

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT
AMB PUBLICITAT DEL SERVEI DE SUPORT A LA IGUALTAT I L'ACOLLIDA (SSIA) DE L'ÀREA DE
DRETS SOCIALS I GOVERN OBERT DE CALAFELL (EXPEDIENT 2025/2493)**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Calafell té competències en els serveis de suport a la igualtat i l'acollida (SSIA), que inclou el Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD), Servei d'Atenció Integral al col·lectiu LGBTI+(SAI), Servei d'Equitat (SE) i Servei de Primera Acollida de persones migrades i refugiades (S1A) de l'Àrea de Drets Socials i Govern Obert de Calafell.

Aquests serveis estan garantits pel següent marc legal:

- La Llei 19/2020 d'Igualtat de Tracte i No Discriminació.
- La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista i la seva implicació amb LLEI 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- La Llei 11/2014, del 10 d'octubre per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- La Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, amb el Decret 150/2014, de 18 de novembre, que fa efectiu el desplegament del Servei de Primera Acollida i les accions que s'hi han de dur a terme.

El present plec té per objecte la regulació del serveis de suport a la igualtat i l'acollida (SSIA), tal com es detalla en aquest document.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El servei adjudicat anirà d'acord amb les demandes rebudes i sempre d'acord amb els límits previstos a la legislació vigent.

L'Ajuntament de Calafell, concretament l'Àrea de Drets Socials i Govern Obert, disposarà dels serveis inclosos en l'oferta de l'empresa o entitat adjudicatària, segons les necessitats al llarg del període objecte d'aquest contracte, i té la facultat de no esgotar el pressupost indicat i retribuirà a l'empresa o entitat adjudicatària en funció dels serveis realitzats a sol·licitud dels/de les professionals adscrits a l'Àrea de Drets Socials i Govern Obert de l'Ajuntament de Calafell.

Signatura 1 de 1
TSSC2
11/03/2025



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6ba0ecb8d0e1437f9e55cadfce900ca0001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





3. DEFINICIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI

3.1. Definició

El **Servei de Suport a la Igualtat i l'Acollida (SSIA)** abasta un conjunt de serveis adscrits a l'Àrea de Drets Socials i Govern Obert, el qual inclou el Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD), Servei d'Atenció Integral al col·lectiu LGBTI+(SAI), Servei d'Equitat (SE) i Servei de Primera Acollida de persones migrades (S1A), a prestar per part d'una mateixa empresa o entitat que té unes tasques concretes per a cadascun dels serveis detallats a continuació, els quals, com a prestacions garantides, poden ser exigibles com a dret subjectiu.

- El servei de Primera Acollida de persones migrades i refugiades (S1A) és un servei especialitzat que ofereix atenció, orientació i formació, realització de la primera entrevista i derivació als itineraris formatius adients i altres recursos; desenvolupant activitats formatives, informatives i d'assessorament. Aquestes accions han de permetre garantir la qualitat del sistema d'acollida, la implementació d'accions de prevenció, l'abordatge del racisme en totes les seves formes, i l'impuls de les polítiques de promoció de la igualtat, així com el reconeixement i foment del sentiment de pertinença del conjunt de la població.
- Els Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SAID) són serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament de competència i àmbit municipal, en relació a l'exercici dels drets de les dones en tots els àmbits relacionats amb llur vida laboral, social, personal i familiar. Especialment acompanya i informa les dones en matèria de violència masclista.
- El SAI LGBTI+ és un servei ha d'atendre a les persones LGBTI+ i a les seves famílies o persones del seu entorn que necessitin assessorament, acompanyament i formació i les que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per LGBTIfòbia, amb la finalitat de donar respostes adequades, àgils, properes i coordinades d'acord amb les necessitats d'aquestes persones. També atén a qualsevol persona, servei, entitat o empresa que necessiti informació o recursos relacionats amb la temàtica LGBTI+. El SAI LGBTI+ ha d'esdevenir l'impulsor de les polítiques públiques LGBTI+ de l'ens local, a través de la creació de la comissió intramunicipal i/o intracomarcal per garantir la transversalitat d'aquestes polítiques. Aquest servei ha de liderar el desplegament interseccional i transversal de les polítiques públiques per prevenir, sensibilitzar i fer efectiu el dret de les persones LGBTI+. També ha de sensibilitzar, promocionar i divulgar la diversitat sexual, de gènere i familiar i dels serveis a la ciutadania.
- Servei Equitat (SE) té com a objectius:
 - o Promocionar l'equitat en els treballs.

Signatura 1 de 1
TSSC2
11/03/2025



- o Formar part del desplegament de la xarxa territorial de professionals d'equitat en els treballs a Catalunya.
- o Desplegar la normativa de gènere, especialment les obligacions establertes a la Llei 17/2015, de 21 de juliol, i avançar en la transformació de gènere i feminista arreu de Catalunya.
- o Promoure el disseny i implementació de polítiques públiques que promoguin l'equitat en els treballs dins del mateix ens local (ja sigui ajuntament o consell comarcal) i a les empreses, associacions i entitats i altres institucions del territori.

3.2. Objectius

SIAD:

- Oferir i difondre informació permanent a les dones sobre els seus drets i el seu exercici.
- Proporcionar a les dones orientació i assessorament sobre temes que puguin ser del seu interès.
- Proporcionar atenció i assessorament jurídic i psicològic gratuït, especialitzat i amb perspectiva de gènere a les dones que ho sol·licitin.
- Acompanyar a la detecció, assessorar, orientar i acompanyar a dones en situacions de violència masclista.
- Derivar les dones en situació de violència masclista als serveis especialitzats, sempre que es requereixi.
- Coordinar i participar dels circuits per a l'abordatge de les violències masclistes d'acord amb el Protocol marc d'abordatge de les violències masclistes comissions de seguiment de protocols, circuits, xarxes d'igualtat i xarxes del temps locals.
- Acompanyar al desplegament de les polítiques feministes locals.
- Contactar, identificar i dinamitzar les associacions de dones i el teixit associatiu existent, promovent-ne les xarxes, visibilitzant el seu rol, donant resposta a les seves demandes i promovent la creació d'espais de relació i incidència al territori.

SAI LGBTI+

- Proporcionar l'atenció i acompanyament, informació diversa, canvi de nom targeta sanitària, informació jurídica, informació psicològica, informació relativa a afers socials,

Signatura 1 de 1
TSSC2
11/03/2025



assistència social des del SAI LGBTI+ i si és el cas, amb coordinació amb els serveis competents de l'ens local o amb el SAI LGBTI+ territorial.

- Fer derivacions als serveis de l'administració que correspongui per raó de competència per donar l'assistència i la resolució, si és el cas, que sigui necessària.
- Dur a terme el desplegament, implementació i avaluació del pla local o comarcal LGBTI+.
- La creació de la comissió política, tècnica i comunitària.
- Donar impuls de la formació LGBTI+ a les persones que treballen a l'ens local.
- Promoure accions de sensibilització adreçades a la ciutadania: campanyes adreçades al conjunt de la ciutadania o a col·lectius específics – queden excloses les accions als centres educatius -, commemoració de diades vinculades al col·lectiu LGBTI+, etc.
- Comunicar al SAI territorial i al SAI central les activitats organitzades, per tal de poder fer-ne difusió a tota la xarxa territorial.
- Fer retorn de les dades d'activitat del Servei i dels indicadors de política pública, amb els instruments de recollida que el Departament d'Igualtat i Feminismes posarà a disposició de la Xarxa SAI.
- Participar dels espais de coordinació i seguiment que es fixin des del Departament d'Igualtat i Feminisme.

SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA DE PERSONES MIGRADES I REFUGIADES

- Desenvolupar accions d'acollida de les persones migrades i refugiades adaptades a les seves necessitats i perfils, per promoure'n l'autonomia.
- Oferir a les persones migrades i refugiades formació, informació, orientació i assessorament amb l'objectiu de què els permeti desenvolupar-se autònomament en la societat d'arribada; garantint des del Servei d'acollida, orientació i atenció, realització de la primera entrevista i derivació als itineraris formatius adients des d'una perspectiva transversal.
- Posar en el centre de l'acollida la persona i les seves necessitats. Això significa:
 - o Reconèixer els coneixements previs que tingui la persona a l'hora d'acreditar l'acollida, això significa reconèixer el seu bagatge i posar-lo en valor.





- Reconèixer formes individuals (a través d'entrevistes, sessions individuals...) i comunitàries (activitats de caràcter comunitari, grupals...) d'oferir l'acollida.
- Oferir formació integral d'acollida de manera transversal i/o modular (Mòdul A coneixement de llengua catalana o alfabetització, B coneixements laborals i C coneixement de l'entorn,) per evitar la constant segmentació de la formació, transversalitzant els continguts per a fer-los més significatius per a les persones participants.
- Estructurar activitats formatives i informatives a partir de l'avaluació inicial del perfil i les necessitats de la persona titular, en itineraris diferenciats, i també en derivacions a altres serveis públics o privats que puguin respondre als interessos i necessitats de la persona de manera oportuna i adequada. Els àmbits de formació, informació i assessorament comprenen: desenvolupament de competències lingüístiques bàsiques, coneixements laborals, la garantia d'igualtat de tracte i no discriminació i el respecte als drets fonamentals, i de la societat catalana, i del seu marc jurídic en general.
- Propiciar la transformació de la societat per a garantir una vida digna i compartida. Això implica garantir la igualtat d'oportunitats, reconèixer la pluralitat de trajectòries, cosmovisions, patrimonis i pràctiques culturals, per tal que les persones migrades i refugiades puguin desenvolupar un sentit de pertinença compartit amb la resta de la societat projecte de vida autònoma i arrelada a la comunitat, i potenciar-ne l'apoderament i l'autosuficiència.
- Reconèixer, identificar i combatre el racisme en totes les seves formes i expressions. Propiciar la incorporació de la perspectiva antiracista i interseccional als serveis públics i en les seves actuacions públiques.
- Impulsar accions que propiciïn la igualtat d'oportunitats, de tracte i la no discriminació a les persones estrangeres i racialitzades entre la ciutadania.

SERVEI D'EQUITAT

- Vetllar per la implementació de les mesures d'igualtat a l'ens local i en el conjunt del teixit empresarial i social al seu àmbit territorial on és competent.
- Ser el referent de l'ens local amb el Departament d'Igualtat i Feminismes en matèria d'equitat en els treballs, organització del temps i democratització de les cures, mitjanant els serveis territorials corresponents.
- Crear un pla de treball que inclogui el disseny i implementació de polítiques públiques que promoguin l'equitat en els treballs, noves formes d'organització del temps i la democratització de les cures dins del mateix ens local, i a les empreses, entitats i ens del sector públic del territori. Aquestes actuacions inclouen:

Signatura 1 de 1
TSSC2
11/03/2025



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6ba0ecb8d0e1437f9e55cadfce900ca0001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Promoure la creació d'instruments, recursos i serveis de suport i assessorament encaminats a assolir l'equitat de gènere en els treballs.
- Fomentar a les empreses, entitats i ens del sector públic del territori la implantació de projectes, proves pilot, actuacions i intercanvis de bones pràctiques que tinguin per objectiu eliminar la bretxa salarial i la segregació horitzontal i vertical en el treball, garantir l'equitat de gènere en l'accés a ocupacions, en les condicions laborals i en el desenvolupament professional, i combatre qualsevol altra desigualtat i discriminació que es produeixi en l'àmbit laboral.
- Acompanyar en la implementació de plans i mesures d'igualtat, auditories salarials, registres salarials i valoracions de llocs de treball amb perspectiva de gènere a les empreses, entitats i ens del sector públic del territori.
- Fer actuacions que visibilitzin i reconeguin dones amb una trajectòria singular en l'àmbit dels treballs dins del seu àmbit territorial, i donar suport a iniciatives liderades o dirigides a dones del món rural i de sectors altament masculinitzats.
- Donar suport a accions que permetin aconseguir la paritat en càrrecs directius, de lideratge i responsabilitat, i que facilitin les iniciatives d'emprenedoria i lideratge impulsades per dones dins del seu àmbit territorial.
- Crear i implementar pactes pel dret al temps d'àmbit local.
- Dinamitzar projectes, proves pilot, actuacions i intercanvis de bones pràctiques per a la reorganització social dels usos i el dret al temps i el foment de la corresponsabilitat, a fi de combatre la pobresa de temps propi de les dones, assegurar l'equitat en l'ocupabilitat i el desenvolupament professional de les dones i facilitar la seva participació sociocomunitària.
- Impulsar i participar en programes, xarxes, campanyes i actuacions per incentivar noves mesures d'organització del temps, per a la conciliació de les diferents esferes vitals, per a la gestió del temps de treball amb perspectiva de gènere i la desconexió digital, i per a promoure la corresponsabilitat, el dret al temps i la cultura de la cura.
- Realitzar i incentivar actuacions a les empreses, entitats i ens del sector públic del territori per donar a conèixer i garantir els drets i les opcions de permisos i prestacions de protecció de l'embaràs i la maternitat en l'àmbit laboral, per reduir les desigualtats en la provisió i recepció de les cures, facilitar l'establiment de nous serveis de cures en entorns laborals i de proximitat, i la posada en marxa i manteniment d'iniciatives de proximitat i comunitàries o publicocomunitàries vers les cures.

Signatura 1 de 1
TSSC2
11/03/2025

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6ba0ecb8d0e1437f9e55cadfce900ca0001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Fer actuacions a les empreses, entitats i ens del sector públic del territori per donar a conèixer les ajudes a la regularització de les persones treballadores de la llar; donar suport, acompanyament i formació a les treballadores de la llar i les cures, i reconèixer i apoderar a qui cuida.
- Altres actuacions anàlogues que promoguin una economia basada en la justícia de gènere que garanteixi l'equitat en els treballs i el dret al temps i a les cures.
- Facilitar el seguiment del pla de treball realitzat des dels Serveis Territorials del Departament d'Igualtat i Feminisme, i trametre al Departament d'Igualtat i Feminisme els indicadors d'avaluació.
- Garantir la participació activa de les professionals d'equitat en els treballs a la Xarxa de professionals d'equitat en els treballs impulsada pel Departament d'Igualtats i Feminismes, i garantir l'assistència a les seves trobades i accions.
- Assegurar l'assistència de la professional d'equitat en els treballs a les formacions organitzades pel Departament d'Igualtats i Feminismes, per a l'exercici i acompanyament de les funcions de la professional d'equitat en els treballs, d'acord amb l'itinerari formatiu individualitzat.
- Coordinar les seves actuacions amb altres departaments de la Generalitat i ens locals, especialment amb el SOC en el marc del programa de concertació en l'àmbit de la inserció laboral.
- Participar en els espais de coordinació, governança i col·laboració compartits, inclosa la Xarxa catalana pel dret al temps.
- Incloure sistemàticament variables sensibles al sexe i gènere en totes les estadístiques, enquestes i recollida de dades que permetin l'anàlisi dels impactes de gènere i la seva interseccionalitat.

4. PERSONES DESTINATÀRIES

Els SSIA estan adreçats a la població del municipi major d'edat i les famílies que, per motius físics, psíquics i/o socials reuneixen les condicions d'accés a cada servei. Des de l'Àrea de Drets Socials i Govern Obert s'establiran els criteris d'accés, prioritat i gestió de l'agenda per a cada servei.

5. PRESTACIONS I ACTIVITATS DEL SERVEI.

- Assessorament i suport de primera acollida i seguiment social a les dones del SIAD.

Signatura 1 de 1
TSSC2
11/03/2025

- Assessorament, suport i acompanyament al col·lectiu LGBTI+, familiars, entitats i serveis diversos.
- Assessorament i suport a empreses o al propi Ajuntament i a la ciutadania sobre les mesures de promoció de la Igualtat en el treball.
- Orientació, informació, assessorament i formació de primera acollida a persones migrades, refugiades i sol·licitants de protecció internacional.

6. FUNCIONS A REALITZAR PEL PROFESSIONAL QUE PRESTARA EL SERVEI

Les funcions genèriques i comunes que realitzarà aquest servei seran les descrites amb relació a l'apartat 3 a més de:

- Derivacions a altres serveis interns o externs del departament, de l'administració local o d'altres administracions segons convingui.
- Coordinacions amb el/la professional referent dels usuaris/es i devolució de la informació.
- Registre de les entrevistes o actuacions en els programa informàtic intern o en els arxius creats per aquest fi.
- Coordinació amb els equips corresponents sobre el seguiment i l'avaluació del servei.
- Reunions de coordinació amb els responsables dels serveis, quan sigui oportú, per tal d'organitzar-los i gestionar-los.

FUNCIONS DE CADA SERVEI

SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA DE PERSONES MIGRADES I REFUGIADES (S1A)

- Garantir i dur a terme l'acollida inicial de les persones migrades, refugiades i sol·licitants de protecció internacional del municipi: entrevista inicial i entrevistes de seguiment, sessió de tramitació de la sol·licitud d'accés al Servei de Primera Acollida i alta al servei, orientació bàsica en el tràmits administratius necessaris, derivacions a altres serveis, i derivacions als mòduls formatius i/o altra formació d'altres serveis o entitats, derivació a altres serveis, recursos i/o organismes, segons s'escaigui.
- Oferir, planificar i dinamitzar accions formatives sobre coneixement de la societat catalana així com col·laborar en l'organització i la realització de propostes formatives corresponents als mòduls formatius A (llengua), B (coneixement mercat i drets laborals) i C (coneixement de la societat catalana), des del reconeixement de les diversitats de perfils que tenen dret d'accés als serveis, de conformitat al model d'acollida.





- Coordinar-se amb els serveis municipals, les institucions i entitats que realitzen altres accions formatives, des de la perspectiva transversal i abordatge antiracista, i amb altres referents propiciant espais d'interacció entre persones amb diverses trajectòries i perfils en activitats públiques de lleure i de participació cultural i ciutadana.
- Acreditar la formació tenint especial rellevància la consideració i reconeixement dels patrimonis socials i culturals de les persones migrades i reivindicant el seu bagatge cultural i d'origen, les seves capacitats, coneixements i sabers.
- Tramitar el Certificat de Primera Acollida i garantir l'acompanyament i suport en el procés d'acollida de les persones migrades i refugiades que participen al servei.
- Dinamitzar i promoure la xarxa d'ajuda mútua de persones nouvingudes i propiciar la participació activa en la comunitat i en la vida pública compartida per part de les persones migrades i refugiades.
- Des el S1A és fonamental coordinar-se amb la persona tècnica de polítiques migratòries, de refugi i antiracisme per a proposar i realitzar activitats de sensibilització vinculades a la prevenció del racisme, així com implementar iniciatives i propostes per assolir els objectius prioritaris del servei d'acollida.

SIAD

- Garantir i promoure els drets de les dones i d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament en relació amb l'exercici dels seus drets en tots els àmbits: laboral, social, personal, familiar i d'altres.
- Oferir i difondre informació permanent a les dones sobre els seus drets i el seu exercici.
- Proporcionar a les dones orientació i assessorament sobre temes que puguin ser del seu interès.
- Garantir l'atenció i assessorament jurídic i psicològic gratuït, especialitzat i amb perspectiva de gènere a les dones sol·licitants o derivades per altres professionals o serveis.
- Acompanyar a la detecció, assessorar, orientar i acompanyar a dones en situacions de violència masclista.
- Derivar les dones en situació de violència masclista als serveis especialitzats i/o altres serveis i recursos, sempre que es requereixi.

SAI LGBTI+



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6ba0ecb8d0e1437f9e55cadfce900ca0001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Posar a disposició de les persones LGBTI+, familiars i del seu entorn un servei integral des de la proximitat.
- Donar resposta a situacions de discriminació, i també a qualsevol necessitat d'acompanyament, suport o informació en relació a la diversitat sexual i de gènere; i continuar sent un referent local LGBTI+.
- Garantir l'atenció i acompanyament, informació pertinent, en el canvi de nom i targeta sanitària, informació jurídica, orientació psicològica, informació relativa en l'àmbit social i, si és el cas, derivació i coordinació amb altres serveis competents de l'ens local.
- Planificar i executar accions per sensibilitzar a totes les persones dels serveis públics, a les entitats i a la ciutadania sobre la diversitat d'orientació sexual i d'identitat de gènere i el deure d'intervenció per prevenir la LGBTIfòbia.

SERVEI D'EQUITAT

- Promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats de dones i homes en l'àmbit laboral.
- Promoure l'equitat en els treballs, organització del temps i democratització de les cures.
- Implementar i executar accions de polítiques públiques que promoguin l'equitat en els treballs, noves formes d'organització del temps i la democratització de les cures dins del mateix ens local, i a les empreses, entitats i ens del sector públic local.
- Participar en el disseny i implementació de polítiques públiques locals en matèria d'igualtat en l'àmbit laboral.

7. PERFIL PROFESSIONAL

7.1. QUALIFICACIONS DEL PERFIL PROFESSIONAL.

La professional que realitzarà el servei específic ha de ser graduada universitària, diplomada universitària o llicenciada.

- Servei de Primera Acollida de persones migrades i refugiades (S1A): Titulació de grau universitari en ciències socials o titulació equivalent preferentment de l'àmbit socioeducatiu (educació social, pedagogia, etc.), o grau universitari o titulació equivalent en psicologia.
- SIAD: Titulació de grau universitari en ciències socials o titulació equivalent preferentment de l'àmbit socioeducatiu (treball social, educació social, etc.), grau universitari o titulació equivalent en psicologia, en ciències jurídiques.



- SAI: Titulació de grau universitari en ciències socials o titulació equivalent preferentment de l'àmbit socioeducatiu (treball social, educació social, etc.), grau universitari o titulació equivalent en psicologia.
- EQUITAT: Titulació de grau universitari en ciències socials o titulació equivalent preferentment de l'àmbit socioeducatiu (treball social, educació social, etc.), grau universitari o titulació equivalent en psicologia, en ciències jurídiques.

7.2. CAPACITATS I HABILITATS PROFESSIONALS REQUERIDES

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de garantir que el perfil professional del personal tècnic ha de partir d'unes característiques personals i d'uns coneixements mínims com:

- Capacitat de relació, discreció i habilitats socials.
- Experiència en les tasques i funcions assignades.
- Capacitat d'empatia, d'escolta i amb capacitat resolutiva i d'intervenció.
- Actitud de respecte i manteniment del secret professional.
- Capacitat per a treballar en equip i en xarxa.
- Aptitud per col·laborar amb altres professionals i capacitat d'anàlisi dels problemes pràctics, econòmics i socials.
- Tenir formació per donar atenció i resposta a les situacions de les persones en situació de risc social, vulnerabilitat o desestructuració, violència masclista i processos migratoris, en gènere; per desenvolupar les tasques amb capacitat per a la comprensió de les problemàtiques.
- Coneixement dels serveis i protocols de coordinació municipals i territorials.
- Coneixement dels recursos territorials.

En tots els serveis descrits és funció del personal tècnic l'observació, la detecció i la comunicació pels canals d'informació establerts de possibles situacions de risc a l'entorn de la consulta individual i l'entorn social de la persona usuària, que afectin la persona que rep l'atenció o qualsevol altra del seu entorn familiar, laboral, etc.

8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA O ENTITAT ADJUDICATÀRIA

Signatura 1 de 1
TSSC2
11/03/2025

	Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
	Codi Segur de Validació	6ba0ecb8d0e1437f9e55cadfce900ca0001	
	Url de validació	http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
	Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Observar les obligacions que deriven d'aquest Plec, del Plec de clàusules administratives i del contracte, incloses en aquesta llista.

a. En relació a l'organització.

- Desenvolupar els serveis assignats pel SSIA vers les persones usuàries dels serveis S1A, SIAD, SAI i Equitat; amb les tasques i dedicació temporal en cada cas establertes, garantint que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb tot allò establert pel SSIA.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Els/Les professionals que prestin els serveis hauran de garantir els seus coneixements tècnics per realitzar les diferents funcions pròpies de cada servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies de persones usuàries i les seves problemàtiques, així com vetllar per tal que compleixin les capacitats requerides que consten al punt 7.b d'aquest Plec.
- El personal adscrit a cada servei estarà disponible en la mesura del possible, a consultes tècniques o de la coordinació dels SSIA via telèfon o correu electrònic per aquells casos urgents o per aquelles qüestions que no es puguin resoldre en l'horari establert d'assistència en el despatx.
- Assegurar i vetllar per la qualitat tècnica de la prestació dels serveis a les persones beneficiàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució del servei.
- Garantir l'inici de la prestació del servei en els terminis corresponents.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Subministrar als serveis del SSIA de Calafell, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària per tal que es mantinguin puntualment actualitzats els sistemes d'informació.

b. En relació a la prestació del servei

- L'empresa és la responsable d'actualitzar les dades referides a les persones usuàries i als serveis relatius a la gestió dels casos en els sistemes d'informació establerts.

Signatura 1 de 1
TSSC2
11/03/2025



- Mantenir puntualment actualitzades les dades referides a les persones usuàries, els serveis i les incidències relatives a la gestió dels casos en els sistemes d'informació.
- Complir els acords de coordinació establerts garantint el subministrament de la informació referent als casos que siguin assignats en cada servei, facilitant informació sobre el seu seguiment.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió.
- Confeccionar una memòria anual en relació als serveis prestats atenent les indicacions del SSIA i de cada servei específic
- Facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.

c. En relació a horaris i incidències

- Si algun dia de servei no es pot atendre en l'horari previst, proposar horaris alternatius d'atenció d'acord amb la disponibilitat de recursos o proposar ajustos horaris per tal que el servei quedi cobert. En cas que no s'arribi a cap acord, facilitarà les accions necessàries per complir els horaris proposats.
- Garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- Comunicar per escrit a les persones responsables municipals, qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i a la seva resolució en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i de forma immediata per aquelles situacions que es puguin considerar greus o molt greus.
- Els casos que siguin valorats com a urgents pel personal de referència es podran atendre de forma excepcional fora de l'horari pactat i en un espai fora de l'habitual.
- Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels serveis municipals de totes les modificacions dels dies i hores d'atenció amb suficient anticipació per poder canviar els dies d'atenció segons disponibilitat del servei .
- Prohibir que cap persona adscrita a qualsevol dels serveis rebi de la persona usuària cap tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica o que percebi havers de qualsevol tipus.





- L'adjudicatària haurà de vetllar pel compliment dels criteris establerts i tant ella com el personal tècnic seran els responsables de qualsevol incompliment de les obligacions per part seva.

d. Drets i obligacions del SSIA de Calafell

Els serveis d'igualtat i acollida (SSIA), sense perjudici de les que es recullen al plec de clàusules administratives particulars del contracte o resulten d'allò previst a la legislació vigent, ostentaran les potestats següents:

- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els termes que estableixi el plec de clàusules administratives particulars.
- La interlocució amb la persona professional adjudicatària que presta el servei, per marcar els criteris i fer-ne el seguiment i avaluació periòdica de l'atenció.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Establir els protocols i formats d'intercanvi d'informació entre el SSIA de Calafell i l'empresa o entitat adjudicatària que siguin necessaris per tal d'assegurar l'adequada utilització i complementació de totes les dades requerides pels sistemes d'informació.
- Sol·licitar a l'adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents per a l'adequada prestació i execució dels serveis, així com del seu control i supervisió.
- Planificar de forma global l'oferta i la informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i drets d'accés i de prestació previstos a la normativa que els reguli.
- Valorar i fer la citació al servei de cada persona i/o família, així com el plantejament dels objectius de treball i la definició de les tasques a realitzar.
- Determinar i traslladar els expedients o casos a treballar per part dels diferents serveis, gestionant les agendes del S1A, SIAD, SAI i Servei d'Equitat.

Signatura 1 de 1
TSSC2
11/03/2025



- Tenir la possibilitat de suspendre el servei si aquest no s'ajusta a la consecució dels objectius inicials o s'incompleixen les tasques assignades en aquest plec.
- L'aprovació de la data d'inici del servei així com de les posteriors modificacions tant d'horari, tasques i/o durada del servei.
- Subministrar tota la informació i documentació necessària sobre el cas, per tal que es pugui iniciar el servei.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

El SSIA de Calafell, d'altra banda, es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa o entitat adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Posar en coneixement de l'adjudicatària i del seu personal qualsevol qüestió relativa a cada cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació dels serveis S1A, SIAD, SAI i Equitat.

9. HORARIS DELS SERVEIS

La unitat de mesura dels serveis, a efectes d'assignació i facturació, es basarà en les hores prestades des dels diferents serveis, a les quals s'inclourà el temps d'atenció a persones usuàries (entrevistes de 30 o 60 minuts), les gestions pertinents, la supervisió o la coordinació amb altres serveis i professionals.

La prestació dels serveis d'igualtat i acollida de l'equip tècnic del SSIA es realitzarà preferentment de dilluns a divendres, en horari de matí i en espais municipals adequats per a l'atenció, previ acord amb l'adjudicatària, a excepció de casos que requereixin visites domiciliàries o a altres espais del territori.

10. PROTOCOL D'ACTUACIÓ

10.1 Informació i valoració

Són competència dels SSIA la informació, valoració i selecció de les persones usuàries de cada servei i la seva inclusió a l'agenda de visites.

10.2 Peticions del servei

Signatura 1 de 1
TSSC2
11/03/2025



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6ba0ecb8d0e1437f9e55cadfce900ca0001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Les persones usuàries poden accedir als serveis de forma directa o a partir de derivacions per part d'altres serveis o recursos. Es comunicarà a l'adjudicatària qui és el/la tècnic/a referent de cada usuari/a.

10.3 Modificacions

En cas de ser necessària alguna modificació en la prestació dels serveis, aquesta haurà de ser autoritzada prèviament per la persona responsable de l'Ajuntament.

11. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I EL SSIA DE CALAFELL

11.1. Coordinació a nivell directiu:

En coordinació amb el personal responsable de l'Àrea de Drets Socials i Govern Obert i de les persones referents de cada servei, l'empresa o entitat adjudicatària haurà de respondre en relació amb el funcionament general dels serveis, de la seva execució i desenvolupament i sobre qualsevol incidència o problemàtica que pugui aparèixer.

Es duran a terme reunions de seguiment entre l'empresa o entitat adjudicatària i les persones responsables dels serveis, per tal de garantir la consecució del servei en els terminis pactats, avaluar la seva prestació, els protocols i el compliment de les condicions d'aquest Plec.

L'empresa o entitat adjudicatària serà l'encarregada d'aplicar els protocols i procediments establerts per al conjunt dels SSIA de Calafell i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació del servei.

Des del SSIA de Calafell s'establirà el calendari de reunions periòdiques.

11.2. Coordinació tècnica del servei:

1. *Inici de la intervenció*

L'inici de la intervenció en els casos o àmbits que corresponguin es produirà a partir de la valoració tècnica per part del SSIA de la necessitat i de la gestió de les agendes d'atenció a les persones usuàries.

2. *Seguiment i valoració del servei*

El calendari de reunions periòdiques s'establirà a instàncies del SSIA de Calafell.

L'empresa o entitat adjudicatària del SSIA sempre facilitarà informació per escrit del treball realitzat i els seus registres en el programa informàtic dels serveis S1A, SIAD, SAI i Servei d'Equitat.





L'adjudicatària mantindrà informades a les persones responsables dels serveis d'igualtat i acollida de Calafell, amb la major brevetat possible, en cas que es donin situacions urgents i/o de risc.

La prestació del servei s'avaluarà mitjançant reunions de coordinació tècnica a les quals participaran les persones responsables dels serveis, el personal tècnic de l'empresa o entitat adjudicatària i, si s'escau, el personal responsable designat per l'adjudicatària.

El personal tècnic de l'empresa o entitat adjudicatària presentarà una memòria anual de cada servei (S1A, SIAD, SAI i Equitat), abans de l'1 de febrer de l'any següent.

12. CONTROL DE QUALITAT

L'empresa o entitat adjudicatària facilitarà els controls de qualitat del serveis que es presten, junt amb una memòria i informe anual per a cadascun dels serveis contractats, el qual ha d'incloure informació sobre la seva prestació i sobre els indicadors de valoració i de qualitat corresponents, així com als criteris establerts als contractes programa o convenis en els quals s'emmarquen els serveis.

13. EXECUCIÓ SIMULTÀNIA D'ALTRES SERVEIS

El SSIA de Calafell podrà executar simultàniament, per si mateix o mitjançant tercers, altres serveis afins o complementaris als que són objecte de contractació. En tal cas l'empresa o entitat adjudicatària donarà tota la classe de facilitats i complirà les instruccions de la persona responsable del servei, de manera que es pugui garantir una adequada coordinació entre els diferents serveis implicats.



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 6ba0ecb8d0e1437f9e55cadfce900ca0001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

