

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA A PERSONES MIGRADES I SERVEI D'ASSESSORAMENT I TRAMITACIÓ JURÍDICA EN MATÈRIA D'ESTRANGERIA PER A PERSONES RESIDENTS A SANT VICENÇ DELS HORTS**

### **OBJECTE**

El contracte tindrà com a objecte la prestació de dues activitats:

- 1.- *Servei de Primera Acollida a Persones Migrades*
- 2.- *Servei d'Assessorament i Tramitació Jurídica en Matèria d'Estrangeria.*

Aquest contracte ha de servir tant per a la gestió com a finestra única del Circuit de Primera Acollida de Persones Migrades: acompanyament, informació, formació, tramitació i atenció i assessorament per a persones migrades que triïn Sant Vicenç dels Horts com el seu lloc de residència, arrelament i integració, com per la gestió del Servei d'Assessorament i Tramitació Jurídica en matèria d'Estrangeria que donarà atenció, informació, acompanyament, tramitació i assessorament en general als residents a Sant Vicenç dels Horts, i en particular a les persones migrades, en temes referents a la legislació d'estrangeria estatal, autonòmica i europea, d'asil o refugi i en relació a la mobilitat internacional de treballadors i treballadores en el marc europeu. Per aconseguir-ho, el Servei haurà de conèixer i utilitzar la plataforma Estatal Mercurio d'Estrangeria i EACAT administració electrònica de la Generalitat de Catalunya. El Servei es prestarà amb atenció individualitzada i també d'atenció en grup per xerrades informatives sobre els canvis legislatius que en aquestes matèries es vagin produint i s'hauran de coordinar amb el Departament de Justícia Global i Drets Civils, la seva l'Oficina Municipal Antiracista, d'Interculturalitat i Drets Civils, llurs unitats tot plegat desenvolupen les polítiques integrals municipal d'atenció a les persones migrades per l'atenció integral que s'ha de donar a les persones migrades residents al nostre municipi i a la ciutadania d'origen divers.

*El Servei de Primera Acollida a Persones migrades i el Servei d'Assessorament i Tramitació Jurídica en Matèria d'Estrangeria és una de les actuacions en l'àmbit de l'acollida que s'inclouen en el Contracte anomenat:*

*Conveni interadministratiu de col·laboració entre la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament d'Igualtat i Feminismes i els Ens Locals per a l'impuls de les polítiques de promoció de la igualtat i els feminismes pel període 2022-2025, ha través del qual s'obté el finançament per la prestació dels serveis en matèria de polítiques migratòries. Tot plegat queda jurídicament aixoplugat per les competències aprovades mitjançant Decret d'Alcaldia 2023LLDR001332 del 21/06/2023, i tenint present la Llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya i del Decret 150/2014, de 18 de novembre, així com de la Llei 19/20 d'igualtat de tracte i oportunitats. Aquest conveni podrà ser substituït pel Contracte-Programa entre l'Ajuntament i Drets Socials de la Generalitat de Catalunya o qualsevol altra modalitat que contempli el finançament d'aquest servei.*

**DEFINICIÓ, OBJECTIUS, USUARIS I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA A PERSONES MIGRADES I SERVEI D'ASSESSORAMENT I TRAMITACIÓ JURÍDICA EN MATÈRIA D'ESTRANGERIA PER A PERSONES MIGRADES RESIDENTS A SANT VICENÇ DELS HORTS**

### **1. Definició del Servei**

- 1.1 Servei de Primera Acollida a persones migrades

- Gestió i dinamització del Servei de Primera Acollida de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, sota la coordinació i directrius del Departament de Justícia Global i Drets Civils que integra aquesta unitat així com el Servei de Tramitació Jurídica en matèria d'estrangeria i l'Oficina Municipal Antiracista, d'Interculturalitat i Drets Civils, a través de les quals desenvolupa les polítiques integrals municipal d'atenció a les persones migrades tenint com a base el desplegament de les accions establertes a la Llei 10/2010, de 7 maig d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya i successives modificacions i/o reformes.
- Recollida i introducció de dades seguint les directrius municipals amb el programari municipal específic posat a l'abast del servei, i auditoria documental individual i pormenoritzada de la ciutadania usuària del servei per tenir persones candidates per a la realització del procés esmentat en el Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones migrades i de les retornades a Catalunya.
- Informar, promoure, organitzar i realitzar a criteri del Departament de Justícia Global, cursos d'alfabetització i competències lingüístiques, de coneixements laborals i coneixement de la societat d'acollida (Mòduls A, B, C ) o de totes aquelles formacions, accions i circuits que en tot moment tingui prevista la legislació en matèria d'estrangeria tenint en compte que eventualment aquesta legislació pot ser reformada i per tant els canvis s'hauran d'assumir.
- L'acolliment i assessorament dirigit a les persones migrades i a les que estan iniciant o ha realitzat un procés de reagrupament familiar de filles i fills.
- La tramitació via administració electrònica de les actuals sol·licituds dels info I i info H. En cas de reformes legislatives i/o supressió o modificació de les modalitats d'informes d'estrangeria, el servei haurà d'adaptar-se en general a tots els informes que les successives reformes de la Llei d'Estrangeria vagi incorporant i aprovant, com per exemple els estudiants nou vinguts, l'arrelament per formació, i successives casuístiques.
- Derivació i agenda de cites als Serveis Municipals que durant la detecció de necessitats es realitzi sobre el/la usuari/a com ara el Servei d'Assessorament Jurídic, l'Oficina Municipal Antiracista, d'Interculturalitat i Drets Civils, el SIAD, el SAI, Serveis Socials, l'Oficina Municipal d'Escolarització, el Servei Integral d'Atenció Ciutadana, l'Oficina Municipal d'Empadronament, d'Habitatge Social, derivacions a Entitats locals que treballin l'Acollida al Municipi, els Centres d'Atenció Primària i en definitiva qualsevol servei que requereixi el/la usuari/a del Servei de Primera Acollida de persones migrades.
- Elaboració d'informes trimestrals i un d'anyal dels casos atesos amb memòria tècnica i estadística amb gràfiques de les casuístiques tractades, amb segregació de dades per procedència, interseccional i aquelles que li siguin indicades des del Departament, que haurà de ser entregat al responsable del Departament de Justícia Global i Drets Civils que les haurà de validar.
- Elaboració de la memòria anual del Servei, i de la memòria tècnica de justificació que precisa el Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya.
- Assistir a les reunions de coordinació i a les sessions de treball dins de la jornada laboral pactada, a petició del responsable del Departament de Justícia Global i Drets Civils.

## 1.2 Assessorament i Tramitació Jurídica en matèria d'Estrangeria especialitzat en els següents àmbits:

Assessorament i Tramitació legal individualitzada a persones residents a Sant Vicenç dels Horts, per tràmits relacionats amb estrangeria com ara l'obtenció, renovació i modificació de permisos de residència i treball, arrelament, reagrupació familiar, nacionalitat espanyola, demandes d'asil i refugi tot atenent, assessorant, tramitant i acompanyant als/les sol·licitants d'aquest supòsit davant les oficines d'atenció als refugiats i en tot allò previst en la Llei 12/2009, de 30 d'Octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària, etc) i mobilitat internacional europea de treballadors i treballadores (aspectes vinculats a la residència legal als països de la UE, l'exportació de les prestacions d'atur, la targeta sanitària, la recerca de feina i l'homologació de titulacions, entre d'altres). Per aquest motiu, les persones assignades al Servei hauran de conèixer i utilitzar la plataforma Estatal Mercurio d'Estrangeria i EACAT d'administració electrònica de la Generalitat de Catalunya i totes aquelles plataformes legals i vigents per a la tramitació d'expedients.

La prestació del Servei haurà de desenvolupar les següents matèries:

- Tramitació d'expedients, autoritzacions de treball i/o residència, renovacions
- Assessorament laboral
- Tràmits i condicions per accedir a la situació administrativa regular
- Procediments de reagrupament familiar
- Nacionalitat
- Règim comunitari
- Modificacions de la targeta de residència
- Visats d'estudiants i altres
- Gestió de la targeta sanitària
- Informació i orientació a l'homologació d'estudis
- Assessorament, tramitació i derivació a altres serveis municipals i/o altres específics
- Assessorament orientació i tramitació en tot allò que tingui a veure amb la regulació legal en matèria d'estrangeria, la repercussió individual en la persona interessada, així com dels familiars més propers. Per aquest motiu, el Servei haurà de conèixer i utilitzar la plataforma Estatal Mercurio d'Estrangeria i EACAT d'administració electrònica de la Generalitat de Catalunya i totes aquelles plataformes legals i vigents per a la tramitació d'expedients.
- Tramitació de renovacions de residències amb i sense autorització de treball, temporals així com de llarga durada; informació sobre accés a RLD-UE
- Tramitació de reagrupament familiar, obtenció, conservació i modificació d'autoritzacions de residència a favor de familiars.
- Tramitació de Modificacions d'autoritzacions (canvi de règim, obtenció de permís de treball, canvi de C/A a C/P, etc)
- Tramitació de Regularització administrativa inicial (arrelaments i altres circumstàncies excepcionals, incloent-hi residències per malaltia, per violència, per col·laboració amb autoritats, per estudis, i per totes aquelles casuístiques que les successives reformes de la Llei d'Estrangeria vagi adoptant en el futur, etc). Per aquest motiu, les persones assignades al

Servei haurà de conèixer i utilitzar la plataforma Estatal Mercurio d'Estrangeria i EACAT d'administració electrònica de la Generalitat de Catalunya i totes aquelles plataformes legals i vigents per a la tramitació d'expedients.

- Informació sobre el règim comunitari, residència, treball i drets en general de persones comunitàries i dels seus familiars
- Tramitació d'adquisició de nacionalitat espanyola (per residència, opció i amb valor de simple presumpció)
- Tots els tràmits inclosos en la normativa d'estrangeria, tot i que no s'hagin enunciat expressament.
- Oferir informació, assessorament, tramitació i acompanyament sobre temes d'asil i refugi, tot atenent, assessorant, tramitant i acompanyant als/les sol·licitants d'aquest supòsit davant les oficines d'atenció als refugiats (OAR) i en tot allò previst en la Llei 12/2009, de 30 d'Octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària, com a mode de donar resposta des de l'administració pública a aquesta casuística cada cop més comuna, de la qual en l'actualitat només se n'ocupa majoritàriament les ONGs.
- Informació i assessorament en altres temes, que resultin d'especial interès per la població immigrada, com la homologació d'estudis, i permisos de conduir, però també en altres temes no especificats sempre que la condició d'estranger tingui una rellevància per la casuística plantejada.
- Elaboració d'informes trimestrals i un d'anyal dels casos atesos amb memòria tècnica i estadística amb gràfiques de les casuístiques tractades, amb segregació de dades per procedència, interseccional i aquelles que li siguin indicades des del Departament, que haurà de ser entregat al responsable del Departament de Justícia Global i Drets Civils que les haurà de validar.
- Elaboració de la memòria anual del Servei, i de la memòria tècnica que precisa el Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya.
- Assistir a les reunions de coordinació i a les sessions de treball dins de la jornada laboral pactada, a petició del responsable del Departament de Justícia Global i Drets Civils.
- Participació activa en la Formació en temes d'Estrangeria tant de personal municipal, com de ciutadania i entitats, i usuaris del servei. Aquestes formacions es realitzaran en horari laboral del servei o fora d'ell bescanviant les hores presencials de visita per hores de formació.

Aquest assessorament i tramitació jurídica desglossada en els punts precedents, es portarà a terme emprant la plataforma Estatal Mercurio d'Estrangeria i EACAT d'administració electrònica de la Generalitat de Catalunya i totes aquelles plataformes legals i vigents per a la tramitació d'expedients i es cercarà en tot moment la promoció de l'autonomia de les persones ateses i la dinamització de les seves possibilitats de participació en el municipi d'acollida, així com la informació sobre recursos socials i sanitaris disponibles, el treball en xarxa amb l'Oficina Antiracista, d'Interculturalitat i Drets Civils, de la qual tant el Servei Juridic en Matèria d'Estrangeria, com el Servei de Primera Acollida de Persones Migrades en formen part del Departament de Justícia Global i Drets Civils que es qui desenvolupa les polítiques integrals municipals d'atenció a les persones migrades juntament amb els agents privats i públics rellevants al territori,

organitzats al voltant de la Xarxa Municipal Ciutadana d'Acollida de Persones Migrades, així com la vinculació als serveis municipals existents, tot plegat sota el comandament i coordinació del Tècnic Responsable del Departament de Justícia Global i Drets Civils de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

- El còmput anual mínim establert de realització del servei de primera acollida de persones migrades és de 440 hores anuals, distribuïdes en 10 hores setmanals, dos dies a la setmana, 5 hores per dia. Aquestes hores setmanals seran d'atenció directa individual, excepte quan es demani fer reserva d'hores per reunions i/o sessions de treball o formació. Aquest còmput mínim anual pot ser millorat a l'alça. Serà responsabilitat del Departament de Justícia Global i Drets Civils designar els dies de la setmana en els que es prestarà el servei i de les necessitats necessàries per desenvolupar-lo amb garanties. A priori, els dies designats d'atenció seran dimarts i dijous pel matí. Es reserva a les necessitats del servei i del Departament de Justícia Global i Drets Civils, que l'atenció d'algun dels dos dies sigui per la tarda en funció de la demanda dels/les usuaris/es.
- Qualsevol proposta de la part contractada de modificació en la distribució horària caldrà tenir preceptivament el vist i plau del Tècnic del Departament de Justícia Global i Drets Civils.
- El còmput anual mínim establert de realització del servei d'assessorament i tramitació jurídica en matèria d'estrangeria és de 440 hores anuals, distribuïdes en 10 hores setmanals, dos dies a la setmana a 5 hores per dia. Aquestes hores setmanals seran d'atenció directa individual excepte quan es demani fer reserva d'hores per reunions i/o sessions de treball o formació. Aquest còmput mínim anual pot ser millorat a l'alça. Serà responsabilitat del Departament de Justícia Global i Drets Civils designar els dies de la setmana en els que es prestarà el servei i de les necessitats necessàries per desenvolupar-lo amb garanties. A priori, els dies designats d'atenció seran dilluns en franja pel matí, i dimecres en franja de matí. Si el Departament de Justícia Global ho requereix, alguna de les dues franges de matí, podrà passar a la tarda en funció de la demanda i de les necessitats del Servei i del Departament de Justícia Global.

### **Objectius:**

- Tramitació, Dinamització i optimització de l'acollida i la integració de la població migrada.
- Promoció de la inclusió social i comunitària.
- Atendre i tramitar les demandes d'informació i gestions en matèria d'estrangeria.
- Informar sobre els requisits i la documentació necessària per la tramitació de les gestions i els procediments d'estrangeria.
- Donar assessorament i tramitació legal a través de MERCURIO, EACAT o altra via legalment establerta, a les persones usuàries en temes relacionats amb la legislació d'estrangeria.
- Promoure el coneixement dels canvis legislatius respecte les lleis d'estrangeria, nacionalització i d'altres.
- Integrar-se com unitats del Departament de Justícia Global i Drets Civils que gestiona les polítiques Integrals municipals d'atenció a persones migrades i donar suport als/les tècnics/ques de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts en temes relacionats amb l'objecte del contracte.
- Oferir informació, assessorament, tramitació i acompanyament sobre temes d'asil i refugi, tot atenent, assessorant, tramitant i acompanyant als/les sol·licitants d'aquest supòsit davant les oficines d'atenció als refugiats (OAR) i en tot allò previst en la Llei 12/2009, de 30 d'Octubre, reguladora del dret d'asil i de la

protecció subsidiària, com a mode de donar resposta des de l'administració pública a aquesta casuística cada cop més comuna, de la qual en l'actualitat només se n'ocupa majoritàriament les ONGs.

### **Usuaris i usuàries:**

Persones residents a Sant Vicenç dels Horts

### **Característiques del Servei:**

El contractista que executi el contracte assignarà al Servei dos professionals especialitzats en qüestions relacionades amb primera acollida de persones migrades i assessorament i tramitació jurídica d'estrangeria. Els coneixements del/la professional de Primera Acollida hauran de ser acreditats amb evidències formals, títols, certificats etc., i aquelles basades en l'experiència i trajectòria professional a través d'evidències documentals contrastables. Els coneixements del/la professional del Servei d'Assessorament i tramitació Jurídica en matèria d'estrangeria, haurà d'aportar evidències documentals del món acadèmic (títols, diplomes, certificats, màsters etc..) que demostrin els coneixements acreditats en la matèria, amb independència dels drets socials dels treballadors (permisos, vacances, llicències) o de les baixes que es produeixin.

Les funcions a desenvolupar de forma coordinada per les dues professionals seran:

- Atendre les persones que s'inscriuen al padró a través d'entrevistes d'acollida, donar-los-hi informació sobre el municipi, sobre l'accés als recursos bàsics, així com en matèria de documentació referida a regularitzacions, arrelament, autoritzacions de residència, treball, educació, renovacions, reagrupament familiars i altres aspectes lligats a la legislació que afecta directament a la població nouvinguda i d'altres que puguin ser d'interès per a la seva integració.
- Tramitar a través de Mercurio, Eecat i aquelles plataformes legalment vigents i establertes, aquells expedients administratius que, atenent a les circumstàncies concretes de cada cas i sempre que la legislació vigent ho permeti siguin aptes per a la consecució o el manteniment de la situació de regularitat de la persona interessada i si s'escau de la seva família.
- Gestió administrativa dels expedients tramitats. Realització de les gestions i coordinacions corresponents, així com el seguiment quan sigui necessari.
- Organitzar sessions periòdiques de benvinguda i coneixement de l'entorn per a grups reduïts de persones acabades d'arribar.
- Col·laborar en l'elaboració dels materials del Servei d'Acollida Itinerant (circuitos d'acollida, materials per a les sessions d'acollida, materials per a les sessions de coneixement de l'entorn, activitats )
- Derivar a altres serveis i professionals municipals quan així ho requereixi la demanda sol·licitada i fer seguiment actiu i compromès de la derivació tot coordinant-se amb els serveis derivats.
- Elaborar la documentació administrativa necessària per el correcte funcionament del servei (informes, memòries...)
- Derivar i fer el seguiment dels cursos que se'n derivin del servei i de l'aplicació tant de la Llei d'Estrangeria com del Decret de primera acollida i les seves successives reformes, i dels cursos d'alfabetització per a dones així com dels mòduls de societat d'acollida, lingüístics i coneixements laborals.
- Gestionar i tenir actualitzada la base de dades de les persones usuàries a través del software específic posat a disposició per l'Ajuntament.

- Establir un calendari de treball, fer el seguiment i informes trimestrals, la memòria anual (al final de cada curs) del servei i les memòries demanades pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.
- Fer propostes per l'elaboració de nous projectes.
- Coordinar amb el referent tècnic del Departament de Justícia Global i Drets Civils, les accions descrites.
- En general, assessorar i informar als residents a Sant Vicenç dels Horts que ho sol·licitin i en particular als joves i de forma especial a les dones en el seu procés d'inclusió, que mantenen un aïllament comunicatiu amb l'entorn, que les dificulta aquest procés; parant especial atenció a les que tenen fills o filles escolaritzats, i aquells casos en els que es detecti situacions de maltractament o explotació laboral.
- Col·laborar en la recopilació d'informació i dades de la ciutadania per impulsar la participació en cursos d'alfabetització.
- L'assessorament i tramitació dirigit a les persones immigrades i a les que estan iniciant o ha realitzat un procés de reagrupament familiar de filles i fills.
- En cas de rebre persones refugiades procedents de conflictes bèl·lics, desastres climàtics, econòmics o qualsevol problemàtica que origini desplaçament forçat, l'empresa adjudicatària haurà per una banda de donar suport al Departament de Justícia Global i Drets Civils, que té assignat aquesta funció, i per l'altra haurà d'atendre'ls als/les usuaris/es amb una especial atenció facilitant l'assessorament i tramitació legal necessària per a l'obtenció de l'asil i la integració de les persones, tot orientant-les per a la realització de cursos, tallers i la resta d'eines i recursos previstos per l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.
- Tanmateix, en el tema d'asil l'empresa contractista haurà d'oferir acuradament informació, assessorament, tramitació a través de Mercurio o Eecat i acompanyament sobre temes d'asil i refugi, tot atenent, assessorant, tramitant i acompanyant als/les sol·licitants d'aquest supòsit davant les oficines d'atenció als refugiats (OAR) i en tot allò previst en la Llei 12/2009, de 30 d'Octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària, com a mode de donar resposta des de l'administració pública a aquesta casuística cada cop més comuna, de la qual en l'actualitat només se n'ocupa majoritàriament les ONGs.
- Oferir la informació i assessorament necessari per facilitar l'autonomia personal, l'acollida i la integració de les persones estrangeres al municipi de Sant Vicenç dels Horts.
- Tramitar expedients; revisió de la documentació a presentar per garantir la correcció.
- Assessorar sobre les situacions específiques administratives que contempnen les lleis i altres normatives en matèria d'estrangeria, el règim comunitari i altres legislacions relacionades
- Recopilar informació i confeccionar les memòries i avaluacions del Servei necessàries, com a mínim una anual, i informes trimestrals segons els indicadors requerits pel Departament de Justícia Global i Drets Civils.
- Assessorar als i les tècniques municipals en qüestions referents a l'àmbit objecte del contracte.
- Promoure l'ús de la llengua catalana com a element normalitzador de la inserció de les persones immigrades, tot i que també es podran emprar el castellà i les llengües pròpies dels usuaris, sempre que sigui necessari (per presència a territori: àrab, amazic, francès i anglès)
- Les propostes d'organització i metodologia emprades per l'empresa contractista, en cap moment hauran de suplantar ni col·lidir amb l'organització i metodologia de l'administració pública i en concret amb l'organització del Departament de Justícia Global i Drets Civils de l'Àrea de Servei a les Persones de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

## TERMINI DE DURADA DEL CONTRACTE

La durada d'aquest contracte es fixa per un període inicial de 2 anys, a comptar des de la data que consti en el document de formalització del contracte.

Aquest contracte es podrà prorrogar d'any en any fins a dos (2) anualitats més, i per mutu acord de les parts, manifestat expressament abans de la finalització de la seva vigència inicial.

## ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Funcions del Departament de Justícia Global i Drets Civils

Mitjans i recursos municipals (condicions d'ús):

- — Inici del text per al PPT —
- Mitjans i recursos municipals (condicions d'ús)
- Amb caràcter general, els mitjans materials, humans, tecnològics o de qualsevol altra naturalesa necessaris per a l'execució del contracte són a càrrec exclusiu de l'adjudicatari.
- Les actuacions que requereixin canals o credencials corporatives i ús d'espais (p. ex. bústies @svh.cat, numeració telefònica municipal, sales o despatxos) les realitza, per defecte, personal municipal.
- Només es podrà cedir, de manera temporal i pel mínim imprescindible, els següents recursos municipals: Bústia AJ263.Assessorament jurídic immigracio, ajuridicimmigracio@svh.cat
- Bústia Aj263.Primera acollida immigració primeraacollida@svh.cat
- Numeració/línies telefòniques municipals i/o cues d'atenció: 4362 i 4356 (per itinerància en els despatxos utilitzats per prestar els serveis actualment.
- Ús puntual de sala municipal i mobiliari bàsic (taula, cadires, armari i altres elements de caràcter mobiliari) corresponents als despatxos de la primera planta de l'edifici de La Foneria 114 (Primera Acollida de Persones Migrades i 104 Servei Jurídic d'assessorament i tramitació en matèria d'estrangeria).
- Accés exclusiu al programari específic departamental: software de gestió dels expedients del SIMAPM (Servei Integral Municipal d'Atenció a les Persones Migrades).
- — Fi del text per al PPT —
- Convocar les reunions de coordinació necessàries per les trobades entre el Departament de Justícia Global i Drets Civils i la resta de Departaments i Serveis que consideri adient, i l'empresa contractista.
- Marcar els indicadors mínims necessaris per l'avaluació del servei.
- Establir un control horari a través de software específic del personal del Servei que es contrastarà amb el control horari propi de l'empresa.
- Facilitar la difusió del Servei de Primera Acollida i d'Assessorament Jurídic d'Estrangeria pels mitjans municipals.
- Gestió del control horari amb mitjans específics i la prestació del servei en els dies i hores assenyalats tot reclamant evidències documentals del compliment mensualment.
- Gestionar el compliment del contracte en tots els seus àmbits.

## Tasques i treballs de l'empresa contractista

- Atenció directa i indirecta individual i les gestions que se'n derivin (recerques i consultes, tramitacions en altres departaments, institucions i/o acompanyaments a altres serveis).
- Traspàs d'informació a requeriment del Departament de Justícia Global i Drets Civils.
- Assistència a les reunions de coordinació necessàries tant amb el Departament de Justícia Global i Drets Civils com de l'Oficina Municipal Antiracista, d'Interculturalitat i Drets Civils.
- Recollida de la informació necessària i elaboració de la memòria. El model i forma de recollida de dades serà decidit pel Departament de Justícia Global i Drets Civils.
- L'empresa contractista haurà de respectar el procediment i reglament de protecció de dades establert a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, únic propietari i responsable de les mateixes i del seu emmagatzemen i la seva custòdia.
- Establir un control horari a través de software específic del personal del Servei que es contrastarà amb el control horari dut a terme per l'Ajuntament.
- Elaboració dels materials informatius necessaris per les accions formatives internes al personal de la Corporació (presentacions PowerPoint o similars/resums-esquemes...) amb la inclusió dels logotips que s'indiquin que requeriran de validació prèvia per part del tècnic responsable de Justícia Global i Drets Civils.
- Recopilació de les dades necessàries per l'elaboració de la memòria anual que s'ha de presentar a la Generalitat de Catalunya, Direcció General de Migracions.
- Executar la proposta d'organització dels Serveis aplicant la metodologia de funcionament que estableixi el Departament de Justícia Global i Drets Civils.
- Formar part activa i presencial i d'assessorament a la Xarxa Ciutadana d'Acollida "Sant Vicenç Acull".
- Formar part activa i presencial i d'assessorament a l'Oficina Municipal Antiracista, d'Interculturalitat i Drets Civils.
- Formar part activa i presencial i d'assessorament en activitats d'incidència ciutadana i política, col·laborant en debats i xerrades sobre temes específics relatius a la immigració d'interès per una ECG, Educació per una Ciutadania Global.
- Formar part activa i presencial i d'assessorament en el Pla de Formació adreçat al personal municipal i als i les usuàries del Servei, en temes relacionats amb la gestió de processos burocràtics que permeten l'arrelament i la consecució final de la nacionalitat espanyola.
- l'obligació de substituir en dos dies al personal amb altres professionals que compleixin l'exigut en el G3 de l'Annex que acompanya aquesta licitació.

## Horari i ubicació del servei:

l'Ajuntament determinarà les hores diàries i els dies de prestació del servei les quals podran ser modificades per criteris motivats i d'organització municipal. En aquest supòsit, l'Ajuntament avisarà amb la suficient antelació a l'empresa contractista.

Altrament, l'horari establert de partida serà:

Servei de Primera Acollida Persones Migrades:

Dimarts de 09 a 14 h

Dijous de 09 a 14 h.

Servei Jurídic en matèria d'estrangeria:

Dilluns de 09 a 14 h

Dimecres de: de 9 a 14

Les franges horàries seran substituïbles a conveniència municipal per la franja del Dimecres a la tarda, a instància del Departament de Justícia Global i Drets Civils i en funció de la demanda i la casuística.

Els horaris de tarda es realitzaran sempre en funció de les necessitats del Servei. Si no hi ha demanda, el Servei es realitzarà en horari de matí.

El lloc on es prestarà el Servei serà a les dependències municipals, o en un altre equipament que l'Ajuntament consideri oportú.

## PERSONAL

1. A l'inici de l'execució del contracte, el contractista haurà d'especificar les dues persones que executaran la prestació del servei i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació. Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten el servei haurà de comunicar-se prèviament al Departament de Justícia Global i Drets Civils. L'empresa contractista haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei.

2. El Servei es prestarà de forma ininterrompuda de gener a Juliol i de Setembre a desembre. L'empresa contractista es compromet a cobrir les absències del seu personal, incapacitats laborals transitòries o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'empresa contractista, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'empresa contractista. En cas d'incapacitat laboral transitòria, el servei s'haurà de suplir. Les hores corresponents a serveis que per raó d'incapacitat laboral transitòria s'hagin deixat de prestar no es poden facturar i/o hauran de ser recuperades a conveniència del Departament de Justícia Global i Drets Civils.

3. Corresponen a l'empresa contractista les funcions de reciclatge professional, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal.

4. Tot el personal que exerceixi les prestacions d'assessorament jurídic en matèria d'estrangeria, i de primera acollida de persones migrades, dependrà únicament de l'empresa contractista a tots els efectes, sense que entre aquests i l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts no existeixi cap vincle de dependència laboral encara que es facin servir els espais, materials i equipament municipal.

5. El personal que desenvolupi els serveis, haurà de tenir, com a mínim, la titulació i experiència que tot seguit es detalla:

- Caldrà adscriure una/un advocada/at especialista en assessorament i tramitació jurídica en matèria d'estrangeria:
  - Disposar d'un o una advocat/advocada sènior amb col·legiació mínima de 2 anys i experiència professional en l'assessorament i tramitació en matèria d'immigració i estrangeria, ja sigui en representació i assistència legal a persones, o bé en assessorament i tramitació a professionals i agents públics i socials o qualsevol altre persona física o jurídica.

L'acreditació d'aquesta experiència es realitzarà mitjançant l'aportació del CV, la titulació exigida, el corresponent certificat col·legial i l'aportació d'evidències

documentals legals que acreditin la representació i/o assessorament legal en la matèria, dins dels últims 2 anys.

Aquest professional haurà de tenir domini oral i escrit de l'idioma àrab variant marroquí Darija i l'Amazigh a més del Català i Castellà.

Aquest personal identificat no podrà ser rellevat ni substituït sense el previ consentiment de l'Ajuntament i cas d'autoritzar-se el nou treballador haurà de tenir el nivell exigít en aquest apartat G.3 En cas d'incompliment d'aquest requisit, s'entendrà que s'incompleix una obligació essencial als efectes previstos en l'article 211 de la LCSP.

- Caldrà adscriure una/un agent de primera acollida amb experiència laboral prèvia acreditada.  
-Disposar d'una o un Agent de Primera Acollida amb titulació mínima requerida en Grau Superior Formatiu en Integració Social (C1), i una experiència efectiva acreditada de com a mínim 1 any de prestació d'aquest servei o en el sector públic o en el privat.

L'acreditació d'aquestes experiències es realitzaran mitjançant l'aportació dels respectius CV, amb els corresponents certificats o evidències documentals legals que acreditin la titulació i experiència efectiva que es trobin en el termini exigít.

Es valorarà que aquest agent tingui coneixement oral dels idiomes àrab, amazigh, a més del català i espanyol. L'acreditació de les competències lingüístiques en àrab i amazigh podran ser mitjançant prova oral, i no necessàriament acadèmiques. Aquestes comprovacions es podran realitzar a tall d'examen o prova si el Tècnic de Justícia Global i Drets Civils ho creu pertinent.

Aquest personal identificat no podrà ser rellevat ni substituït sense el previ consentiment de l'Ajuntament i cas d'autoritzar-se el nou treballador haurà de tenir el nivell exigít en aquest apartat G.3 En cas d'incompliment d'aquest requisit, s'entendrà que s'incompleix una obligació essencial als efectes previstos en l'article 211 de la LCSP.

## MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En cas de vaga legal, l'empresa contractista haurà de mantenir informat al Departament de Justícia Global i Drets Civils, responsable del servei sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'empresa contractista haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga. El responsable municipal del servei procedirà a valorar la deducció corresponent. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'empresa contractista per a la seva deducció en la factura corresponent.

## SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista presentarà anualment una memòria d'activitat i dels indicadors de qualitat del Servei, en la reunió de coordinació tècnica establerta amb el

Departament de Justícia Global i Drets Civils, i de les seves unitats com ara l'Oficina Municipal Antiracista, d'Interculturalitat i Drets Civils. La memòria es presentarà com a màxim en el 31 de gener de l'any següent. Tanmateix, l'empresa presentarà de forma trimestral, un informe d'activitat mensual i d'assoliment d'objectius de qualitat del Servei assolits.

La memòria anual descriptiva del Servei detallarà com a mínim els apartats següents:

- Atencions realitzades de primera acollida: motiu de la demanda, país procedència, sexe, edat, documentació acreditativa que aporten...
- Assessoraments jurídics en temes d'estrangeria: motiu de la demanda, país de procedència, sexe, edat...
- Nombre d'activitats formatives i d'altres realitzades: inscripcions, seguiments, assistències, certificats...
- Detecció de noves necessitats
- Propostes de millora
- Avaluació del projecte i de la gestió del servei
- Conclusions

L'empresa contractista també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats, i especialment a col·laborar en la confecció de la memòria anual a presentar a la Direcció General de Migracions, (Departament d'Acció Social i Inclusió) de la qual depèn el finançament del Servei.

Hi haurà una reunió prèvia abans de l'inici del Servei entre el personal tècnic i de coordinació de l'empresa contractista i la persona responsable del contracte per fixar els procediments i enllestir els últims detalls relatius a l'inici del Servei.

S'establiran reunions periòdiques:

- Entre la persona de coordinació de l'empresa contractista i la persona responsable del contracte, així com de les Unitats que integren el Departament de Justícia Global i Drets Civils com ara l'Oficina Municipal Antiracista, d'Interculturalitat i Drets Civils. mínim 1 mensual.
- Entre la persona de coordinació de l'empresa contractista i l'Àrea de Serveis a les Persones, mínim 1 semestral.

## RESPONSABILITAT

L'empresa contractista es farà responsable de que els espais que li siguin assignats per a la seva activitat, així com els equips d'oficina o d'altres tangibles restin en les mateixes condicions en que es van facilitar.

## OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa contractista haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de clàusules administratives particulars.
- Portar un registre de control i compliment horari que es contrastarà amb el propi que tingui el Departament de Justícia Global i Drets Civils.

- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els seus professionals i altres professionals dels diferents àmbits (salut, ensenyament, etc.).
- Comunicar per escrit al Departament de Justícia Global i Drets Civils, de qui depèn la responsabilitat municipal del Servei, de qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del Servei.
- Informar al Departament de Justícia Global i Drets Civils de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, de qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- Prioritzar el català com a llengua vehicular de les accions incloses en el contracte, així com de la relació amb els usuaris del Servei i l'ús alternatiu del castellà i llengües pròpies del usuaris, si fos necessari.

## DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:

1. L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, a través del Departament de Justícia Global i Drets Civils, ostenta els següents drets:

- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, i els horaris i dies pactats per la qual cosa podrà supervisar i inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant així com la presencialitat.
- Establir un control horari a través de software específic paral·lel al que porti la pròpia empresa del personal del Servei que es contrastaran mútuament.
- 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.
- Sol·licitar a l'empresa contractista els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

2. L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, a través del Departament de Justícia Global i Drets Civils, està obligat a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa contractista en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball o els criteris de treball que afectin a la prestació del servei.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos.

## PREUS PÚBLICS/TAXES

Els preus públics o les taxes que l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts pugui aprovar per la prestació del *Servei de Primera Acollida a Persones Nouvingudes i del Servei d'Assessorament Jurídic en Matèria d'Estrangeria* tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la normativa reguladora de les hisendes locals. En aquest supòsit el SIAC i el Departament d'Intervenció de Sant Vicenç dels Horts, gestionaria el cobrament d'aquests ingressos.

## PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'empresa contractista i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades.

Sota cap circumstància, l'empresa contractista no podrà obtenir més dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de l'usuari/a que les aportades per l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts. Aquestes dades no podran sortir mai de la custòdia dels servidors municipals.

## DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

1. La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts. L'incompliment d'aquest punt serà sancionat amb multa de 600,00€ amb independència de les responsabilitats d'altra índole que es puguin generar en cas que l'empresa contractista s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

2. Correspon a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, a través del Departament de Justícia Global i Drets Civils, la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones ateses, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'empresa contractista elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

3. En tota la documentació constarà la titularitat municipal del servei. L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts indicarà l'estructura, el contingut i els logotips que hauran de constar als documents i a la imatge externa de l'empresa contractista. Igualment, podrà determinar la forma d'especificar que l'empresa contractista realitza la gestió de l'assessorament en matèria d'estrangeria.

## FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova empresa contractista en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació.

En tots els casos, l'empresa contractista es farà càrrec de la gestió del servei fins que hi hagués una nova adjudicació, amb un límit de sis mesos des de la finalització dels seu contracte.