que expliciten la implementació del marc formatiu a l'àmbit municipal. Entre d'altres, existeix la possibilitat de fer formacions intensives dels mòduls A, B i C de manera integral.

Per aquest motiu, les prestacions aquí descrites no s'han de veure afectades en quant a forma, si bé sí que podrien veure's modificats els continguts formatius i, per tant, de la certificació.

Servei de formació de Mòduls

- Garantir la coordinació, execució, certificació i avaluació dels mòduls formatius.
- Vetllar per l'adaptació dels mòduls, juntament amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, a la normativa vigent.

Oferta formativa

Caldrà oferir un total de 35 mòduls C adaptats al marc didàctic de referència vigent establert per la Generalitat², dels quals com a mínim quatre seran programats en horari de cap de setmana i un

² <https://igualtat.gencat.cat/web/.content/Ambits/antiracisme-migracions/acollida/primera-acollida/Programacio-Modul-C.pdf>



mínim de cinc en format en línia. Aquesta oferta pot ser revisada en funció de la demanda rebuda prèvia autorització o a demanda de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

S'ha de garantir un mínim de dos mòduls a cadascú dels 10 districtes de la ciutat. La resta es distribuïran atenent a factors demogràfics, concentració d'activitats, necessitats i perfil social de la població, facilitats de transport de cada territori, i d'altres condicionants que puguin sorgir.

Es podran realitzar en espais públics o privats de les mateixes entitats que estiguin a la ciutat de Barcelona. Tant la reserva d'espais com les inscripcions dels alumnes i totes aquelles activitats relacionades, correran a càrrec de l'adjudicatària.

Es farà una programació anual la qual haurà d'estar tancada a finals de desembre i publicada durant el més de gener a la web de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. A l'inici del contracte, aquesta programació, es realitzarà durant el primer mes d'execució.

Serà competència de l'adjudicatari l'elaboració, impressió i distribució del calendari a cada districte.

Organització

Tots els mòduls tindran un número d'identificació que seguirà l'ordre cronològic que s'hagi previst.

La durada i contingut de la formació s'acollirà als requisits establerts a l'article 11 de la Llei 10/2010 i l'article 14 del Decret 150/ 2014 del 18 de novembre.

Serà necessari un mínim de 15 persones inscrites per poder iniciar un mòdul formatiu. Excepcionalment es podrà acceptar un nombre inferior, per causes justificades i prèvia autorització de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Les persones participants tenen dret a rebre una certificació. Per obtenir-la serà necessari assistir com a mínim al 75% del total d'hores. Les persones que no arribin a aquest percentatge podran tenir un certificat del nombre d'hores que hagin realitzat, sempre i quan hagin assistit com a mínim a una sessió completa de 2 hores. No es lliuraran certificats per una durada inferior.

Els mòduls formatius seran gestionats i coordinats per l'adjudicatària però hauran de ser impartits per empreses d'economia social, regulades a l'article 5 de la Llei 5/2011, de 29 de març, d'economia social, atenent al protocol existent establert per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Servei de certificació del Servei de Primera Acollida de Catalunya

Atesa la normativa explicada a la descripció del servei, serà competència de l'empresa adjudicatària la tramitació de les sol·licituds, atenent als protocols establerts en cada moment, els quals recolliran l'execució de les següents prestacions:

- Revisar la documentació de la sol·licitud presentada.
- Informar als usuaris de la documentació i/o activitats necessàries per completar el tràmit.
- Informar als usuaris sobre l'estat de la seva sol·licitud.
- Tramitar el certificat via EACAT (Extranet de les administracions públiques catalanes. Plataforma per tramitar informació a la Generalitat de Catalunya).
- Emplenar les dades del tràmit tant a la base de dades del servei com en el EACAT.
- Realitzar la inscripció a les activitats que correspongui del SOAPI.
- Realitzar la prova de coneixement de llengües (català i/o castellà) a aquelles persones que no justifiquin el mòdul A.



- Derivar als usuaris a formació de llengües, si s'escau.
- Proposar usuaris per a la inscripció en mòduls B del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC).
- Realitzar la coordinació entre el SOC en relació als mòduls B i la Secretaria de Migracions de la Generalitat, per resoldre incidències en les sol·licituds d'aquests.
- Realitzar el seguiment de les sol·licituds un cop la documentació completa és tramitada via EACAT. Fer el seguiment del certificat des de l'emissió fins el lliurament a la persona usuària.
- Elaborar els informes periòdics sobre les sol·licituds gestionades (clàusula 6).
- Realitzar l'adaptació del Servei de certificació del Servei de Primera Acollida de Catalunya, si s'escau, als requeriments del nou decret o marc legal vigent en cada moment.

4.2 ALTRES PRESTACIONS

A més de les prestacions descrites anteriorment, l'empresa adjudicatària ha de garantir, amb la supervisió de l'Ajuntament, el següent:

- Assessorar i col·laborar amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en la millora del funcionament del servei.
- Preparar les reunions de coordinació del servei a nivell de ciutat, gestió d'agenda, proposta de continguts, etc.
- Organitzar una reunió de periodicitat mensual amb participació de la coordinació del servei, els referents de cada districte i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, per tal d'ajustar el servei a les característiques de cada territori i garantir l'homogeneïtzació dels seus criteris.
- Col·laborar amb l'Ajuntament de Barcelona i els seus ens en la valoració i diagnòstic social de la situació dels col·lectius atesos, a partir de l'anàlisi dels indicadors d'activitat del servei.
- Elaborar i preparar el disseny i distribució dels documents de difusió del servei i de fulls informatius sobre les matèries del servei, sota supervisió i segons propostes de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Dissenyar, redactar, elaborar i mantenir actualitzats els protocols d'actuació i manuals de procediments del servei, i els materials explicatius i de suport sobre els temes que s'imparteixen a les sessions i mòduls de formació.
- Assistir a reunions i activitats amb altres serveis d'àmbit de ciutat que li siguin assignades per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi o a criteri del professional de referència de cada territori.
- Presentar el servei i informar dels projectes i activitats que s'hi duen a terme en l'àmbit de l'acollida i l'acompanyament, a petició de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi davant organismes, entitats o serveis del territori.
- Mantenir actualitzada la documentació legal sobre estrangeria i asil, drets i deures, recursos, serveis i prestacions, formació i inserció laboral, associacionisme, cultura i lleure, i resta de matèries que són objecte d'informació del present servei.



- Adaptar els continguts que s'han d'impartir al perfil dels assistents, als canvis normatius, a la informació de temes clau que s'aporti des de l'Ajuntament i al temps disponible, tant a les sessions com dels mòduls formatius.
- Coordinar i elaborar els informes periòdics específics, els del balanç semestral i anual, la memòria anual i les infografies del servei objecte del contracte, a nivell districte o ciutat.
- Realitzar l'avaluació qualitativa i quantitativa del servei en l'àmbit del districte i de ciutat.
- Realitzar l'estudi i/o consulta d'informes estadístics i/o monogràfics sobre els temes que tenen a veure amb l'àmbit de les polítiques d'acollida i acompanyament de persones migrades.
- Col·laborar en els projectes que li siguin encarregats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en l'àmbit de l'acollida de les persones migrades.
- Notificar i fer el seguiment de les incidències de la base de dades.
- Coordinar-se i interrelacionar amb els responsables municipals i amb les coordinacions de les diferents entitats i serveis especialitzats del SAIER.
- Enviar la primera setmana de cada mes l'Excel, o el format que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, un quadre de comandament on es recullin els indicadors bàsics dels serveis descrits en el present plec (clàusula 6).

4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA

- 16.650 hores anuals de prestació tècnica.
- Bossa de 100 mòduls de 4 hores de prestació tècnica addicionals per any, segons necessitats del servei.
- 3.330 hores anuals de suport administratiu.
- 35 mòduls C de 15 hores de duració per mòdul (525 hores de formació).

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi podrà activar la bossa de mòduls de 4 quan es produeixin increments d'usuaris no previstos i una major arribada d'usuaris provinents del Lot 1 del present contracte, i impliqui un impacte puntual en el funcionament normal del servei.

En cas de modificació del Decret 150/2014 de 18 de novembre, dels Serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona podrà demanar la formació indicada en el Decret i el cost a facturar serà segons l'oferta del preu/hora de formació presentada per l'adjudicatari.

4.4 PERFILS PROFESSIONALS

Prestacions tècniques

- Titulació universitària en Ciències Socials, grau, llicenciatura o diplomatura. Tècnics en Migracions i Ciutadania, perfil professional equivalent al Tècnic de Polítiques Migratòries definit per la Generalitat de Catalunya.
- Experiència mínima de 2 anys en treball amb persones migrades o formació específica en migracions de post-grau, màster o equivalent.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Aconsellable el coneixement d'alguna llengua estrangera, preferentment: anglès, àrab, urdú, francès, rus i xinès.



- Capacitat en organització i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- Coneixement de serveis d'immigració i refugi.
- Coneixement en matèria d'estrangeria i fenòmens migratoris.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Suport administratiu

- Formació professional de Grau Superior, preferentment de la família professional Serveis Socioculturals i a la comunitat o Administració i Gestió.
- Experiència en activitats de tipus organitzatiu i gestió administrativa.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Formació Mòduls

- Titulació universitària en Ciències Socials i formacions específiques en migracions o acollida de persones migrades impartides per un centre reconegut oficialment (100 hores o més), o qualsevol altra titulació universitària i formacions específiques en migracions o acollida de persones migrades impartides per un centre reconegut oficialment (200 hores o més).
- La formació específica en migracions o acollida pot ser substituïda per experiència d'un any o més en atenció o formació a persones migrades.

També són requisits comuns per a tots els perfils professionals del servei tenir un domini òptim a nivell usuari de les aplicacions i programes informàtics necessaris per a garantir una gestió eficient de les prestacions encarregades.

4.5 QUADRE RESUM HORES SERVEI

Prestacions	Necessitats mínimes	Requisits mínims
Prestació tècnica	16.650 h/any 100 mòduls de 4 hores addicionals/any	Titulació universitària en Ciències Socials, grau, llicenciatura o diplomatura. Experiència mínima de 2 anys en treball amb persones migrades o formació específica en migracions de post-grau, màster o equivalent.
Suport administratiu	3.330 h/any	Formació professional de Grau Superior, preferentment de la família professional Serveis Socioculturals i a la comunitat o Administració i Gestió. Experiència en activitats de tipus organitzatiu i administratiu.



Formació Mòduls	35 Mòduls (15 hores/mòdul)	Titulació universitària en Ciències Socials, grau, llicenciatura o diplomatura. Formació específica en migracions o acollida (100 h o 200 h, segons el cas).
-----------------	----------------------------	---

4.6 FORMACIÓ

Per garantir la qualitat i vigència dels continguts, metodologia i materials fets servir en el desenvolupament de les prestacions, és imprescindible formació continuada i actualitzada sobre les matèries relacionades.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un pla anual de formació de qualitat, que proposi accions directament relacionades amb les prestacions de responsabilitat tècnica i altres encomanades en aquest plec.

L'actualització dels coneixements seran, entre d'altres:

- L'organització administrativa i territorial d'Espanya i de Catalunya.
- La ciutat de Barcelona: els districtes i els barris.
- L'empadronament.
- Principals serveis públics: Salut, Ensenyament, Serveis Socials, Centres Cívics, Biblioteques, etc.
- Entitats socials presents al territori, àmbits de treball..
- Normes de convivència i civisme.
- Drets i deures dels ciutadans/es.
- Aprenentatge de les llengües oficials.
- Estrangeria, asil, refugi i protecció internacional.
- Convalidació i homologació de títols.
- Accés a la nacionalitat espanyola.

Com a mínim s'haurà d'oferir a cadascun dels professionals assignats a aquest contracte amb jornada completa, una formació anual de 30 hores de durada. Per jornades inferiors l'oferta de formació anual serà proporcional a la jornada.

CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL

HORARIS

- La prestació es concentrarà en franges de matí, a concretar entre les 8 i les 15 h i com a mínim una tarda a la setmana, entre les 16h i les 20h (a determinar en funció de la ubicació del servei).
- Com a mínim una de les dues posicions de treball disposades a la seu del carrer Tarragona 141, hauran d'estar operativa en dues franges horàries diàries de matí i tarda de dilluns a dijous i els matins dels divendres.



- Per facilitar l'assistència al màxim de persones possible, l'horari de les sessions fixes s'emmarcarà entre les 10:00h i les 12:30h y entre les 17:30h i les 19:30h, sempre el mateix dia de la setmana a cada districte, de dilluns a divendres.
- Les sessions informatives no poden quedar interrompudes en cap moment de l'any a tota la ciutat, tot i que per garantir els períodes de descans de les professionals, es podrà reduir la seva intensitat entre el 15 de juliol i el 31 d'agost.

Qualsevol modificació requerirà el vistiplau de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

ESPAIS

L'execució de la prestació està descentralitzada amb l'objectiu de donar cobertura a tots els districtes de la ciutat.

La distribució mínima del servei per la ciutat serà d'un perfil professional de prestacions tècniques per cada districte.

Es farà ús dels espais i horaris que prèviament s'acordin entre la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i els diferents actors del territori (Direcció de Serveis a les Persones i al Territori de cada districte, els referents territorials de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) o qualsevol altre actor responsable d'equipaments municipals), on es cregui convenient ubicar l'execució de la prestació i a on es disposarà d'una posició de treball.

Aquesta distribució serà flexible i adaptable a les necessitats del servei. Es podrà organitzar el desenvolupament de les prestacions en diferents o iguals districtes, quan sigui necessari i sempre amb la supervisió prèvia de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

A la seu del carrer Tarragona 141, l'empresa adjudicatària disposarà de les següents posicions de treball:

- 1 posició per la prestació tècnica
- 1 posició de suport administratiu

Tant aquestes posicions de treball com l'ús dels espais en el territori, estan reservades pel personal de l'empresa adjudicatària, de manera que el personal del present Lot no compartirà espai i lloc amb el personal municipal.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de dur una targeta identificativa o similar (a càrrec de l'empresa adjudicatària), de tal forma que permeti una identificació ràpida per part dels usuaris i treballadors.

MATERIAL

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i proporcionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) necessari pel desenvolupament de les prestacions (material fungible).

L'empresa adjudicatària també es farà càrrec dels desplaçaments de caire professional del professionals del servei.

Es proveirà d'un telèfon mòbil a cada professional, com a mínim, amb les següents prestacions: trucades il·limitades nacionals, navegació internet alta velocitat, enviament i recepció de missatgeria instantània, consulta i gestió de correu electrònic i càmera de qualitat mitjana.

GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ - Base de Dades

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir i actualitzar la base de dades actual del servei, en suport compatible amb l'entorn informàtic de treball municipal (sistema Windows, correu Owa, Office, etc.) i programari propi.



Aquesta base de dades podrà oferir els indicadors de gestió necessaris per a l'elaboració dels informes i memòries del servei.

A la finalització de la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de lliurar a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi tota la informació continguda en la base de dades, amb els requisits i condicions establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en aquestes clàusules tècniques.

Per poder elaborar un quadre de comandament l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades amb periodicitat mensual, trimestral, semestral i anual (o la que es pugui determinar) per a cada districte i total de ciutat:

- Dades per tipus d'activitat
 - Número de sessions fixes (Assistència / Mitjana assistència / Absentisme)
 - Número de sessions itinerants (Assistència / Mitjana assistència / Absentisme / entitat o servei demandant)
 - Número de sessions mòduls formatius (Assistència / Mitjana assistència / Absentisme / aprofitaments)
 - Número d'entrevistes (Número de persones entrevistades / Mitjana / Absentisme / temps d'espera / temàtiques)
- Intervencions i participants:
 - Número d'Intervencions totals (per tipus d'activitat)
 - Número de participants (totals / únics / per tipus d'activitat)
- Perfil de les persones ateses:
 - Gènere
 - Grups d'edat
 - Origen
 - Nacionalitat
 - Temps d'estada al país
 - Situació administrativa
 - Situació laboral
 - Districtes i barris de residència
 - Llengües habituals
 - Llengües de traducció
 - Canals d'entrada al servei
- Relació amb el territori
- Certificats de Primera Acollida:
 - Entrada sol·licitud a OAC
 - Sol·licitud signada (EACAT)
 - Proposta signada (EACAT)
 - Certificats lliurats



- Sol·licituds pendents de documentació
- Renúncies
- Sol·licituds de fora de Barcelona ciutat
- Avaluació per tipus d'activitat

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria (balanç) semestral i anual on es detallarà la informació que requereixi l'Ajuntament amb les dades quantitatives i qualitatives del servei objecte del contracte amb l'explotació de dades. Aquest informe ha d'incloure les dades de perfil de les persones ateses al servei.

Es presentarà una memòria anual de cada districte i una global de ciutat. El balanç semestral es presentarà el 15 de juliol i l'anyual serà de màxim d'un mes i mig des del 31 de desembre de cada any.

Amb el balanç semestral, es farà una revisió de les propostes de treball elaborades en la memòria anterior sobre l'any en curs per tal d'avaluar la seva implementació i fer les correccions que, juntament amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, es considerin.

En el cas de l'últim any del contracte aquests informes i infografies es presentaran juntament amb la presentació de la darrera factura i fins a la data final de l'adjudicació en curs.

Les memòries anuals dels serveis s'acompanyaran d'una infografia amb les característiques gràfiques que s'estableixin des de la direcció municipal corresponent, i amb aquelles dades i indicadors que s'estableixin des de Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme una avaluació anual qualitativa externa (enquesta, grup focal, gravacions de trucades, etc) que aporti elements d'anàlisi i millora del servei.

Per tal de garantir la independència i que no hi hagi un conflicte d'interessos, l'empresa adjudicatària haurà de subcontractar els serveis d'avaluació anual, a una entitat amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques públiques, i en especial de programes relacionats amb immigració i refugi. L'empresa licitadora presentarà la proposta d'empresa d'avaluació a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta proposta haurà d'incloure el projecte tècnic i metodològic de l'avaluació, i serà necessària la validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi establirà els criteris bàsics a aplicar en la confecció de les enquestes i/o estudis i serà destinatària dels resultats i de l'informe de conclusions.

CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI

- Programació anual de sessions fixes que garanteixin un mínim de 22 sessions mensuals, llevat el període estival (del 15 de juliol al 31 d'agost), on es poden veure parcialment reduïdes.
- Disponibilitat per a la realització d'una mitjana mensual de 10 sessions itinerants.
- Que les persones que vulguin ser ateses al servei tinguin disponibilitat d'assistir a una sessió grupal abans de 15 dies laborables.
- Donar resposta en menys de 5 dies laborables a les peticions de cites individuals.
- Que les persones que precisin entrevista individual tinguin una cita disponible abans de 15 dies laborables.
- Que hi hagi un mínim de 100 cites individuals mensuals disponibles.



- Oferir un qüestionari anonimitzat de satisfacció a tots els assistents a les activitats grupals del servei (fixes, itinerants i mòduls formatius).

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

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

Formalitzat el contracte, es constituirà la Taula de seguiment i coordinació formada per una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta Taula de seguiment tindrà com a principals funcions:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- L'avaluació dels plans de formació.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment) per al seguiment del servei prestat, a les quals participaran totes les figures professionals. Cada professional informarà de les activitats realitzades segons cada perfil i el municipal referent transmetrà les indicacions i encàrrecs municipals.

L'empresa designarà una persona interlocutora habitual amb l'Ajuntament, la qual pot coincidir o no amb la persona que realitzi la coordinació tècnica del servei. Les principals funcions de la persona interlocutora seran les següents:

- Resolució d'incidències pel que fa als recursos humans i materials necessaris per a la correcta prestació del servei.
- Aportar els indicadors, informació i documentació que sigui requerida per l'Ajuntament en qualsevol moment, respecte de les prestacions definides en aquest plec.
- Garantir el suport logístic, administratiu i organitzatiu a la tasca dels diferents professionals, dins el marc de la prestació del servei.

Haurà d'haver durant tota la vigència del contracte una persona que pugui substituir la persona interlocutora habitual en cas de baixa, vacances o absència.

L'Ajuntament es compromet a designar una persona responsable municipal del contracte del servei a nivell de ciutat.



LOT 3

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

Els principals objectius del servei que es contracta pel Lot 3 son els següents:

- Gestionar el programa Nausica.
- Desenvolupar el projecte tècnic del programa Nausica.
- Coordinar els processos i implementació de millora del programa Nausica.
- Donar suport tècnic als equips de les entitats del programa Nausica.
- Coordinar les accions de les entitats del programa Nausica.
- Planificar i definir les línies estratègiques del Programa Nausica.
- Avaluar el programa Nausica.
- Vetllar per la transversalitat de l'atenció ens els diferents serveis de SAIER en relació a les persones sol·licitants del sistema de protecció internacional i temporal.

Tal com s'explicita a la Clàusula 1 del present plec, el Programa Nausica té com a objecte promoure l'autonomia de persones que han viscut un procés migratori (voluntari i planificat o forçat). Inclou un servei d'acompanyament socioeducatiu, un recurs d'allotjament transitori i les prestacions socials bàsiques destinades a assegurar el dret de les persones usuàries a viure dignament.

A partir de sol·licituds de derivació al programa que fan les entitats cal fer una avaluació del compliment dels requisits i establir l'adequació i pertinença d'entrada al programa Nausica, així com el servei més adient segons el perfil de les persones i la complexitat de la seva situació.

CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

Es diferencien els següents serveis:

- 3.1 Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica.
- 3.2 Servei d'Avaluació del Programa Nausica.

3.1 SERVEI DE SUPORT DE COORDINACIÓ, GESTIÓ I SEGUIMENT DEL PROGRAMA NAUSICA

El Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica, en coordinació amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, vetlla pel compliment de l'Acord Marc del Programa Nausica. Les principals funcions d'aquest servei són les següents:

- Coordinació amb les entitats gestores del programa Nausica.
- Coordinació amb les entitats derivants al programa Nausica.
- Coordinació amb els serveis socials i altres serveis municipals i territorials del territori.
- Participació en l'avaluació del servei.
- Planificació juntament amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi les línies estratègiques.



- Elaboració dels informes establerts en l'apartat prestacions (4.1.1) i els que la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi determini.
- Coordinació amb les entitats del SAIER que portin temes relacionats amb el Refugi, garantint la transversalitat en la seva atenció, els circuits de derivació i l'actualització de la informació.
- Coordinació amb el servei de supervisió i formació del Lot 1 les formacions especialitzades per a l'equip tècnic de les entitats gestores del programa Nausica.
- Realització de la secretaria tècnica de la Taula de coordinació de les entitats gestores del SAPIT a Barcelona.

3.2 SERVEI D'AVALUACIÓ DEL PROGRAMA NAUSICA

Les avaluacions permeten identificar fortaleeses i febleses que faciliten l'execució d'accions de millora i adequació de les polítiques públiques a la realitat que ha d'atendre.

És per aquest motiu que en el present contracte en què es licita la Coordinació del Programa Nausica també s'hi inclou el servei d'avaluació del Programa Nausica, i així poder treballar en la millora continua del Programa.

CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 PRESTACIONS

4.1.1 Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica

- Valorar els informes de derivació al programa per determinar la idoneïtat de l'entrada al programa i el perfil més adequat d'atenció, tenint en compte els perfils de les persones usuàries (temes de seguretat, gènere, nacionalitat, origen i nuclis familiars, grau d'intervenció requerit, entre d'altres) i de vinculació territorial prèvia.
- Realitzar la gestió de les entrades al programa garantint la coordinació entre el servei derivant i el servei receptor, prèvia validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Realitzar la gestió de les pròrrogues (amb el vistiplau de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi) i sortides del programa.
- Realitzar la gestió d'expedients i documentació en l'aplicació de l'Ajuntament.
- Tramitar mensualment les ajudes econòmiques de les persones usuàries del Programa. La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi donarà les instruccions precises quan a quantia a sol·licitar i procediment a realitzar. La validació del tràmit és a càrrec de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Coordinar-se amb les entitats gestores del programa.
- Donar suport tècnic i acompanyament als equips tècnics de les entitats gestores.
- Donar suport en la orientació i derivació a serveis externs.
- Efectuar l'assessorament, seguiment i suport en les demandes de les entitats gestores del programa.



- Convocar les reunions de coordinació tècnica, plenàries i preparar la convocatòria, l'ordre del dia, les actes i seguiment dels acords.
- Fomentar, convocar i dinamitzar grups de treball que reflexionin sobre aspectes rellevants i específics de la intervenció socioeducativa en el marc del Programa Nausica.
- Sistematitzar les conclusions dels grups de treball i dinamitzar la seva difusió.
- Coordinar l'avaluació del programa.
- Coordinar-se amb el Servei de Supervisió i Formació (Lot 1 del present plec) per a l'organització de les sessions de supervisió i formació i concreció de les necessitats formatives de l'equip tècnic professional Fomentar, convocar i dinamitzar grups de treball que reflexionin sobre aspectes rellevants i específics de la intervenció socioeducativa en el marc del Programa Nausica.
- Sistematitzar les conclusions dels grups de treball del Programa Nausica.
- Dur a terme la preparació, seguiment i actualització de les bases de dades, dels procediments d'actuació, mapa de processos i altres documents i materials del Programa Nausica.
- Preparar i elaborar la documentació específica i materials del programa.
- Realitzar el seguiment mensual i gestió d'indicadors del servei i explotació de dades.
- Elaborar informes de seguiment i altres específics.
- Elaborar la memòria del Programa amb la coordinació i suport del servei contractat en el Lot 1.
- Detectar necessitats, incidències i oportunitats de millora en l'atenció a les persones usuàries.
- Fer propostes de millora de circuits, procediments i, en general, identificar àrees de millora del funcionament del programa.
- Implementar els canvis per la millora del Programa, previ acord amb la Direcció de Servis d'Immigració i Refugi.
- Coordinar-se i fer de pont entre les entitats gestores, la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, així com altres serveis i recursos de l'Ajuntament, d'entitats socials o altres.
- Realitzar la gestió de queixes i suggeriments.
- Realitzar la gestió de contingències en el marc del SAIER per arribades massives a la ciutat arran de conflictes bèl·lics o altres que siguin valorats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Realitzar la convocatòria, l'ordre del dia, les actes i les taules de participació de les entitats gestores de les places del sistema estatal de protecció internacional i temporal previ acord amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Actualitzar la informació relacionada amb asil i refugi i garantir que els serveis del SAIER en tinguin accés.
- Promoure el debat i la reflexió al voltant dels canvis legislatius que s'hi puguin produir, preveient l'impacte que pot tenir per a les persones i en conseqüència, als diferents serveis del SAIER vinculats amb l'asil i el refugi, previ acord amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.



- Elaborar informes d'atenció al Refugi que es fa des del Programa Nausica i des del Servei SAIER, des d'una perspectiva transversal.
- Donar resposta a la petició d'assessorament i informació d'altres serveis municipals principalment.
- Coordinar-se i interrelacionar amb els responsables municipals i amb les coordinacions de les diferents entitats i serveis especialitzats del SAIER.

4.1.2 Servei d'Avaluació del Programa Nausica

És necessari executar el protocol d'avaluació dissenyat específicament pel Programa Nausica, tenint en compte:

- la temporització establerta,
- la recollida de dades segons qüestionaris d'autonomia,
- l'elaboració d'informes,
- i la síntesi, recomanacions i propostes d'accions.

En la mesura que sigui possible, es realitzarà de nou el qüestionari d'autonomia als usuaris del Programa al cap d'un any de la seva sortida del Programa Municipal, per tal d'avaluar el resultat de l'impacte del Programa.

Es realitzarà una revisió i millora del protocol d'avaluació del Programa cada any, amb propostes i tenint en compte les indicacions de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

La millora de l'avaluació del Programa Nausica haurà d'anar relacionada amb algun d'aquests punts:

- L'avaluació quantitativa:
 - Disseny d'indicadors d'atenció i gestió
 - Recollida d'informació
- L'avaluació qualitativa:
 - Entrevistes a professionals
 - Entrevistes a persones usuàries del servei
 - Realització de focus grup
 - Revisió de documentació de les entitats (registres, plans de treball, etc).
- L'avaluació d'impacte

4.2 DEDICACIÓ NECESSÀRIA

4.2.1 Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica

- 1.724 hores anuals de prestació general tècnica.
- 1.724 hores anuals de prestació tècnica.

4.2.2 Servei d'Avaluació del Programa Nausica

- Per tal de garantir la independència i que no hi hagi un conflicte d'interessos l'empresa adjudicatària haurà de subcontractar els serveis d'avaluació anual del programa Nausica a una entitat o persona amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques



públiques i en especial de programes relacionats amb refugi o de l'àmbit de la protecció internacional.

- L'empresa licitadora presentarà la proposta d'empresa d'avaluació a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta proposta haurà d'incloure el projecte tècnic i metodològic de l'avaluació. Caldrà la validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Caldrà garantir una avaluació anual.

4.3 PERFIL PROFESSIONAL

Prestacions tècniques. Els marcats en asterisc (*) corresponen a específiques de la prestació general tècnica.

- Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura.
- Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars en la prestació general tècnica (*).
- Experiència prèvia de 1 any en treballs i gestió de projectes similars en la prestació tècnica.
- Experiència prèvia en treballs vinculats a l'atenció de persones que han realitzat un procés migratori.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Capacitat en organització i comandament d'equips (*).
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències (*).
- Capacitat de detecció d'àrees de millora (*).
- Coneixement de serveis d'immigració i refugi.
- Coneixement en matèria d'estrangeria, protecció internacional i fenòmens migratoris.
- Coneixements informàtics i habilitats per al seu ús habitual.

4.4 QUADRE RESUM HORES SERVEI

Prestacions	Necessitats mínimes	Requisits mínims
Prestació general tècnica	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Prestació tècnica	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 1 any en treballs i gestió de projectes similars.
Servei d'Avaluació del Programa Nausica	una avaluació anual	Entitat o persona amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques públiques i en especial de programes



		relacionats amb migració i refugi o de l'àmbit de la protecció internacional.
--	--	---

CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL

En la prestació del Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica, per tal de garantir la continuïtat i la eficiència del servei serà necessari realitzar les hores anuals efectives, en horari de dilluns a divendres.

Caldrà garantir una presencialitat en l'horari de 9 a 14h de dilluns a divendres. La resta d'hores s'acordaran entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Atès a la transversalitat dels serveis SAIER en relació al Refugi és necessari que es presti el servei del present Lot en dependències municipals.

L'Ajuntament de Barcelona facilita dos punts de treball a alguna de les seus del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), així com espais per la coordinació amb les entitats i serveis.

Aquestes posicions de treball estan reservades pel personal de l'empresa adjudicatària, de manera que el personal del present Lot no compartirà espai i lloc amb el personal municipal.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de dur una targeta identificativa o similar (a càrrec de l'empresa adjudicatària), de tal forma que permeti una identificació ràpida per part dels usuaris i treballadors.

L'empresa adjudicatària haurà de proveir un dispositiu mòbil i les eines necessàries al Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica per dur a terme coordinacions virtuals amb diferents actors del programa.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i proporcionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) necessari pel desenvolupament de les prestacions (material fungible).

CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en aquestes clàusules tècniques.

Per poder elaborar un quadre de comandament l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades amb periodicitat mensual, trimestral, semestral i anual o la que es pugui determinar:

- Número de persones en dispositiu a tancament de mes
- Número de persones que han passat pel dispositiu durant el mes
 - Entrades gestionades
 - Sortides
 - Numero de persones en llista d'espera
 - Numero de derivacions no acceptades
- Sobre els dispositius d'acollida
 - Número de dispositius en ús
 - Número de places homologades en ús



- Total dispositius homologats
- Total de places homologades exclusives per al Programa Nausica
- Sobre l'atenció per lots
 - Número de persones ateses a cada lot
 - Número de tipologia de nuclis atesos a cada lot i persones segons tipologia (nucli unipersonal, monomarental, família nuclear, ...)
 - Número de persones ateses per gènere i per edat
- Ocupació de places per entitat gestora

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria (balanç) semestral i anual on es detallarà la informació que requereixi l'Ajuntament amb les dades quantitatives i qualitatives del servei objecte del contracte amb l'explotació de dades i les principal. El balanç semestral es presentarà el 15 de juliol i l'anual serà de màxim d'un mes i mig des del 31 de desembre de cada any

Així mateix presentarà una memòria anual amb l'anàlisi quantitativa i qualitativa de tota l'activitat duta a terme. El termini de presentació de la mateixa serà l'1 de març.

CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI

- Fer la valoració de les propostes d'entrada al programa en un termini de 7 dies laborables.
- Donar resposta a les entitats derivants en el termini de 15 dies.
- Un cop determinades les persones que poden entrar al programa Nausica, fer la petició de plaça a les 48 hores d'haver comunicat a l'entitat derivant l'admissió de la seva proposta.
- Realitzar una coordinació tècnica amb les entitats del programa mensualment.
- Realitzar com a mínim 3 coordinacions anuals amb les persones responsables de les entitats gestores del programa.
- Vetllar per tal que es realitzin un 60% de qüestionaris d'autonomia els usuaris passat un any un cop han sortit del Programa.

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

Formalitzat el contracte, es constituirà la Taula de seguiment i coordinació, formada per una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta Taula de seguiment tindrà com a principals funcions:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents), per al seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els següents temes: compliment dels



estàndards establerts de servei, incidències, queixes i reclamacions rebudes, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.



LOT 4

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

Tal com s'explicita a la Clàusula de contextualització del present plec, el Programa de Promoció de la Mentoria dona diferents tipus de suport als projectes que tenen com a objectiu establir una relació d'acompanyament a persones migrades i demandants de protecció internacional sense referents, en concret joves migrants, ex-tutelats, sense regularització administrativa, sense recolzament social, ni entorn familiar, sense recursos materials per a cobrir les seves necessitats bàsiques (allotjaments, alimentació, salut, formació, emocionals, relacionals,...), per a afavorir el seu empoderament i la seva autonomia personal construïda amb la comunitat.

Actualment el Programa de Promoció de la Mentoria implica la participació, el finançament a través de subvencions i el seguiment de les entitats que ofereixen recursos habitacionals amb famílies i acompanyament de les mateixes mitjançant les mentories.

També implica la participació de la comunitat i /o la ciutadania per a la realització d'activitats conjuntes relacionals, emocionals, temporals i puntuals per a establir relacions i creació de grups de referència i/o pertinença.

Els principals objectius del servei que es contracta pel Lot 4 són els següents:

- Gestionar el Programa de Promoció de la Mentoria.
- Desenvolupar el projecte tècnic del Programa de Promoció de la Mentoria.
- Coordinar els processos i implementació de millora del Programa de Promoció de la Mentoria.
- Donar suport tècnic als equips de les entitats que gestionen projectes de Mentoria.
- Establir estratègies per potenciar la mentoria com a eina d'intervenció social a la ciutat.

CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

El Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa de Promoció de la Mentoria, en coordinació amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, vetlla per la promoció de la mentoria com a eina d'intervenció per assolir l'autonomia o semiautonomia en un marc comunitari. Les principals funcions d'aquest servei són les següents:

- Coordinació i suport a les entitats que desenvolupen accions d'acollida habitacional i acompanyament amb voluntariat i mentoria, a persones refugiades, migrades o sol·licitants de protecció internacional, residents a la ciutat de Barcelona, en situació de vulnerabilitat i sense xarxa social.
- Recerca d'experiències i projectes de mentoria, que promoguin la relació de confiança entre persones que voluntàriament s'ofereixen per a proporcionar un suport individual a una altra persona que es troba en una situació de risc d'exclusió en diferents àmbits (aprenentatge i consolidació de la llengua, recerca de feina, accés a formació, descoberta de l'entorn, creació de vincles social, ús de temps de lleure, foment de salut física i emocional, etc.), per promoure la seva autonomia i la igualtat d'oportunitats.
- Planificació juntament amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de les línies estratègiques.
- Elaboració dels informes establerts en la clàusula 4.1 de prestacions i els que la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi determini.



CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 PRESTACIONS

- Mantenir actualitzat un catàleg d'entitats, projectes i experiències de mentoria, per àmbit d'intervenció.
- Coordinar-se amb les entitats identificades fent especial èmfasi en les que desenvolupen projectes d'acollida en allotjaments basats en la mentoria com a eina d'intervenció per assolir autonomia.
- Contactar i acompanyar metodològicament entitats que volen utilitzar la mentoria com a eina d'intervenció.
- Donar suport tècnic i acompanyament als equips tècnics de les entitats, per mitjà de reunions, grups de treball (Annex 2), etc.
- Detectar necessitats, incidències i oportunitats de millora en l'atenció a les persones usuàries i orientar als equips tècnics, si escau.
- Convocar les reunions de coordinació amb les entitats i preparar la convocatòria, l'ordre del dia, les actes i seguiment dels acords.
- Coordinar-se i interrelacionar amb els responsables municipals i amb les coordinacions de les diferents entitats i serveis especialitzats del SAIER.
- Dur a terme la preparació, seguiment i actualització de les bases de dades, dels procediments d'actuació, mapa de processos i altres documents i materials del Programa de Promoció de la Mentoria.
- Garantir que els serveis municipals i altres tenen accés al catàleg d'entitats de mentoria de la ciutat.
- Coordinar-se i fer de pont entre les entitats de la Promoció de la Mentoria, la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, així com altres serveis i recursos de l'Ajuntament, d'entitats socials o altres.
- Donar resposta a la petició d'assessorament i informació d'altres serveis municipals principalment.
- Realitzar el seguiment mensual i gestió d'indicadors del servei i explotació de dades.
- Elaborar informes de seguiment i altres específics.
- Elaborar la memòria anual del Programa.
- Elaborar altres informes que es requereixin des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Fer propostes de millora del programa.
- Promoure el debat i la reflexió al voltant de la mentoria com a eina d'intervenció: concepte, beneficis en la intervenció, perfil de persones beneficiàries (usuàries i mentores), pla de millora, acompanyament a les persones mentores, etc.
- Sistematitzar el debat amb les principals conclusions i elaborar un recull de bones pràctiques.
- Realitzar la gestió de queixes i suggeriments.



- Promoure la sensibilització a la població sobre els beneficis de la mentoria, per mitjà d'elements audiovisuals i altres.

En l'Annex 1 està definit els circuits de coordinació del Servei Coordinació, gestió i seguiment del Programa de Promoció de la Mentoria.

4.2 DEDICACIÓ NECESSÀRIA

- 1.343 hores anuals de prestació tècnica.
- 1.343 hores anuals de suport administratiu.

4.3 PERFIL PROFESSIONAL

Prestacions tècniques

- Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura.
- Experiència prèvia de 2 any en treballs i gestió de projectes similars.
- Experiència prèvia en treballs vinculats a l'atenció de persones que han realitzat un procés migratori i en projectes de mentoria.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Capacitat en organització i comandament d'equips.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixement en matèria d'estrangeria, protecció internacional i fenòmens migratoris.
- Coneixements informàtics i habilitats per al seu ús habitual.

Suport administratiu

- Formació: Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).
- Personal amb experiència en gestió administrativa.
- Perfecte coneixement del català, del castellà a nivell oral i escrit.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

4.4 QUADRE RESUM HORES SERVEI

Prestacions	Necessitats mínimes	Requisits mínims
Prestació tècnica	1.343 h/any	Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Suport administratiu	1.343 h/any	Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).



		Experiència prèvia en gestió administrativa.
--	--	--

CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIALS

HORARIS

Per tal de garantir la continuïtat i la eficiència del servei serà necessari realitzar les hores anuals efectives, en horari de dilluns a divendres.

L'horari s'acordarà entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Per desenvolupar totes les tasques objecte del contracte caldrà una coordinació mínima mensual amb la persona municipal responsable del contracte, que pot coincidir o no amb les reunions de treball de les que es parla en aquest plec de condicions.

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.

Les reunions de coordinació amb les entitats gestores que estiguin subvencionades per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi per desenvolupar projectes d'acollida en allotjaments basats en la mentoria com a eina d'intervenció per assolir l'autonomia es podran realitzar als espais del carrer Tarragona 173.

MATERIAL

L'empresa adjudicatària haurà de proveir un dispositiu mòbil i les eines necessàries al Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa de Promoció de la Mentoria per dur a terme coordinacions virtuals amb diferents actors del programa. L'empresa es farà càrrec de les despeses de SMS i de la de les línies telefòniques.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i proporcionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) necessari pel desenvolupament de les prestacions (material fungible).

CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en aquestes clàusules tècniques.

Per poder elaborar un quadre de comandament l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades amb periodicitat mensual, trimestral, semestral i anual o la que es pugui determinar:

- Número de reunions de coordinació realitzades en relació a les programades
- % d'assistència en les reunions de coordinació.
- Número d'entitats amb qui s'ha donat suport tècnic.



- Número de noves experiències de mentoria amb qui s'ha establert contacte.
- Número de peticions d'assessorament i informació rebudes per part de serveis municipals de Barcelona.
- Número d'activitats realitzades per fomentar el debat i la reflexió al voltant de la mentoria com a eina d'intervenció. Caldrà especificar el perfil dels participants (entitats, administració, població en general, etc.), la tipologia (jornada, sessió de treball, curs, etc.) i la seva durada.
- Número de queixes rebudes.
- Temps de resposta de les queixes.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria (balanç) semestral i anual on es detallarà la informació que requereixi l'Ajuntament amb les dades quantitatives i qualitatives del servei objecte del contracte amb l'explotació de dades i les principal. El balanç semestral es presentarà el 15 de juliol i l'anual serà de màxim d'un mes i mig des del 31 de desembre de cada any

Així mateix presentarà una memòria anual amb l'anàlisi quantitativa i qualitativa de tota l'activitat duta a terme. El termini de presentació de la mateixa serà l'1 de març.

CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI

- Realitzar 1 coordinació tècnica al mes amb les entitats del programa de promoció de mentoria.
- Realitzar com a mínim 3 coordinacions anuals amb les persones responsables de les entitats que realitzen projectes de mentoria a la ciutat.
- Realitzar com a mínim 1 activitat semestral de debat i/o reflexió sobre la mentoria com a eina d'intervenció.
- Donar resposta a les peticions d'assessorament i informació per part dels serveis municipals de Barcelona en menys de 72h.

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

Formalitzat el contracte, es constituirà la Taula de seguiment i coordinació, formada per una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta Taula de seguiment tindrà com a principals funcions:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents), per al seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els següents temes: compliment dels estàndards establerts de servei, incidències, queixes i reclamacions rebudes, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.



CLÀUSULES CONJUNTES LOTS

CLÀUSULA A. PER AL TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ D'ARXIU

Els documents públics produïts o rebuts en l'exercici de les funcions de les persones físiques o jurídiques que gestionen serveis municipals mitjançant diverses fórmules (concessió de serveis, contractes, convenis, etc.) i/o de les persones físiques o jurídiques que exerceixen funcions públiques en allò que fa referència a aquests serveis³ formen part del patrimoni documental municipal.

La persona responsable d'Arxiu i Gestió Documental (RAGD) de Gerències o Districtes és la referent qui orienta, dona suport i assessora a les empreses i entitats externes perquè facin efectives les pautes específiques de gestió documental que a continuació es detallen en aquest document.

A.1 TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA A L'OFICINA

Criteris d'arxivament

L'empresa o entitat encarregada de la gestió del servei haurà de vetllar perquè s'estableixin i es garanteixin les pautes adequades d'arxivament i de conservació de la documentació administrativa d'arxiu, sigui aquesta en format electrònic o paper, pel que fa a la gestió dels serveis municipals que porten a terme d'acord amb la normativa que disposa l'Arxiu Municipal de l'Ajuntament de Barcelona.

Els expedients hauran de mantenir-se ordenats segons criteris a convenir amb independència del tipus de suport de la documentació.

- Si un mateix expedient s'ha d'arxivar en més d'una capsa, a causa de que hi ha diferents volums, caldrà fer constar en les diferents capsas el nombre de volums.
- Els documents electrònics hauran de ser conservats en suport electrònic, de manera que pugui assegurar-se'n la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat, la disponibilitat i la qualitat durant tot el temps que calgui conservar-los, amb independència de l'obsolescència de les aplicacions que els gestionen, la identificació dels usuaris i el control d'accés.

Transferències a l'arxiu

La permanència regular dels expedients als arxius de gestió de l'empresa o entitat serà fins que finalitzi la seva tramitació d'acord amb l'establert en el Calendari de conservació i accés⁴, o bé en cas que aquest termini no estigui fixat pel Calendari, transcorreguts 5 anys de la data d'inici de l'expedient.

En cas que l'encàrrec de gestió establert amb aquests tingués un termini més llarg de 5 anys en funció de la fórmula jurídica d'encàrrec dels serveis que es disposi, la periodificació per efectuar les transferències s'haurà d'adaptar en cada cas.

Passat aquest termini, hauran de ser transferits als Arxius Centrals o bé als Arxius de Districte, en coordinació amb la persona responsable d'Arxiu i Gestió Documental d'aquestes unitats.

L'òrgan que transfereix els documents és responsable dels costos econòmics del tractament i conservació òptima dels documents, així com de les despeses del transport i trasllat.

³ Instrucció sobre la custòdia i titularitat del patrimoni documental de l'Ajuntament de Barcelona. Consideracions específiques.

Segon. 2009. <https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/normativa>

⁴ <https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/calendari-de-conservacio-i-acces>



El procediment de transferència haurà de seguir els passos indicats en la Instrucció de transferència de documentació⁵ disponible a la web de l'Arxiu Municipal de Barcelona.

Avaluació i Eliminació

No es pot eliminar la documentació administrativa en suport paper i electrònic sense l'autorització de la Comissió Municipal d'Avaluació i Accés de la Documentació (CMAAD), qui determina si la documentació es de conservació o d'eliminació, seguint els criteris que s'estableix en el Manual d'Avaluació del Sistema AIDA4 disponible a la web de l'Arxiu Municipal de Barcelona. Els documents del directori electrònic hauran de ser conservats fins a ser tractats per poder-se eliminar, en consonància amb el que es disposa per la documentació en paper.

En cas que la documentació ja hagi estat avaluada i disposi d'un termini fixat pel Calendari de Conservació i Accés aquesta podrà ser destruïda. El procés de destrucció de la documentació es podrà portar a terme des de la pròpia empresa/entitat evitant el trasllat a l'Arxiu corresponent, considerant el termini coincident que es pot donar entre el període de permanència als arxius de gestió i el del dictamen fixat pel Calendari, així com també el volum nombrós i la protecció de dades personals que requereixin els expedients evitant-ne al màxim el seu moviment i manipulació.

Abans de la destrucció de la documentació l'empresa/entitat responsable de la gestió del servei caldrà que prepari un inventari de la documentació a eliminar. L'empresa especialitzada amb la destrucció haurà de ser reconeguda i emetre certificat de conformitat un cop els documents hagin estat eliminats. Els costos derivats de l'empresa de destrucció hauran d'assumir-los les empreses/entitats.

L'eliminació de la documentació s'haurà de portar a terme amb la col·laboració i supervisió de la persona responsable de l'Arxiu. L'arxiver/a prepararà la Comunicació d'eliminació, adjuntant l'inventari de la documentació a eliminar, i redactarà l'Acta d'eliminació, segons formularis establerts en el Manual d'Avaluació del sistema AIDA.

Informes periòdics i de finalització dels projectes sobre el tractament de la documentació

Es requerirà periòdicament i a la finalització del projecte el lliurament d'un informe on s'especificaran les tasques desenvolupades i les possibles incidències aparegudes durant el tractament.

A.2 CONSERVACIÓ DE CLIMA

La documentació d'arxiu caldrà que es conservi en oficines/dipòsits d'arxiu de gestió amb condicions de clima òptimes i disposada per ser consultada, en cas necessari.

Consulta i préstec

La documentació que es transfereix a l'arxiu pot ser sol·licitada per a consultes i préstecs:

- Consulta: El treballador es pot posar en contacte amb l'arxiu corresponent a través dels formularis establerts i lliurar-los a l'arxiu per correu electrònic, concertant dia i hora.
- Préstec: Per sol·licitar la cessió temporal de documents a la dependència, que suposa la responsabilitat temporal de la custòdia i integritat de la documentació fins al seu retorn, es farà per escrit a través del formulari de préstec de la intranet de l'Arxiu Municipal seguint la normativa interna accessible a la web de l'Arxiu Municipal de Barcelona.

A.3 DISSOLUCIÓ O CANVI D'ESTATUTS D'EMPRESES I ENTITATS

⁵ <https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/normativa>. Transferència i ingressos de documents. Préstec i Consulta



En cas de dissolució o canvi d'estatuts d'empreses i entitats per motius econòmics, administratius, etc. i que es s'hagi de replantejar la relació contractual o bé hagi de finalitzar de manera immediata la prestació del servei encarregat per l'Ajuntament, sense que en anterioritat a l'esmentada causa hi hagi hagut cap tractament previ de la documentació d'arxiu, caldrà atendre's a les següents indicacions:

- Cal posar-se en contacte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius (DSMA) o amb el Responsable d'Arxiu i Gestió Documental (RAGD) de la Gerència a la qual pertany l'ens concret.
- Caldrà fer un tractament de la documentació tant en paper com en electrònic, d'acord amb els criteris que estableixi el Servei Municipal d'Arxiu.
- No es podrà eliminar cap document sense el consentiment de la CMAAD.

CLÀUSULA B. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència d'aquest contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, dels sistemes de suport a la gestió i del coneixement sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

L'Ajuntament de Barcelona ordenarà i supervisarà el traspàs d'informació amb la finalitat que aquest es porti a terme de la manera més fluïda possible i sense repercussions negatives en els usuaris.

Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport o document en el qual hi figurin dades, hauran de ser tornades a l'Ajuntament.