

SERVEI D'ACOMPANYAMENT I TRAMITACIÓ AL REAGRUPAMENT FAMILIAR AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CLÀUSULA 0. CONTEXTUALITZACIÓ	2
MARC LEGAL	3
JUSTIFICACIÓ ÚNIC CONTRACTE	4
TERMINOLOGIA.....	4
CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR	5
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	6
3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ I SUPORT A LA GESTIÓ	6
3.2 SERVEI DE REFERENTS TERRITORIALS	7
3.3 SERVEI D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT A JOVES REAGRUPATS/DES	8
3.4 SERVEI DE SUPORT EN LA REUNIFICACIÓ FAMILIAR.....	8
3.5 SERVEI D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT A DONES REAGRUPADES.....	9
3.6 SERVEI D'ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT JURÍDIC	9
3.7 SERVEI DE TRAMITACIÓ PEL REAGRUPAMENT FAMILIAR.....	9
CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	12
4.1 PRESTACIONS.....	12
4.2 ALTRES PRESTACIONS	21
4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA.....	22
4.4 PERFILS PROFESSIONALS	22
4.5 QUADRE RESUM HORES SERVEI.....	24
4.6 FORMACIÓ.....	25
CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL.....	26
CLÀUSULA 6. ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT I COMPROMISOS DE SERVEI	27
CLÀUSULA 7. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI	28
CLÀUSULA 8. INFRAESTRUCTURES I EQUIPAMENTS	29
CLÀUSULA 9. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	32
CLÀUSULA 10. PER AL TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ D'ARXIU	33
CLÀUSULA 11. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.....	35

CLÀUSULA 0. CONTEXTUALITZACIÓ

L'Ajuntament de Barcelona compta amb una consolidada trajectòria en la implementació de polítiques socials i d'acollida orientades a promoure i facilitar l'exercici de la plena ciutadania, tant de la població nascuda a la ciutat com de les persones provinents d'arreu del món.

Des de la creació, l'any 1989, del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), s'ha desenvolupat progressivament una xarxa municipal d'atenció i acollida adreçada a persones migrades i refugiades. Aquesta xarxa ha anat evolucionant paral·lelament a la normativa d'estrangeria i a les noves demandes i necessitats detectades en la població nouvinguda.

L'any 2000 va entrar en vigor la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, que va reforçar el paper dels municipis en la gestió dels fluxos migratoris. El primer reglament de desplegament, aprovat l'any 2004, va atribuir als ens locals un paper rellevant en l'emissió dels informes d'adequació d'habitatge, imprescindibles per garantir l'exercici del dret al reagrupament familiar.

Actualment, d'acord amb l'article 67.2 del Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament vigent de la Llei Orgànica 4/2000, la persona reagrupant ha d'acreditar disposar d'un habitatge adequat per atendre les seves necessitats i les de la seva família. Aquesta acreditació es formalitza mitjançant un informe emès pels serveis socials del lloc de residència, competència de la Comunitat Autònoma o, si aquesta així ho determina, de la corporació local.

En aquest marc, la Generalitat de Catalunya, a través dels Criteris d'instrucció dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya (Ref. 1/2025), estableix que és l'única administració competent per emetre i notificar els informes necessaris en els procediments d'autorització en matèria d'estrangeria. Tanmateix, fixa que l'elaboració de la proposta d'informe correspon als ajuntaments, d'acord amb l'empadronament de la persona sol·licitant.

La reagrupació familiar respon a la necessitat de preservar el dret fonamental a la vida en família, alhora que afavoreix la integració social i cultural de les persones migrades i prevé situacions de vulnerabilitat derivades de la separació familiar.

L'any 2007, dins del programa Nous veïns i veïnes del Pla de ciutadania, convivència i immigració del districte d'Horta-Guinardó, es va posar en marxa el projecte Acompanyament a nuclis familiars reagrupants. Aquest projecte pilot tenia com a finalitat donar suport al procés de reunificació familiar, en què les relacions, després d'anys de separació, s'han de redefinir en una nova situació social i econòmica, tant dins del nucli familiar com en l'àmbit comunitari.

Vista l'acollida positiva per part de la població interessada i dels serveis implicats, el Pla d'Immigració 2008-2011 va establir com a prioritat el reforç de l'estratègia d'acollida. En concret, la mesura 2.3 del Pla proposava desenvolupar el programa d'acompanyament a nuclis familiars reagrupants a tots els districtes de la ciutat. Aquest programa es consolidà com un servei de proximitat sota el nom Programa Noves Famílies, acompanyament al reagrupament familiar.

Amb els anys, l'experiència acumulada en l'atenció a les famílies reagrupades ha permès consolidar aquest programa com un servei especialitzat, capaç de donar resposta a les diverses casuístiques que es presenten en els processos de reunificació familiar.

Tanmateix, l'evolució de les dinàmiques migratòries i les condicions d'entrada al territori espanyol han fet emergir dues realitats diferenciades en l'àmbit del reagrupament familiar, que el servei ha hagut d'abordar amb estratègies específiques:

- **Reagrupament familiar de dret:** fa referència als processos regulats per la normativa d'estrangeria vigent, que inclouen la tramitació formal davant la Subdelegació del Govern, l'obtenció del visat corresponent a través de les ambaixades i consolats, i la posterior autorització de residència per reagrupament. Aquest tipus de reagrupament és habitual entre persones procedents de països que requereixen visat per accedir a territori Schengen, i comporta una planificació administrativa prèvia i un seguiment jurídic específic.

- **Reagrupament familiar de fet:** engloba situacions en què els familiars arriben a territori espanyol sense haver tramitat formalment el visat de reagrupament, sovint mitjançant l'entrada amb visat de turista o passaport. Tot i no estar regulades com a reagrupament formal, a tots els efectes, són situacions anàlogues amb les mateixes necessitats socials, educatives, jurídiques i d'inclusió que requereixen la intervenció del servei.

Aquesta dualitat en els processos de reagrupament familiar, així com d'altres excepcions que afloren en el dia a dia dels serveis, evidencia la necessitat de dispositius flexibles, integrals i territorialitzats, capaços d'adaptar-se a les diverses realitats de les famílies migrades, i reafirma el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb la garantia del dret a la vida en família i la plena ciutadania. En aquest marc, l'Ajuntament tramita i trasllada a la Generalitat de Catalunya la documentació i la informació necessària per a l'elaboració dels informes d'adequació d'habitatge requerits en els procediments de reagrupament familiar, en compliment de la normativa vigent.

MARC LEGAL

De manera més detallada, les prestacions esmentades es regulen per diferents rangs normatius.

La normativa europea en Dret d'Estrangeria es fonamenta en diverses directives i reglaments que estableixen les condicions d'entrada, residència i drets dels ciutadans no comunitaris dins de la Unió Europea:

- Directiva 2003/86/CE del Consell, de 22 de setembre de 2003, relativa al dret a la reagrupació familiar.
- Directiva 2003/109/CE: Relativa a l'estatut dels nacionals de països tercers residents de llarga durada. Aquesta directiva estableix els drets i les condicions per a l'adquisició de l'estatut de resident de llarga durada.
- Directiva 2004/38/CE: Relativa al dret a la lliure circulació i residència dels ciutadans de la UE i dels seus familiars. Aquesta norma permet als ciutadans de la UE i als seus familiars viure i treballar en qualsevol estat membre.
- Directiva 2011/98/UE: Relativa a un procediment únic d'autorització de residència per a nacionals de països tercers per a treballadors altament qualificats. Aquesta normativa busca simplificar el procés d'autorització per a treballadors d'alt nivell.
- Directiva 2013/32/UE: Relativa a uns procediments comuns per a l'asil i la protecció internacional. Aquesta norma estableix un marc per a la sol·licitud d'asil i la seva tramitació en els estats membres.
- Reglament (UE) 604/2013: Estableix el sistema de Dublín, que determina quin estat membre és responsable de l'examen d'una sol·licitud d'asil.
- Reglament (UE) 2018/1861: Relatiu a la facilitació de l'entrada i la residència de nacionals de països tercers en el context de la migració legal.

A més, cada estat membre pot complementar aquestes normes amb legislació nacional pròpia.

La normativa espanyola en matèria d'estrangeria es fonamenta principalment en:

- Llei Orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Llei Orgànica 2/2009, de 11 de desembre, de reforma de la Llei Orgànica 4/2000.
- Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internacionalització.
- Reial Decret 1155/2024, de 19 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000.
- Reial Decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència de ciutadans de la UE.

- Llei 12/2009 de 30 d'Octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.

La normativa autonòmica de referència es centra en l'anomenada "Criteris d'instrucció dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya", Ref. 1/2025, de 16 de maig de 2025, ja esmentada, que regula els criteris d'instrucció dels informes d'estrangeria de competència autonòmica.

En coherència amb aquest marc normatiu, el Servei d'Acompanyament i Tramitació al Reagrupament Familiar s'inscriu en el marc de les polítiques municipals d'acollida i inclusió social, i s'alinea amb els principis establerts per la Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya. Aquesta norma promou l'autonomia personal, la igualtat d'oportunitats i l'accés efectiu als serveis públics de les persones nouvingudes, definint un model d'acollida integral que orienta l'actuació de les administracions públiques catalanes.

El servei objecte d'aquest contracte presta una atenció social especialitzada orientada a l'acompanyament dels processos de reagrupament familiar, complementant la tasca dels serveis socials bàsics. Aquesta atenció s'articula mitjançant un equip tècnic multidisciplinari que intervé seguint criteris professionals d'acció social i en coordinació amb la resta de serveis municipals, garantint així una resposta ajustada a la diversitat de perfils i necessitats de les famílies reagrupades.

En aquest marc legal, correspon a l'Ajuntament de Barcelona oferir un Servei d'Acompanyament al Reagrupament Familiar, així com un Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar per tramitar a la Generalitat de Catalunya la documentació i informació necessària per a l'elaboració dels informes d'adequació d'habitatge requerits per al reagrupament familiar.

JUSTIFICACIÓ ÚNIC CONTRACTE

En el present Plec s'integra en un únic contracte el Servei per a la gestió del Programa Noves Famílies: Acompanyament al Reagrupament Familiar i el Servei per a la tramitació, davant la Generalitat de Catalunya, de la documentació i informació necessàries per a l'elaboració dels informes d'adequació d'habitatge, requerits per als procediments de reagrupament familiar i per a la renovació de les autoritzacions de residència derivades del mateix. Aquesta integració es fonamenta en les modificacions introduïdes per la normativa vigent, les quals han alterat de manera substancial els requisits i els procediments aplicables, de manera que els informes d'adequació d'habitatge queden actualment circumscrits de manera exclusiva als diferents procediments de reagrupament familiar.

En coherència amb el nou marc reglamentari establert pel Reial decret 1155/2024, pel qual es reordena la matèria d'estrangeria i es delimita expressament l'informe d'adequació d'habitatge a l'àmbit del reagrupament familiar i de la regularització de menors no nascuts a Espanya que ja conviuen amb els seus progenitors, ambdós àmbits del Servei d'Acompanyament al Reagrupament Familiar, resulta necessari reforçar la continuïtat del dispositiu municipal d'atenció i garantir la coherència operativa al llarg de tot el procés. Aquest marc reforça la interdependència funcional de tots dos serveis i exigeix una gestió integrada que permeti assegurar el compliment de les obligacions legals i la prestació eficient d'un servei públic de qualitat.

La unificació en un únic contracte permet, així mateix, millorar l'itinerari d'atenció a la persona usuària, evitant la fragmentació entre circuits diferenciats i garantint un model d'intervenció fluid, homogeni i integral. Addicionalment, aquesta integració s'ajusta al caràcter de preus unitaris variables del servei de tramitació, la demanda dels quals fluctua de manera recurrent com a conseqüència de les modificacions normatives. La gestió conjunta facilita una planificació més estable, una major flexibilitat operativa i una optimització dels recursos tant per part de l'Administració com de l'entitat adjudicatària.

TERMINOLOGIA

Las següents abreviacions seran utilitzades en el present document:

- INFH: Informe d'Adequació d'Habitatge.
- GIH: Aplicació informàtica municipal Gestió Informes Habitatge, per a la gestió de sol·licituds, documentació i informació sobre l'habitatge.
- OGE: Aplicació informàtica municipal Operador Genèric d'Expedients, per al registre, tramitació, seguiment i gestió integral dels expedients administratius.
- EACAT: Extranet de les administracions públiques catalanes. Plataforma per tramitar informació a la Generalitat de Catalunya.
- BIT: Barcelona Innovació i Tecnologia, entitat responsable de les comunicacions i sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona. Correspon a l'antic IMI (Institut Municipal d'Informàtica).

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest contracte la prestació del Servei d'Acompanyament i Tramitació al Reagrupament Familiar adreçat a persones d'origen extracomunitari, amb la finalitat d'oferir suport al procés de retrobament familiar, afavorir la inclusió social a la ciutat de Barcelona i potenciar l'autonomia de les famílies reagrupades, i la tramitació davant la Generalitat de Catalunya de la documentació i la informació necessàries per a l'elaboració dels informes d'adequació de l'habitatge, preceptius per al reagrupament familiar.

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

Els principals objectius del Servei d'Acompanyament i Tramitació al Reagrupament Familiar són els següents:

- **Informar, orientar i capacitar** la població migrada sobre el procés de reagrupament familiar i la seva tramitació, oferint orientació i informació sobre l'organització territorial, recursos bàsics, drets i deures, aprenentatge de llengües oficials i altres temes que es consideri necessari per a la seva integració, així com assessorament jurídic especialitzat.
- **Oferir una atenció integral al nucli familiar** i alhora promoure la emancipació i la vinculació amb d'altres serveis del territori.
- **Fomentar l'autonomia personal i familiar**, promovent la presa de decisions i l'empoderament de les persones ateses i famílies perquè puguin ser protagonistes actives de la seva situació i disposin d'eines i estratègies per superar les dificultats que puguin sorgir.
- **Impulsar la participació social** de les persones reagrupants i reagrupades en la xarxa pública i associativa de la ciutat, promovent i afavorint la seva implicació en la vida comunitària.
- **Afavorir la coordinació i la responsabilització compartida** entre els diferents agents socials, serveis i entitats que intervenen amb població immigrada, especialment en contextos de proximitat, per garantir una resposta integral i coherent.
- **Gestionar** el conjunt d'actuacions necessàries per tramitar la documentació vinculada a l'obtenció dels informes d'adequació de l'habitatge, assegurant la recepció de sol·licituds, la comprovació dels requisits i la transmissió de la informació a l'òrgan competent de la Generalitat de Catalunya.

El Servei d'Acompanyament i Tramitació al Reagrupament Familiar col·labora estretament amb la resta de serveis de l'àmbit de la immigració i el refugi: Servei d'Orientació i Acompanyament a Persones Immigrades (SOAPI), serveis especialitzats que conformen el SAIER, Punt d'Informes d'Arrelament (PIA), etc., i d'altres àmbits d'atenció a les persones com Serveis Socials, Educació,

Salut, etc.. i entitats d'iniciativa social de Barcelona, per a la derivació mútua d'usuaris i per a la recerca de sinèrgies i complementaritats que redundin en benefici de la qualitat i eficiència de l'atenció que s'hi presta a la ciutadania des de qualsevol d'ells.

El Servei d'Acompanyament i Tramitació al Reagrupament Familiar s'adreça a persones migrades residents i empadronades a la ciutat de Barcelona que es troben immerses en processos de reagrupament familiar, ja sigui de manera formal (de dret) o informal (de fet). Aquestes persones són ateses per diversos nivells del servei que intervenen de forma coordinada, amb diferents nivells de proximitat i especialització.

CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

El Servei d'Acompanyament i Tramitació al Reagrupament Familiar es compon d'orientació, assessorament, coordinació i acompanyament als usuaris.

En el contracte es diferencien els següents serveis:

3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ I SUPORT A LA GESTIÓ

3.1.1 Servei de Suport a la gestió

3.1.2 Servei de Coordinació

3.2 SERVEI DE REFERENTS TERRITORIALS

3.3 SERVEI D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT A JOVES REAGRUPATS/DES

3.3.1 Servei d'Acompanyament psicopedagògic individual/familiar per a la inserció al sistema educatiu/formatiu català.

3.3.2 Servei d'Acompanyament psicopedagògic per a la inserció social i al sistema de lleure català.

3.4 SERVEI DE SUPORT EN LA REUNIFICACIÓ FAMILIAR

3.5 SERVEI D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT A DONES REAGRUPADES

3.6 SERVEI D'ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT JURÍDIC

3.7 SERVEI DE TRAMITACIÓ PEL REAGRUPAMENT FAMILIAR

El Servei de Coordinació i Suport a la Gestió garanteix el desplegament del servei a escala ciutat, mentre que el Servei de referents territorials n'assegura la implementació als districtes, garantint una coordinació integral en l'atenció als nuclis familiars.

Els serveis especialitzats adreçats a joves, dones i a l'àmbit jurídic aborden de manera específica les situacions de vulnerabilitat derivades dels processos administratius i legals, així com les associades al desconeixement del funcionament social i institucional del nou entorn d'arribada de les persones reagrupades.

El Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar és l'encarregat de gestionar la documentació i la informació necessàries per a l'elaboració dels Informes d'Adequació d'Habitatges (INFH), requerits per la Generalitat de Catalunya en els procediments de Reagrupament Familiar.

En aquest contracte es diferencien tres grups de serveis: els serveis de suport (3.1), els Serveis d'Acompanyament al Reagrupament Familiar (3.2, 3.3, 3.4, 3.5 i 3.6) i el Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar (3.7).

3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ I SUPORT A LA GESTIÓ

3.1.1 Servei de suport a la gestió

El Servei de suport a la gestió és l'encarregat de garantir l'estructura administrativa i operativa del Servei d'Acompanyament i Tramitació al Reagrupament Familiar.

Aquest dona suport transversal a tots els serveis que el conformen, assegurant-ne la fluïdesa organitzativa, la gestió eficient de la informació i la coordinació amb altres dispositius vinculats. Es tracta d'un servei que facilita la gestió de les dades i la coordinació entre els diferents serveis que conformen aquest plec.

La seva acció contribueix a l'estabilitat i la continuïtat del servei, tot facilitant-ne el desenvolupament diari i la seva capacitat de resposta. Afavoreix la comunicació amb les persones usuàries, els i les professionals del servei i proporciona suport a les activitats programades.

3.1.2 Servei de coordinació

El Servei de coordinació és el responsable de garantir la coherència, l'eficàcia i la qualitat en la prestació del Servei d'Acompanyament i Tramitació al Reagrupament Familiar, supervisant-ne el desplegament a escala municipal.

La seva funció s'exerceix vetllant per l'equitat territorial i assegurant una atenció homogènia a les famílies reagrupades, tenint en compte la distribució geogràfica del servei, la diversitat dels serveis que l'integren, la necessitat d'itinerància d'algunes prestacions i la pluralitat de perfils familiars presents a la ciutat. Així mateix, estableix els criteris d'actuació, proporciona suport tècnic als equips territorials, coordina la recollida d'indicadors i impulsa processos d'avaluació i millora contínua, tot garantint l'alineació amb les directrius municipals i l'adaptació a les dinàmiques migratòries emergents.

3.2 SERVEI DE REFERENTS TERRITORIALS

Al Servei de referents territorials li correspon garantir i coordinar l'acompanyament a les famílies al llarg de tot el procés. Com experts en el procediment de Reagrupament, acompanya als interessats, des de la fase prèvia a l'arribada dels familiars fins a l'acollida i seguiment un cop arribats a la ciutat.

Aquest servei s'encarrega d'atendre tant la persona reagrupant com la persona reagrupada, organitzant i dinamitzant les primeres trobades i entrevistes, així com elaborant plans de treball individualitzats que s'adaptin a les necessitats i característiques de cada unitat familiar. Aquesta atenció personalitzada permet donar resposta a la diversitat de situacions i optimitzar la coordinació amb la resta de serveis d'aquest contracte.

Aquest servei actua com a cara visible del Servei d'Acompanyament al Reagrupament Familiar en el territori. Coordina el desplegament del servei al districte, establint prioritats i estratègies d'actuació d'acord amb les directrius generals. Coneix en profunditat la realitat del seu entorn i el teixit de serveis i entitats que donen suport a les persones migrades, utilitzant eines com indicadors demogràfics, mapes d'actors o altres recursos d'anàlisi territorial.

L'accés al servei es pot realitzar mitjançant diverses vies:

- Traspàs de dades de les persones sol·licitants d'Informes d'Adequació d'Habitatge, a través de la coordinació amb el Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar.
- Derivació per part de serveis públics o entitats socials que detectin l'arribada de familiars de persones estrangeres comunitàries que consoliden el procés de reagrupament.
- Derivació des del Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI) quan s'identifiquin persones amb estatut de protecció internacional que puguin tramitar l'Extensió Familiar, un procediment anàleg al reagrupament pel que fa a l'acompanyament no jurídic que ofereix el servei.
- Demanda directa per part de les persones interessades.

L'atenció en el Servei de Referents territorials s'inicia, amb caràcter general, per mitjà de sessions grupals.

El servei inclou sessions grupals denominades Espai Inicial com a punt de partida i, quan es considera necessari i/o a petició de les persones interessades, es complementa amb entrevistes individuals amb les famílies reagrupades, així com altres actuacions dirigides a donar suport al procés de reunificació familiar.

Espai Inicial

Es tracta de sessions orientades a proporcionar informació sobre els aspectes legals i administratius més rellevants del procediment de reagrupament familiar, així com sobre el funcionament del Servei i els recursos d'acompanyament i suport, tant propis com externs. La durada màxima d'aquestes sessions és de 90 minuts.

Els espais s'adapten a les necessitats dels sol·licitants segons el seu perfil, ja sigui per motius d'origen (com ara sessions específiques adreçades a la població xinesa), o per la situació administrativa (reagrupament de persones extracomunitàries, familiars de ciutadans de la UE, nacionals espanyols o d'altres que puguin emergir fruit de modificacions normatives).

3.3 SERVEI D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT A JOVES REAGRUPATS/DES

El Servei d'Assessorament i acompanyament a joves reagrupats/des té com a finalitat principal facilitar la inserció educativa, social i comunitària dels joves reagrupats/des, promovent el seu benestar emocional i una adaptació positiva al nou entorn. L'atenció es desplega en coordinació amb el Servei de referents territorials i altres serveis municipals, amb una metodologia psicopedagògica individual i grupal, de caire intercultural i inclusiu.

El servei s'articula, des d'un enfocament territorial i de proximitat, en dos línies d'intervenció interrelacionades i complementàries:

- Acompanyament psicopedagògic individual i/o familiar per a la **inserció educativa i formativa**, adreçat a joves d'entre 15 i 19 anys, amb l'objectiu de facilitar la seva incorporació al sistema educatiu català i acompanyar-los en el seu procés d'adaptació acadèmica.
- Acompanyament psicopedagògic per a la **inserció social i al sistema de lleure**, adreçat a joves d'entre 12 i 19 anys, amb una metodologia principalment grupal. Es tracta d'espais de participació on els i les joves poden mantenir un lloc de relació amb d'altres que es troben en la mateixa situació, facilitant la creació de xarxa social i descobrint recursos al seu abast. Aquesta línia es concreta en dos dispositius específics:
 - **Punt de Trobada**: espai setmanal de referència, organitzat en dos cicles anuals, que afavoreix la creació de vincles, l'expressió emocional i la participació comunitària.
 - **A l'Estiu Barcelona t'Acull**: programa intensiu d'estiu que combina activitats lúdiques, educatives i de coneixement de l'entorn per reforçar la integració i la cohesió social.

3.4 SERVEI DE SUPORT EN LA REUNIFICACIÓ FAMILIAR.

El Servei de Suport en la reunificació familiar s'adreça a nuclis que reagrupin descendents, i es porta a terme de manera conjunta i en estreta col·laboració entre el Servei de Referents territorials i el Servei d'Assessorament i acompanyament a joves reagrupats/des.

L'atenció es desplega a través d'acompanyaments individuals i/o grupals amb l'objectiu de proporcionar recursos educatius i estratègies pràctiques que facilitin el retrobament després d'un període prolongat de separació. El servei treballa per afavorir la reconstrucció dels vincles, ajustar expectatives i prevenir conflictes derivats de la nova dinàmica familiar, promovent una comunicació respectuosa i la definició clara de rols dins la unitat familiar.

3.5 SERVEI D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT A DONES REAGRUPADES

El Servei d'Assessorament i acompanyament a dones reagrupades està concebut per oferir suport a les dones que arriben a Barcelona en el marc de processos de reagrupament familiar. El servei té com a finalitat afavorir la seva acollida i integració, tot promovent l'exercici dels seus drets, la seva autonomia i la participació activa en la vida social i comunitària de la ciutat.

L'atenció es desplega a través d'acompanyaments individuals i/o grupals, amb l'objectiu de facilitar el coneixement de l'entorn, la creació de xarxes relacionals i espais de suport mutu, tot contribuint al benestar emocional i a l'enfortiment personal de les dones reagrupades.

Aquest servei s'articula des d'un enfocament centrat en la garantia dels drets de les dones, incorporant de manera transversal la perspectiva feminista i de gènere en totes les actuacions.

3.6 SERVEI D'ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT JURÍDIC

El Servei d'Orientació i Assessorament Jurídic presta suport jurídic al Servei de Referents Territorials i a les famílies usuàries dels serveis que, per la complexitat o urgència del procés de reagrupament, requereixen una atenció específica, ja sigui grupal o individual. Aquest mateix servei valora la derivació a altres serveis jurídics especialitzats, si s'escau.

Les atencions a les famílies es duen a terme de manera itinerant a les dependències del Servei de cada districte, garantint el vincle de proximitat i una coordinació constant amb el Servei de Referents Territorials.

3.7 SERVEI DE TRAMITACIÓ PEL REAGRUPAMENT FAMILIAR

El Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar comprèn les funcions de comprovació documental, tramitació administrativa i informació a les persones usuàries. En l'exercici d'aquestes funcions, el servei és responsable de la recepció de les sol·licituds i de la verificació de la documentació aportada; de la comprovació de la informació i dels documents emesos per les administracions competents; de la gestió, quan escaigui, de la sol·licitud de verificació de l'habitatge davant el Servei de Verificació d'Habitatges de l'Ajuntament de Barcelona; de la tramitació de la informació necessària davant la Generalitat de Catalunya; i de l'atenció i informació a les persones usuàries en relació amb l'estat del procediment i els requisits aplicables.

Atès que el present servei està vinculat a una normativa canviant, les prestacions objecte d'aquest servei podran adaptar-se en funció de les modificacions normatives que es derivin de la Instrucció d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya, així com d'altres disposicions legals que es puguin aprovar.

EXECUCIÓ DEL SERVEI EN FASES

Les actuacions del servei s'organitzen en les següents fases:

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

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

L'informe s'ha de sol·licitar mitjançant una instància específica, degudament emplenada segons el model aprovat per l'òrgan competent. La sol·licitud es pot presentar presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana o telemàticament a través del registre electrònic, i ha d'anar acompanyada de la documentació preceptiva per al tràmit.

A.1 Recepció i Obertura expedient

La primera fase consisteix en la recepció de les sol·licituds, la classificació de la documentació i la creació de l'expedient. Les actuacions inclouen:

- Recepció i registre de les sol·licituds i la documentació presentada. Les sol·licituds d'Informe d'Habitatge es classificaran i s'identificaran aquelles que tinguin caràcter urgent, prioritzant la seva tramitació quan sigui necessari. Per determinar la urgència, s'utilitzarà el catàleg de casos urgents del servei.
- Comprovació de dades a l'aplicació informàtica municipal OGE, i si s'escau, introducció de dades per garantir la correcta obertura de l'expedient.
- Introducció de les dades a l'aplicació informàtica municipal (GIH).
- Creació de l'expedient corresponent.
- Preparació del document de seguiment de cada expedient, que ha d'incloure com a mínim:
 - Número d'expedient (ID).
 - Data de la sol·licitud.
 - Informació sobre els contactes amb la persona sol·licitant (nombre i mitjans utilitzats: telèfon, SMS, correu electrònic, requeriment).
 - Motiu en cas de desistiment telefònic.
 - Observacions rellevants per al cas.
- Actualització constant de les dades a l'aplicació informàtica municipal (GIH).

Les notificacions derivades del procediment, inclosos els requeriments previstos a l'article 68 de la Llei 39/2015, es gestionaran íntegrament a través de l'OGE, o la plataforma de notificació electrònica si s'escau.

L'empresa adjudicatària haurà de preparar el contingut del requeriment i tramitar-lo mitjançant la plataforma electrònica de l'Ajuntament, des d'on l'OGE en practicarà la notificació. Un cop notificat, els acusaments de rebuda quedaran disponibles perquè l'empresa els incorpori a l'expedient.

A.2 Comprovació de la documentació presentada

En aquesta fase es duen a terme les següents actuacions:

- Comprovar que la persona sol·licitant compleix els requisits necessaris per a la tramitació del procediment, mitjançant la revisió íntegra de la documentació aportada i la verificació de la seva adequació a la normativa aplicable.
- Contacte amb les persones sol·licitants o, si s'escau, amb els seus representants legals, amb la finalitat de requerir l'aportació de la documentació preceptiva no presentada i la corresponent esmena de la documentació incompleta, d'acord amb la normativa aplicable.
- Informar la persona interessada en cas que no compleixi els requisits preceptius per a la sol·licitud del tràmit.
- Gestió de la forma d'aportació de la documentació i enviament de recordatoris quan sigui necessari.
- Actualització de les dades a les aplicacions informàtiques municipals (OGE i GIH).

Finalització Fase A

Un cop completades les comprovacions inicials, es procedeix segons els següents criteris:

- Documentació correcta: Si la documentació presentada és completa i compleix els requisits, s'avança a la Fase B.

- Documentació incompleta o incorrecta: Si manca documentació o aquesta no compleix les condicions necessàries per al procediment, s'avança a la Fase C.
- Manca de requisits preceptius: Si la persona usuària no reuneixi els requisits necessaris per poder sol·licitar el tràmit, o bé quan la sol·licitud no hagi estat presentada formalment conforme al procediment establert, es procedirà a l'arxivament de l'expedient.

B. Comprovació de la documentació de l'Administració.

A més de la documentació aportada per la persona sol·licitant, cal revisar la informació procedent de fonts municipals, autonòmiques i estatals. Les actuacions actuals inclouen:

- Comprovació de la informació i documentació municipal necessària per a la tramitació:
 - Dades padronals del domicili.
 - Dades padronals de la persona sol·licitant.
 - Contacte amb la persona sol·licitant, si escau, per actualitzar les seves dades.
- Comprovació de la cèdula d'habitabilitat, o el que indiqui la Instrucció vigent de la Generalitat.
- Quan la revisió documental resulti insuficient o no garanteixi la comprovació, caldrà sol·licitar la verificació de l'habitatge al Servei de Verificació d'Habitatges de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, amb la finalitat de comprovar-ne l'adequació. Aquesta sol·licitud haurà de ser prèviament autoritzada per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Actualització de les dades a les aplicacions informàtiques municipals (OGE i GIH).

Finalització Fase B

Un cop completades les comprovacions, tant si la documentació és correcta com si resulta incompleta o incorrecta, s'avança a la Fase C.

C. Tramitació de la informació davant la Generalitat de Catalunya

En aquesta fase es duen a terme les següents actuacions:

- Preparació de la documentació: Inclou tant la documentació aportada per la persona sol·licitant com la generada per l'administració municipal, per tal d'enviar-la a la Generalitat.
- Tramitació de l'expedient davant la Generalitat de Catalunya mitjançant la plataforma EACAT.
- Obtenció del justificant d'enviament per garantir la traçabilitat del tràmit.
- Actualització del GIH: Quan la Generalitat faciliti informació sobre l'estat de les tramitacions dels expedients enviats, s'haurà d'incorporar aquesta informació a l'aplicació informàtica municipal.
- Informar la persona interessada, mitjançant notificació electrònica, que l'informe ha estat tramès a la Generalitat de Catalunya a través de la plataforma EACAT, i facilitar-li les indicacions necessàries perquè pugui contactar amb l'òrgan competent i consultar l'estat de tramitació del seu expedient.

Finalització Fase C

Un cop revisada la documentació i elaborat l'expedient, es procedeix segons els següents criteris:

- Documentació completa i correcta: Quan la documentació revisada sigui íntegrament conforme als requisits del procediment, s'elaborarà un informe en què es faran constar les tasques realitzades i es remetrà a la Generalitat de Catalunya l'expedient complet i finalitzat, classificat com a "expedient finalitzat", per a la seva tramitació.

- Documentació incompleta o incorrecta: En cas que manqui documentació o aquesta no compleixi les condicions necessàries per al procediment, s'haurà de deixar constància de la incidència i notificar-la a la persona interessada. Independentment de la presentació o no d'un desistiment per part de la persona sol·licitant, es procedirà a la tramesa a la Generalitat de Catalunya de l'expedient generat, classificat com a "expedient no finalitzat", perquè continuï la tramitació que correspongui.

Resum Fases d'execució del servei

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

- Tramitació a la Generalitat – Expedient finalitzat:
Quan tota la documentació necessària és correcta, es procedeix a l'enviament de l'expedient complet i finalitzat a la Generalitat de Catalunya.
- Tramitació a la Generalitat – Expedient no finalitzat:
Quan manca documentació o aquesta no compleix les condicions necessàries per al tràmit, l'expedient es tramita igualment a la Generalitat, però com a expedient no finalitzat. En els casos en què la persona renuncia al tràmit, s'ha de comunicar a la Generalitat com a expedient no finalitzat per renúncia.
- Arxivament
Si la persona usuària no reuneixi els requisits necessaris per poder sol·licitar el tràmit, o bé quan la sol·licitud no hagi estat presentada formalment conforme al procediment establert, es procedirà a l'arxivament de l'expedient.

CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 PRESTACIONS

4.1.1 SERVEI DE COORDINACIÓ I SUPORT A LA GESTIÓ

Servei de Suport a la gestió

- Garantir el registre únic d'usuaris i usuàries del servei, independentment de la via d'entrada, mitjançant l'eina informàtica o els sistemes d'informació establerts per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Coordinar-se amb el Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar amb la finalitat de garantir l'intercanvi d'informació relativa a les sol·licituds d'Informes d'Adequació d'Habitatge
- Introduir i actualitzar les dades de les persones sol·licitants d'Informes d'Adequació d'Habitatge a l'eina informàtica o als sistemes d'informació que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Garantir una organització adequada de les eines i dels materials de suport informatiu i de difusió, tant en format digital com en format físic
- Preparar i gestionar l'enviament de documentació i/o convocatòries a les persones usuàries, així com promoure o controlar l'assistència a les activitats del servei.
- Recopilar els indicadors dels diferents serveis territorialitzats del Servei d'Acompanyament al Reagrupament Familiar, per a l'elaboració dels informes requerits per a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

- Vetllar per l'organització i l'accessibilitat de la informació relativa a l'inventari de material i a l'organització interna del Servei d'Acompanyament al Reagrupament Familiar.
- Donar suport transversal a tots els serveis del Servei d'Acompanyament al Reagrupament Familiar.
- Recollir i gestionar les incidències relacionades amb l'accés a les eines digitals per part de les professionals del Servei d'Acompanyament al Reagrupament Familiar.
- Recollir i gestionar les incidències relacionades amb el manteniment de les diferents seus del Servei d'Acompanyament al Reagrupament Familiar.
- Recollir i gestionar les sol·licituds de subministraments i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) de les diferents seus del Servei d'Acompanyament al Reagrupament Familiar.
- Garantir la gestió de la documentació d'acord amb la Clàusula 10 d'aquest plec, relativa al tractament de la documentació d'arxiu.
- Coordinar, conjuntament amb els professionals, les sol·licituds de traductors i d'intèrprets 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.

Servei de Coordinació

- Supervisar el desplegament del servei als diferents districtes municipals.
- Coordinar les actuacions dels serveis inclosos en aquest contracte amb l'objectiu de garantir una intervenció integral.
- Coordinar-se amb el Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI) per garantir la derivació de persones amb estatut de protecció internacional reconegut que puguin tramitar l'Extensió Familiar, de manera que puguin accedir a l'acompanyament no jurídic que ofereix el servei.
- Garantir una coordinació efectiva entre els serveis d'Acompanyament al Reagrupament Familiar i el Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar, mitjançant l'establiment de circuits interns d'intercanvi d'informació i de derivació de casos que assegurin la traçabilitat de les sol·licituds d'informe d'adequació d'habitatge. Aquests circuits han de permetre una derivació àgil i coherent dins del mateix servei, evitar duplicitats i assegurar una atenció integral a les persones usuàries. Igualment, participar en les reunions periòdiques de seguiment que es programin, amb l'objectiu de garantir la fluïdesa del funcionament i la resolució eficient d'incidències.
- Coordinar-se amb altres serveis municipals i entitats socials, en col·laboració amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, per establir protocols de comunicació i derivació, així com definir estratègies d'intervenció per a la gestió de casos i projectes compartits, assegurant la traçabilitat i la coherència amb els criteris establerts.
- Coordinar les activitats relacionades amb el servei que es desenvolupin a la ciutat.
- Vetllar per l'equitat metodològica i per una atenció homogènia a les famílies reagrupades a tota la ciutat, tenint en compte els diferents perfils i necessitats atesos.
- Donar suport als serveis en la planificació, execució i seguiment de les actuacions, assegurant-ne la coherència i el bon funcionament global.
- Vetllar per la coherència entre la prestació del servei i les directrius marcades pels plans, estratègies i mesures municipals.
- Formular propostes d'ajust en la programació de les activitats tenint en compte el volum de demandes, les característiques dels perfils familiars i la disponibilitat territorial.

- Organitzar reunions periòdiques amb l'equip tècnic del servei per fer seguiment de les actuacions, identificar necessitats i compartir bones pràctiques.
- Convocar reunions mensuals entre el Servei d'Acompanyament al Reagrupament Familiar i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi per ajustar el servei a les particularitats de cada territori i garantir l'homogeneïtzació dels criteris d'intervenció.
- Vetllar per la creació i el manteniment d'un mapa d'actors de la ciutat, organitzat per districtes i àmbits d'actuació, que inclogui aquells d'interès per al servei i pel perfil de persones ateses
- Promoure l'avaluació interna del servei i la millora contínua.
- Realitzar l'avaluació qualitativa i quantitativa del servei en l'àmbit del districte i de ciutat
- Detectar canvis en les dinàmiques migratòries i fer propostes de millora per adaptar les estratègies d'intervenció en conseqüència.
- Realitzar altres coordinacions en relació a les seves funcions, que li pugui ser encomanda per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

4.1.2 SERVEI DE REFERENTS TERRITORIALS

- Revisar mensualment les dades relatives a les noves persones sol·licitants de reagrupament familiar en cada districte:
 - Persones titulars de les sol·licituds d'informe d'habitatge traspassats des del Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar.
 - Persones derivades d'altres serveis o entitats.
 - Persones derivades del Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI).
 - Persones que hagin contactat directament amb el servei.
- Coordinar l'organització mensual o bimensual d'una sessió informativa grupal (Espai Inicial), adequada als perfils i a la demanda, on s'expliqui el procediment legal i administratiu de la reagrupació familiar, així com els diferents serveis que ofereix el servei municipal, segons indicacions de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Convocar mensualment les noves persones usuàries als espais establerts, directament o en coordinació amb el Servei de suport a la gestió, mitjançant telèfon, carta o altres canals telemàtics.
- Executar els Espais Inicials de manera presencial, amb la possibilitat de dur-los a terme telemàticament quan així ho requereixi la demanda.
- Preparar i lliurar la documentació informativa a les persones usuàries, en format paper o digital, en el marc de cada sessió.
- Aplicar protocols validats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en la preparació i execució de les sessions de l'Espai Inicial.
- Coordinar-se amb el Servei d'Orientació i Assessorament Jurídic per garantir l'adequació dels continguts de les sessions
- Fomentar la vinculació de les famílies al Servei d'Acompanyament al Reagrupament Familiar del districte
- Avaluar la possibilitat de convocar les famílies de manera individual, tenint en compte les circumstàncies, el volum, els perfils i la disponibilitat familiar, d'acord amb la demanda existent.

Un cop les persones interessades hagin rebut la informació general sobre les prestacions i sol·licitat ser ateses pel servei, aquest haurà de:

- Atendre individualment les famílies per establir un pla de treball que garanteixi el procés d'acompanyament vinculat a la reagrupació familiar. Aquest pla s'ha d'adaptar a la realitat de cada nucli familiar i ha de garantir:
 - Proporcionar orientació administrativa i/o legal sobre el procediment de reagrupació familiar i sobre l'accés, requisits i documentació per a la "Sol·licitud d'informe d'adequació d'habitatge".
 - Oferir acompanyament social, emocional, educatiu i/o de lleure a les famílies reagrupades a la ciutat.
 - Derivar, si s'escau, les persones usuàries cap a recursos propis o externs al servei, en funció de la seva situació i necessitats.
 - Donar suport a tots els membres de la família per afavorir que el procés de reagrupació familiar es desenvolupi minimitzant possibles situacions de risc o conflicte i facilitant una adaptació positiva al nou context de vida.
- Establir els contactes mitjançant les tecnologies disponibles, o les que es puguin incorporar, per garantir la comunicació i afavorir l'inici de la relació amb els diferents membres de la família tan aviat com sigui possible, fins i tot des del país d'origen. Aquest treball anticipat ha de permetre gestionar expectatives, compartir informació sobre el context d'acollida i preparar el retrobament familiar en condicions òptimes.
- Coordinar-se amb el Servei d'Assessorament i acompanyament a joves per assegurar la realització conjunta de les prestacions del Servei de Suport a la Reunificació Familiar.
- Mantenir el seguiment dels expedients durant tot el procés de reagrupació familiar o fins a dos anys després de l'arribada dels membres reagrupats.
- Procedir al tancament dels expedients un cop finalitzat el procés o en cas d'inactivitat.
- Garantir a les persones reagrupades informació i orientació bàsica sobre la societat d'acollida i els recursos disponibles, adaptada als perfils i necessitats de cada membre de la família.
- Assegurar la correcta coordinació de les activitats del servei dins del districte.
- Identificar i establir contacte amb serveis, entitats i recursos que puguin col·laborar tècnicament amb el servei, assegurant-ne la referència en matèria de reagrupament familiar.
- Crear i actualitzar un mapa d'actors del districte, classificats per àmbits d'actuació, que siguin rellevants per al servei i per al perfil de persones ateses.
- Participar en espais de coordinació territorial sobre acollida (taules, grups de treball, comissions), en coordinació amb el Servei d'Orientació i Acompanyament a Persones Immigrades (SOAPI).
- Garantir la introducció i actualització de les dades dels usuaris i les seves atencions i/o derivacions si s'escau, a l'eina informàtica o sistemes d'informació que es determini.

4.1.3 SERVEI D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT A JOVES REAGRUPATS/DES

- Acompanyar joves d'entre 12 i 19 anys i les seves famílies en el procés de reagrupament familiar, prioritzant la franja de 15 a 18 anys.
- Vetllar per la inserció educativa, social i comunitària dels joves reagrupats, afavorint el seu benestar i una adaptació positiva al nou entorn.
- Proporcionar un referent educatiu i/o de lleure per facilitar la integració dels joves i les seves famílies als sistemes corresponents.

- Realitzar entrevistes individuals, orientació, recerca i seguiment dels joves derivats pels referents territorials.
- Elaborar informes individuals de les persones joves entrevistades.
- Atendre i treballar amb les famílies per fomentar la seva participació en el servei i oferir espais de reflexió amb professionals que enriqueixin la funció educativa.
- Assessorar professionals i responsables municipals del Servei, així com les famílies reagrupades, en temes relacionats amb la incorporació dels infants i joves als sistemes educatius, formatius i de lleure.
- Detectar i comunicar als responsables del Servei les necessitats dels joves i de les famílies reagrupants.
- Coordinar la intervenció amb el Servei de Referents territorials per compartir informació rellevant i garantir la coherència en els plans de treball familiars.
- Coordinar-se amb el Servei de Referents territorials per assegurar la realització conjunta de les prestacions del Servei de Suport a la Reunificació Familiar.
- Establir coordinació amb serveis i recursos educatius, formatius, de lleure i salut adequats.
- Garantir el registre de les dades dels usuaris, atencions i/o derivacions en l'eina informàtica o sistema d'informació establert.
- Garantir un llistat dels recursos educatius, formatius i de lleure disponibles per a joves a la ciutat de Barcelona.
- Donar suport tècnic a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i als professionals del servei en intervencions amb joves reagrupats.

Servei d'Acompanyament psicopedagògic individual/familiar per a la inserció al sistema educatiu/formatiu català

- Dissenyar i fer seguiment de plans d'orientació individual i familiar, incloent informació, assessorament i suport acadèmic.
- Coordinar-se amb serveis de formació i homologació de titulacions acadèmiques.
- Establir coordinació amb el Consorci d'Educació de Barcelona per a la derivació i el seguiment acadèmic dels joves reagrupats.
- Col·laborar amb centres educatius del territori (escoles, instituts, escoles d'adults, centres de formació professional, etc.) per facilitar la incorporació i el seguiment dels joves reagrupats.
- Definir circuits de derivació cap a serveis que promoguin l'accés al sistema educatiu de Barcelona.
- Crear i mantenir actualitzat un sistema d'informació i documentació sobre recursos educatius i formatius disponibles a la ciutat.

Servei d'Acompanyament psicopedagògic per a la inserció social i al sistema de lleure català

- Proporcionar informació, orientació i seguiment personalitzat per facilitar l'accés al sistema de lleure adaptat a les necessitats dels adolescents i joves nouvinguts.
- Realitzar el seguiment de l'itinerari de lleure dels joves i les seves famílies a través d'entrevistes, trucades i/o acompanyaments, segons les necessitats identificades.
- Coordinar-se amb els agents del territori vinculats al lleure educatiu (equipaments juvenils, entitats socioculturals, serveis municipals, etc.) per facilitar la incorporació i la continuïtat de les persones joves en activitats de lleure.

- Fomentar el treball en xarxa amb equipaments, serveis i entitats del territori per promoure el coneixement mutu, les relacions entre iguals i la creació de projectes compartits.
- Impulsar accions que afavoreixin la cohesió i la inclusió social mitjançant la col·laboració amb la realitat individual i comunitària.
- Promoure el coneixement de l'entorn (barri, districte i ciutat) per facilitar l'autonomia i la seguretat en l'accés als recursos
- Coordinar i gestionar la derivació de les persones joves reagrupades cap al sistema de lleure juvenil de Barcelona.
- Crear i mantenir actualitzat un sistema d'informació i documentació sobre recursos de lleure per assegurar un assessorament òptim.
- Planificar, coordinar i executar les sessions i activitats grupals dels programes Punt de Trobada per a Joves i A l'estiu, Barcelona t'acull.
- Supervisar i acompanyar el/la monitor/a de lleure, antic/a participant del programa "A l'estiu Barcelona t'acull", garantint que desenvolupi les seves funcions d'acord amb els criteris pedagògics, metodològics i de seguretat del programa. Vetllar per l'aplicació correcta dels protocols establerts i oferir orientació tècnica, així como suport en la planificació i execució de les activitats.

Punt de Trobada i A l'Estiu Barcelona t'acull

Totes dues activitats comparteixen les següents prestacions:

- Adreçar-se a joves de 12 a 18 anys recent arribats a Barcelona per reagrupament familiar, atesos pel Servei d'Acompanyament al Reagrupament Familiar o a les aules d'acollida del Consorci d'Educació de Barcelona.
- Proposar activitats lúdiques i educatives que afavoreixin el procés de coneixement i adaptació positiva a la ciutat de Barcelona d'aquests joves recent arribats.
- Organitzar sortides d'apropament a l'entorn, tant a nivell de districte com a llocs simbòlics de la ciutat.
- Organitzar activitats que permetin expressar i compartir, amb altres joves reagrupats, les experiències emocionals derivades de la seva arribada, abordant el dol migratori sense caire terapèutic.
- Assegurar el màxim aprofitament de l'activitat mitjançant el compromís d'assistència de les persones usuàries.
- Establir col·laboracions en xarxa amb equipaments, serveis i entitats del territori.
- Coordinar l'accés de les persones usuàries a través de la derivació del Servei de referents territorials.
- Promoure l'ús del català com a eina d'integració i convivència, respectant la diversitat lingüística i valorant les altres llengües com a part del patrimoni cultural dels joves i les seves famílies.
- Fomentar la implicació de les famílies en el procés d'integració dels joves, mitjançant trobades informatives sobre el funcionament i desenvolupament de les activitats, i, si escau, l'abordatge d'aspectes que afavoreixin la seva participació
- Garantir la programació del calendari d'activitats amb la suficient antelació per assegurar-ne la viabilitat.
- Elaborar material audiovisual que permeti difondre el servei i facilitar-ne el coneixement en futures edicions.

- Elaborar un informe de seguiment individualitzat per a cada jove participant i una memòria global de l'activitat desenvolupada.
- Incorporar tota la documentació generada, així com les dades d'intervenció i participació, al sistema d'informació establert.
- Comunicar de manera immediata als responsables de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi qualsevol situació nova que pugui afectar el funcionament dels programes.

Execució Punt de Trobada

- **Format:** dos cicles anuals de 8 setmanes, amb un grup de 40 joves o bé dos grups de 20 joves per torn.

Una edició es duu a terme a la primavera, entre els mesos de febrer i abril, i l'altra a la tardor, entre els mesos d'octubre i desembre. Ambdues edicions s'ajusten anualment d'acord amb el calendari escolar i les festivitats.

- **La ràtio de professionals** per a l'acompanyament dels joves és d'un monitor per cada 10 joves. Un dels monitors serà el tècnic referent del Servei d'Acompanyament psicopedagògic per a la inserció social i al sistema de lleure català, sense que això impliqui un increment del nombre total de monitors.
- **Horari:** sessions de 4 hores setmanals en horari no escolar, amb 1,5 hores addicionals destinades a tasques de gestió per sessió.
- **Espai:** dependència municipal acordada amb l'Ajuntament.
- **Activitats:**
 - Espai setmanal de relació i suport entre iguals.
 - Activitats de descoberta de la ciutat i dels recursos del districte.
 - Contacte amb serveis educatius, de lleure i socials.
 - Activitats d'apropament i foment de la llengua catalana.

Execució A l'Estiu Barcelona t'Acull

- **Format:** programa intensiu d'estiu (8 setmanes entre el primer dilluns laborable de juliol i agost), amb 140 joves distribuïts en 7 grups de 20.
- **La ràtio de professionals** per a l'acompanyament dels joves és d'un monitor per cada 10 joves.
- **Horari:** de dilluns a divendres, en horari de matí per norma general, amb sessions de quatre hores.
- **Espai:** biblioteques municipals, en col·laboració amb el Consorci de Biblioteques de Barcelona.
- **Activitats:**
 - Espais diaris de relació i convivència.
 - Sortides i visites a equipaments juvenils i llocs simbòlics de la ciutat.
 - Activitats lúdiques i educatives per al coneixement de l'entorn i la llengua catalana.
 - Sessions específiques per a joves de 15–18 anys amb dificultats d'accés al sistema educatiu.
 - L'activitat conclou amb un acte institucional d'entrega de diplomes que es coordina conjuntament amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i la Direcció de Protocol.

- Es prestarà una atenció especial als adolescents i joves d'entre 15 i 18 anys que requereixin orientació educativa, ja que es troben al límit de l'escolaritat obligatòria i les dificultats que afronten poden impedir la continuïtat dels seus estudis.
- L'adjudicatari haurà de lliurar una memòria completa de l'activitat abans del 30 de setembre de l'any en curs.

4.1.4 SERVEI DE SUPORT EN LA REUNIFICACIÓ FAMILIAR

- Realitzar de manera conjunta les prestacions del Servei de Suport en la reunificació familiar, mitjançant la coordinació operativa i funcional entre el Servei de Referents territorials i el Servei d'Assessorament i acompanyament a joves reagrupats/des.
- Atendre casos individuals i familiars que requereixin una intervenció específica vinculada a la Reunificació Familiar, en coordinació amb el pla de treball establert pel Servei de Referents territorials.
- Organitzar i dinamitzar sessions grupals o espais individuals adreçades a famílies reagrupades per tractar aspectes clau com la gestió d'expectatives, l'establiment de límits, el reconeixement de les figures parentals i l'aplicació d'estratègies de convivència.
- Planificar, dissenyar i dinamitzar espais reduïts orientats a l'intercanvi d'experiències i estratègies entre famílies en situacions similars, incorporant metodologies participatives i criteris de perspectiva intercultural.
- Elaborar i difondre guies pràctiques i eines sobre comunicació familiar, establiment de límits i convivència, així com recursos digitals adreçats a famílies en procés de reagrupament.
- Gestionar, quan es posin de manifest necessitats d'intervenció terapèutica o d'atenció psicològica especialitzada, l'orientació o derivació, si s'escau, als recursos adequats (públics o d'iniciativa social), garantint la continuïtat de l'atenció i la protecció de la família

4.1.5 SERVEI D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT A DONES REAGRUPADES

L'accés al servei es realitzarà mitjançant derivació per part del Servei de referents territorials.

- Proporcionar atenció presencial i/o telemàtica, ajustant el format segons les característiques i disponibilitat de les persones participants.
- Definir i implementar un pla de treball individual amb les dones reagrupades.
- Coordinar la intervenció amb el Servei de referents territorials per compartir informació rellevant sobre els plans de treball de cada nucli familiar i assegurar la coherència i complementarietat de les actuacions.
- Dissenyar i implementar sessions grupals adaptades a les necessitats identificades, considerant el territori, l'origen i la llengua de les persones participants.
- Oferir suport mitjançant accions específiques i coordinades que promoguin la inclusió i el benestar emocional.
- Proporcionar orientació i acompanyament, així com dissenyar intervencions que reforcin la participació activa de les dones reagrupades en la vida comunitària i ciutadana.
- Impulsar la creació o la participació en xarxes de suport mutu que contribueixin a reduir l'aïllament i a gestionar el dol migratori.
- Desenvolupar activitats orientades a fomentar l'autonomia, l'autogestió i el coneixement de l'entorn (barri, districte i ciutat) i que donin resposta a les necessitats i inquietuds de les dones participants.
- Fomentar l'ús de la llengua catalana com a eina d'acollida i integració, en convivència amb les altres llengües d'ús.

- Donar suport a l'equip en qüestions de perspectiva de gènere i assessorar en la seva incorporació als Espais Inicials.
- Crear i mantenir actualitzat un sistema d'informació i documentació sobre serveis, entitats i recursos específics adreçades a dones a la ciutat.
- Garantir la introducció i actualització de les dades dels usuaris i les seves atencions i/o derivacions si s'escau, a l'eina informàtica o sistemes d'informació que es determini.

4.1.6 SERVEI D'ORIENTACIÓ I D'ASSESSORAMENT JURÍDIC

- Proporcionar suport jurídic al Servei de referents territorials en relació amb els processos de reagrupament familiar, així com facilitar la gestió dels casos que presentin dificultats per ser tramitats de manera autònoma.
- Coordinar la intervenció amb el Servei de referents territorials per compartir informació rellevant sobre els plans de treball de cada nucli familiar i assegurar la coherència i complementarietat de les actuacions.
- Participar i oferir assessorament en les sessions dels Espais Inicials organitzats als districtes, aportant informació sobre els aspectes legals i administratius vinculats al procediment de reagrupament familiar.
- Realitzar entrevistes individuals o familiars, presencials o telemàtiques, a petició del Servei de referents territorials, quan la complexitat o urgència del cas requereixi intervenció jurídica i/o derivació a serveis especialitzats, tant públics com d'iniciativa social.
- Prestar les atencions a les famílies a les dependències del Servei a cada districte, tot garantint el vincle de proximitat i de manera coordinada amb el Servei de referents territorials.
- Proporcionar informació actualitzada a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi sobre la normativa europea, estatal i local que incideixi en els processos de reagrupament familiar, així com en altres serveis que es determinin.
- Mantenir actualitzada la documentació legal que defineix el marc regulador del servei.
- Participar en espais de coordinació sobre l'àmbit jurídic d'estrangeria entres els diferents serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi així com d'altres que puguin requerir-se des de l'àmbit municipal.
- Formular orientacions i propostes de millora per a l'adequació i l'eficiència del servei.
- Garantir la introducció i actualització de les dades dels usuaris i les seves atencions i/o derivacions si s'escau, a l'eina informàtica o sistemes d'informació que es determini.

4.1.7 SERVEI DE TRAMITACIÓ PEL REAGRUPAMENT FAMILIAR

- Gestionar i coordinar la tramitació de les sol·licituds d'Informes d'Adequació d'Habitatge.
- Realitzar el seguiment de les sol·licituds d'Informes d'Adequació d'Habitatge.
- Realitzar les gestions de coordinació necessàries amb els diferents departaments implicats, incloent-hi la sol·licitud i obtenció de dades de Població, Inspecció d'Habitatges i d'altres unitats competents, assegurant la incorporació de la informació rebuda a l'expedient i el compliment dels protocols establerts.
- Garantir l'obtenció de les dades provinents de fonts municipals, de la Generalitat i de l'Estat que siguin necessàries per a la realització del tràmit.
- Garantir la custòdia dels expedients generats fins al seu arxiu definitiu.
- Mantenir actualitzada la informació de l'expedient tant a OGE com al GIH.

- Realitzar les actuacions de coordinació necessàries amb els diferents equips tècnics i de sistemes implicats, amb l'objectiu de garantir la correcta implementació, integració i operativitat de l'aplicació OGE en la gestió dels expedients, assegurant la resolució de les incidències, l'adequació dels fluxos de treball i la transferència i qualitat òptimes de les dades entre els aplicacions municipals.
- Gestionar les campanyes i projectes concrets que tinguin a veure amb el desenvolupament del servei, com són les enquestes de satisfacció a usuaris i professionals, entre d'altres.
- Atendre les consultes i facilitar informació sobre el tràmit en qualsevol moment a les persones usuàries, així com a les OAC, tècnics i professionals que ho requereixin, sempre que acreditin la deguda representació legal. Aquesta atenció s'haurà de prestar per correu electrònic o per via telefònica, garantint que les línies utilitzades no siguin de tarifes especials.
- Orientar les persones usuàries cap als serveis de l'àmbit de la immigració que corresponguin, sempre que sigui necessari.

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.
- Assegurar la planificació, coordinació i execució de tots els serveis inclosos en aquest contracte.
- Impulsar, assessorar i col·laborar amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en la millora del funcionament del servei.
- Col·laborar amb l'Ajuntament de Barcelona i els seus organismes en la valoració i diagnòstic social dels col·lectius atesos, mitjançant l'anàlisi dels indicadors d'activitat del servei.
- Elaborar i coordinar el disseny i la distribució dels materials de difusió del servei, així com dels fulls informatius sobre les matèries corresponents, sota la supervisió i segons les directrius de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Redactar, elaborar i mantenir actualitzats els protocols d'actuació, els manuals de procediments del servei i els materials explicatius i de suport destinats als usuaris.
- 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.
- Participar en reunions i activitats amb altres serveis d'àmbit de ciutat que li siguin assignades per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Presentar el servei i informar sobre els projectes i activitats desenvolupats en l'àmbit de l'acollida i l'acompanyament, a petició de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, davant organismes, entitats i serveis del territori.
- 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.
- Garantir el manteniment de les eines de gestió de la informació, com ara bases de dades i altres aplicacions de registre.
- Comunicar de forma immediata (com a màxim dins d'un dia laborable) als responsables de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi qualsevol incidència greu en el desenvolupament del servei, així com qualsevol avaria o incidència que afecti la infraestructura o el normal

funcionament del servei, d'acord amb els procediments establerts, per tal que pugui ser solucionada al més aviat possible.

- Realitzar l'avaluació qualitativa i quantitativa del servei en l'àmbit del districte i de ciutat.
- Mantenir reunions amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i amb altres departaments municipals per garantir que els professionals del servei disposin d'un coneixement actualitzat i adequat sobre l'evolució de les aplicacions informàtiques necessàries per al correcte desenvolupament del contracte.
- 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.
- Elaborar i lliurar als responsables de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, amb la periodicitat establerta, les propostes d'informes i la documentació exigida en aquest plec.
- 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 les dades bàsiques dels serveis descrits en el present plec i els nivells assolits (clàusula 6).

4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA

- 1.701 hores anuals de prestació general tècnica dels serveis inclosos en el present contracte.
- 22.113 hores anuals de prestació tècnica.
- 1.701 hores anuals de suport administratiu.
- Bossa de 800 hores anuals de prestació tècnica jurídica.
- Bossa de 643 mòduls de 5,5 hores de monitors de suport pel Servei d'Acompanyament psicopedagògic per a la inserció social i al sistema de lleure català.
- Bossa de 43 mòduls de 5,5 hores de prestació tècnica de suport pel Servei d'Acompanyament psicopedagògic per a la inserció social i al sistema de lleure català.
- Fins a 1.900 expedients INFH anuals del Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar.

L'empresa adjudicatària haurà de designar i garantir com a mínim un referent que centralitzi tots els serveis prestats en el Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar i un suport administratiu.

4.4 PERFILS PROFESSIONALS

Prestació tècnica

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

- Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura en Treball Social, Educador social, Psicologia, Dret, o en altres titulacions de Ciències Socials i Jurídiques.
- Titulació mínima requerida per la l'execució de la prestació tècnica:
 - Treball social, Educació Social, Sociologia o en altres titulacions de Ciències Socials, 17.010 hores anuals.
 - Psicologia, Psicopedagogia, 5.103 hores anuals i 43 mòduls de 5,5 hores.
- Experiència prèvia de tres anys en treball de coordinació d'equips i projectes d'acollida i atenció a persones migrades i refugiades (Gestió de tots els serveis inclosos en el present contracte (*)).
- Experiència prèvia d'un any en treballs i gestió de projectes similars d'acollida i atenció a persones migrades i refugiades, per part dels tècnics del Servei de Referents territorials.

- Experiència prèvia d'un any en la gestió i execució de projectes similars adreçats a adolescents i joves migrats, amb enfocament en la integració educativa, social i de lleure, així com en l'acompanyament a les seves famílies, per part dels tècnics del Servei d'Assessorament i Acompanyament a Joves Reagrupats/des.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Aconsellable el coneixement d'alguna llengua estrangera, preferentment: àrab, urdú, francès i anglès.
- 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 en perspectiva de gènere per part dels tècnics del Servei d'Assessorament i acompanyament a dones reagrupades. Caldrà acreditar la realització d'un curs en perspectiva o igualtat de gènere amb una durada mínima de 15 hores.
- 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.

Prestació tècnica Jurídica

- Titulació universitària de Llicenciatura o Grau en Dret.
- Experiència prèvia d'un any en Dret d'Estrangeria.
- Experiència prèvia d'un any en l'atenció grupal i en la realització d'entrevistes individuals i familiars.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Aconsellable el coneixement d'alguna llengua estrangera, preferentment: àrab, urdú, francès i anglès.
- 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 (Cicle Formatiu de Grau Superior), preferentment en 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.

Monitors de suport en el Servei d'Acompanyament psicopedagògic per a la inserció social i al sistema de lleure català

- Formació professional de Grau Superior en Integració Social, o titulació universitària en Ciències Socials, amb acreditació com a monitor/a de lleure.
- En cas de no disposar de la formació mínima indicada, es podrà admetre el/la monitor/a que hagi participat en edicions anteriors del programa "A l'Estiu Barcelona t'Acull" i acrediti haver superat un curs homologat de monitor/a de lleure de 310 hores. Aquest perfil podrà representar, com a màxim, el 50% del total de monitors/es previstos per a l'activitat, sempre que estigui acompanyat i supervisat per un/a monitor/a de Grau Superior o per una titulació superior amb l'acreditació de monitor/a de lleure.
- Experiència prèvia en la dinamització d'activitats educatives i de lleure amb adolescents i joves, preferentment en entorns interculturals.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Aconsellable el coneixement d'alguna llengua estrangera, preferentment: àrab, francès i anglès.
- Coneixement del territori i dels recursos disponibles per al lleure juvenil
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Referent del Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar

- Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior) o equivalent.
- Experiència prèvia de dos anys en la coordinació d'equips i en la gestió de projectes similars orientats a l'elaboració d'informes, incloent la recopilació de dades, la verificació dels requisits tècnics i normatius, així com la redacció i emissió de l'informe corresponent.
- 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 sobre els procediments d'Estrangeria.
- Coneixement sobre tramitació i procediment administratiu.
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

4.5 QUADRE RESUM HORES SERVEI

Prestacions	Necessitats mínimes	Requisits mínims
Prestació general tècnica	1.701 h/any	Grau o llicenciatura o diplomatura en Treball Social, Educador social, Psicologia, Dret, o en altres titulacions de Ciències Socials i Jurídiques.

		Experiència prèvia de 3 anys en treball de coordinació d'equips i projectes d'acollida i atenció a persones migrades i refugiades.
Prestació tècnica	17.010 h/any	Llicenciatura o Grau o Diplomatura en Educació Social, Sociologia o en altres titulacions de Ciències Socials. Experiència prèvia de 1 any en treballs i gestió de projectes similars d'acollida i atenció a persones migrades i refugiades.
Prestació tècnica	5.103 h/any 43 mòduls de 5,5 hores	Llicenciatura o Grau o Diplomatura en Psicologia, Psicopedagogia. Experiència prèvia de 1 any d'experiència en la gestió i execució de projectes similars adreçats a adolescents i joves migrats.
Suport Administratiu	1.701 h/any	Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior). Experiència prèvia en gestió administrativa.
Prestació tècnica jurídica	800 h/any	Llicenciatura o Grau en Dret i estar col·legiat/da com advocat/da. Experiència prèvia de 1 any en Dret d'Estrangeria, i atenció grupal/individual.
Monitors	643 mòduls de 5,5 hores	Formació professional de Grau Superior en Integració Social, o titulació universitària en Ciències Socials, amb acreditació com a monitor/a de lleure. Es podrà admetre el monitor/a que hagi participat en edicions anteriors i acrediti curs homologat de monitor/a de lleure. Experiència prèvia en la dinamització d'activitats educatives i de lleure amb adolescents i joves
Tramitació expedients INFH	1.900 unitats	Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior). Experiència prèvia de 2 anys en la coordinació d'equips i en la gestió de projectes similars orientats a l'elaboració d'informes.

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'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 des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi
- Carta de serveis municipal
- 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
- Habilitats comunicatives
- Millores competències atenció intercultural

CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL

HORARIS

Amb caràcter general, la prestació dels serveis d'Acompanyament al Reagrupament Familiar es concentraran en franges de matí, a concretar entre les 8:00h i les 15:00h i dues tardes a la setmana, entre les 15:00h i les 20:00h (a determinar en funció de la ubicació del servei).

- Per facilitar l'assistència al màxim de persones possible, l'horari dels espais inicials o sessions grupals s'emmarcaran entre les 10:00h i les 12:30h y entre les 17:00h i les 19:30h.
- El serveis no poden quedar interromputs en cap moment de l'any a tota la ciutat, tot i que per garantir els períodes de descans 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.
- Les activitats del Servei d'Acompanyament psicopedagògic per a la inserció social i al sistema de lleure català tindran el següent horari, llevat de modificacions sobrevingudes per l'interès del servei i aprovades per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi:
 - Punt de trobada per joves: de 10:00h a 14:00h durant vuit dissabtes seguits durant el 1er semestre del curs escolar i un segon torn de vuit dissabtes seguits durant el 2on. semestre del curs.
 - A l'Estiu Barcelona t'Acull: de 10:00h a 14:00h, de dilluns a divendres. Les activitats amb els joves es duran a terme durant vuit setmanes consecutives de juliol i agost. Com norma habitual l'activitat començarà el primer dilluns laborable de juliol.

En tot els casos, l'horari d'atenció al públic s'haurà d'adaptar a les programacions de les activitats organitzades pels Referents territorials i a la disponibilitat horària de les persones ateses en el servei.

Amb caràcter específic, la prestació del Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar, per tal de garantir la continuïtat i la eficiència del servei serà necessari realitzar les hores necessàries per a l'execució del servei, en horari de dilluns a divendres.

- Caldrà garantir la permanència en l'horari de 8 a 15 h, de dilluns a divendres. La resta d'hores necessàries per a l'execució del servei s'acordaran entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- L'atenció al públic serà no presencial.
- L'Ajuntament de Barcelona es reserva la facultat de modificar l'horari de prestació del servei quan així ho requereixin les necessitats operatives o emergents.

ESPAIS

Amb caràcter general, atesa la naturalesa de les prestacions dels serveis d'Acompanyament al Reagrupament Familiar, les quals requereixen una atenció presencial a les persones usuàries, el servei s'haurà de prestar en dependències municipals.

- L'execució de la prestació està descentralitzada als 10 districtes de la ciutat, per la qual cosa els espais s'acorden entre la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, i Direcció de Serveis a les Persones de cada districte, així com d'altres Direccions i Organismes municipals.
- L'Ajuntament es reserva la facultat de canviar la ubicació de l'equip si en algun moment es considera convenient.
- 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.

Amb caràcter específic, la prestació del Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar no estarà ubicat en dependències municipals. Veure Clàusula 8, Infraestructures i Equipaments.

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.

CLÀUSULA 6. ESTÀNDARDS MÍNIMS DE QUALITAT I COMPROMISOS DE SERVEI

L'Ajuntament haurà d'estar informat de qualsevol fet o incidència significativa que afecti el funcionament del servei, com ara la gestió de casos complexos, la relació amb altres serveis o disfuncions temporals, entre d'altres.

A aquests efectes, l'entitat adjudicatària designarà una única persona com a interlocutora amb l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards mínims de qualitat fixats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en les presents clàusules tècniques, relatius, entre d'altres, al temps d'espera i de resolució, a la qualitat de l'atenció, a l'accessibilitat i a la disponibilitat del servei.

Serveis d'Acompanyament al Reagrupament Familiar

- Garantir que qualsevol persona que requereixi una cita amb el Servei de referents territorials disposi d'una data disponible en un termini màxim de 15 dies laborables.

- Garantir que qualsevol persona usuària del Servei d'Assessorament i acompanyament a joves reagrupats/des tingui possibilitat de disposar de cites consecutives en períodes de temps inferior a 30 dies laborables, si s'escau.
- Donar resposta a les consultes trameses per correu electrònic per part de professionals i serveis en un termini màxim de 5 dies laborables.

Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar

- Garantir un termini màxim de 30 dies laborables per a la tramitació completa de l'expedient, comptats des de la data d'entrada de la sol·licitud al servei, amb possibilitat d'ampliació únicament per causes no imputables al servei i degudament justificades.
- Reduir en un màxim del 50% el termini de tramitació a la Generalitat per a les sol·licituds considerades urgents, d'acord amb el protocol de casos urgents.
- Donar resposta a les consultes trameses per correu electrònic per part de professionals i serveis en un termini màxim de 5 dies laborables.
- Realitzar l'enquesta de grau de satisfacció dels professionals, trimestral i anualment, on el grau de satisfacció de com a mínim el 70% de les persones enquestades sigui igual o superior a una nota mitjana de 7 punts sobre 10.
- Realitzar l'enquesta de grau de satisfacció dels usuaris, trimestral i anualment, on el grau de satisfacció de com a mínim el 70% de les persones enquestades sigui igual o superior a una nota mitjana de 7 punts sobre 10.

CLÀUSULA 7. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

INDICADORS DE QUALITAT MENSUALS

Per tal d'avaluar la qualitat del servei, d'acord amb els nivells mínims establerts, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, amb periodicitat mensual, un quadre de dades que incorpori els indicadors de qualitat definits a l'Annex 1.

Aquestes dades s'hauran de lliurar entre els dies 1 i 5 del mes següent al període reportat i hauran d'incloure tots els indicadors establerts en el present plec, així com qualsevol altra dada que la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi consideri necessària per al seguiment i control del servei.

La font de les dades haurà de provenir dels sistemes municipals o bé dels sistemes creats específicament per al seguiment i control del present contracte.

BALANÇ SEMESTRAL

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe semestral de gestió corresponent al període comprès entre els mesos de gener i juny.

Aquest informe s'haurà de lliurar, com a màxim, el 15 de juliol de cada any i haurà d'incloure, com a mínim, les dades recollides a l'Annex 2, degudament desagregades per ciutat i districtes.

MEMÒRIA ANUAL

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria anual que inclogui una valoració qualitativa exhaustiva del conjunt de les actuacions realitzades durant l'any, el grau d'assoliment dels objectius previstos i els impactes observats en cadascun dels serveis.

Així mateix, la memòria haurà d'incorporar les propostes de millora i les línies d'actuació recomanades per al període següent, tant a escala de ciutat com de cada districte.

L'informe anual mantindrà l'estructura de l'informe semestral i, addicionalment, haurà d'incloure:

- Anàlisi comparativa anual dels darrers 2 anys per a les dades de perfil i dels darrers 5 anys per a les dades d'atenció, amb identificació de tendències i variacions rellevants.
- Anàlisi contextual del fenomen migratori a Barcelona i per districtes.
- Distinció explícita entre reagrupament familiar de dret i reagrupament familiar de fet.
- Anàlisi territorial ampliada.
- Valoració qualitativa de l'impacte del servei.
- Propostes de millora d'abast estratègic.

La memòria anual també haurà d'incloure:

- Un informe sobre el grau de satisfacció del personal professional, amb dades quantitatives relatives a les tipologies i motius d'interrelació amb el servei, temps de resposta, així com dades qualitatives de valoració del servei.
- Un informe sobre el grau de satisfacció de les persones usuàries, que incorpori les dades de l'enquesta de satisfacció, informació quantitativa sobre tipologies i dades socials, així com una valoració qualitativa del servei.

La memòria es lliurarà a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi abans del 15 de febrer de cada any natural.

INFOGRAFIA

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una infografia com a representació visual de la informació més rellevant del servei, que combini text breu, imatges, icones, gràfics i elements de disseny visual, amb l'objectiu de comunicar conceptes, dades o processos de manera clara, sintètica i entenedora.

La infografia s'elaborarà d'acord amb les directrius fixades per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i s'haurà de lliurar abans del 15 de febrer de cada any natural.

DISPONIBILITAT DE DADES

L'empresa adjudicatària es compromet a donar resposta àgil i diligent a les demandes de dades, indicadors o qualsevol altra informació relacionada amb el programa que l'Ajuntament pugui requerir, tant de manera puntual com periòdica.

CLÀUSULA 8. INFRAESTRUCTURES I EQUIPAMENTS

En el cas del Servei de Tramitació pel Reagrupament Familiar, les empreses licitadores han de presentar les seves propostes d'infraestructura i model organitzatiu pel desenvolupament del servei objecte del contracte.

El proveïdor es compromet a garantir que qualsevol dispositiu de la seva titularitat que utilitzi per accedir als sistemes i serveis de l'Ajuntament, tant mitjançant connexió local (cablejada o Wi-Fi) com remota (VPN o mecanisme equivalent), compleixi íntegrament els requisits d'aquestes clàusules, i n'accepta el caràcter de condició imprescindible per autoritzar i mantenir l'accés.

8.1 Requeriments d'ubicació i espais

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

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

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

8.2 Requeriments tecnològics i tècnics

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

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

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

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

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

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

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

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

8.3 Requisits de seguretat del dispositiu.

El proveïdor garanteix que el sistema operatiu del dispositiu és suportat pel fabricant (no EoL/EoS) i es manté permanentment actualitzat amb els pegats de seguretat vigents, incloent-hi les actualitzacions crítiques i acumulatives aplicables.

El proveïdor garanteix que el dispositiu disposa de xifratge de disc complet activat, amb protecció de claus mitjançant TPM, element segur o mecanisme equivalent, de manera que la informació no sigui accessible en cas de pèrdua, robatori o accés no autoritzat.

El proveïdor garanteix que l'arrencada segura (Secure Boot) està habilitada i que el firmware/BIOS/UEFI es troba protegit contra canvis no autoritzats mitjançant controls d'accés i configuració segura.

El proveïdor garanteix que el dispositiu disposa de protecció EDR activa i actualitzada, amb mecanismes que impedeixin la seva desactivació o manipulació per part d'usuaris no autoritzats.

El proveïdor garanteix que el tallafoc local del dispositiu es manté actiu i configurat de manera que redueixi l'exposició a connexions no autoritzades i a serveis innecessaris.

El proveïdor garanteix que el dispositiu manté activat el bloqueig automàtic de sessió i mecanismes d'autenticació robustos (contrasenya o PIN robust), i que es minimitza el temps d'inactivitat necessari per activar el bloqueig.

El proveïdor garanteix que el dispositiu no presenta manipulacions ni configuracions que en comprometin la integritat o redueixin els controls de seguretat, i es compromet a no desactivar, eludir o alterar mesures de protecció del sistema.

8.4. Requisits de gestió del dispositiu.

El proveïdor garanteix que els dispositius utilitzats per a la prestació del servei es troben sota un model de gestió i administració centralitzat que permet aplicar polítiques de seguretat, controlar l'inventari i assegurar la traçabilitat

El proveïdor garanteix que disposa de capacitat efectiva per revocar l'accés i actuar sobre el dispositiu quan sigui necessari per motius de seguretat, incloent-hi, el bloqueig o l'esborrat selectiu de dades corporatives.

8.5. Requisits d'accés i ús

El proveïdor garanteix que qualsevol accés al PC/portàtil utilitzat per prestar el servei es realitzarà sempre mitjançant un usuari nominal, individual i intransferible, assignat de forma unívoca a cada persona autoritzada. Queda expressament prohibit l'ús de credencials compartides o genèriques, així com l'ús de la contrasenya o de qualsevol altre mecanisme d'autenticació corresponent a una altra persona, encara que sigui personal del mateix proveïdor.

El proveïdor garanteix que s'aplicarà autenticació multifactor (MFA) per a l'accés als serveis corporatius sempre que el servei ho permeti o ho exigeixi, i que no es sol·licitarà ni s'intentarà obtenir cap excepció a aquest requeriment.

El proveïdor garanteix que les credencials d'accés es custodiaran i utilitzaran de forma segura, i que queda prohibit emmagatzemar-les o compartir-les per canals insegurs, així com incorporar-les en scripts, fitxers de configuració o repositoris sense protecció adequada.

El proveïdor garanteix que utilitzarà exclusivament els canals i mecanismes d'accés autoritzats per l'Ajuntament per a l'accés als serveis corporatius, i que no establirà vies alternatives, túnels, accessos remots o mecanismes d'interconnexió no autoritzats.

El proveïdor garanteix que no configurarà el dispositiu com a pont, encaminador o mecanisme de compartició de connexió entre xarxes, i que no activarà funcions de bridging, tethering o similars que puguin facilitar l'entrada de trànsit no controlat o l'exfiltració d'informació.

8.6. Requisits sobre dades i transferències (persistència i canals autoritzats).

El proveïdor garanteix que, amb caràcter general, no descarregarà, copiarà ni conservarà dades corporatives al dispositiu, i que qualsevol necessitat excepcional de persistència requerirà autorització expressa i l'aplicació de mesures de protecció adequades, com a mínim xifratge i control d'accés.

El proveïdor garanteix que queda prohibit transferir o sincronitzar dades corporatives a repositoris personals o no autoritzats, i que no s'utilitzaran canals de comunicació no aprovats per compartir informació vinculada al servei.

El proveïdor garanteix que no utilitzarà suports extraïbles per al tractament o transport d'informació corporativa llevat que sigui estrictament necessari, estigui autoritzat, i el suport estigui xifrat i protegit adequadament.

8.7. Evidències, incidències i conseqüències.

El proveïdor garanteix que, a requeriment de l'Ajuntament, aportarà evidències raonables i verificables del compliment d'aquesta clàusula, incloent-hi com a mínim l'estat del xifratge, el nivell d'actualització del sistema i l'estat de la protecció EDR.

El proveïdor es compromet a notificar sense dilació qualsevol incident, pèrdua o robatori del dispositiu, sospita de compromís o vulnerabilitat rellevant que pugui afectar l'accés o la informació tractada, i a adoptar mesures immediates de contenció i mitigació.

El proveïdor accepta que, davant una incidència o un incompliment d'aquesta clàusula, l'accés podrà ser denegat o revocat de manera immediata fins que el proveïdor acrediti la resolució i el restabliment

de condicions segures, sense perjudici de les responsabilitats i penalitzacions que corresponguin d'acord amb el contracte i la normativa aplicable.

INFORMACIÓ IMPORTANT

Taula comptabilitat

Previ a la instal·lació de la plataforma VPN en la nostra estació de treball, és necessari revisar la següent taula de compatibilitat per verificar que es pot dur a terme la instal·lació sense problemes.

FORTCLIENT	
Supported Systems	Microsoft Windows 7 (32-bit and 64-bit)
	Microsoft Windows 8, 8.1 (32-bit and 64-bit)
	Microsoft Windows 10 (32-bit and 64-bit)
	Microsoft Windows 11 (64-bit)
	Microsoft Windows Server 2012 or later
	macOS 10.14 or later
	iOS 9.0 or later
	Android 5.0 or later
	Linux Ubuntu 16.04 and later, Red Hat 7.4 and later, CentOS 7.4 and later with KDE or GNOME
Authentication Options	RADIUS
	LDAP
	Local database
	xAuth
	TACACS+
	Digital certificate (X509 format)
	FortiToken
Connection Options	Autoconnect VPN before Windows logon
	IKE mode configuration for FortiClient IPsec VPN tunnel

CLÀUSULA 9. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament assumeix la direcció estratègica del servei i supervisarà el projecte i el treball a realitzar.

Formalitzat el contracte, es durà a terme reunions anuals de seguiment i coordinació entre una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquestes reunions de seguiment i coordinació 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.

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.

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 designarà una persona responsable municipal del contracte del servei.

CLÀUSULA 10. 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 serveis¹ 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.

10.1 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 accés², 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.

¹ Instrucció sobre la custòdia i titularitat del patrimoni documental de l'Ajuntament de Barcelona. Consideracions específiques. Segon. 2009.

https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/sites/default/files/pdfs_interns/instruccio_custodia_i_titularitat_patrimoni_documental.pdf

² <https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/gestio-documental/calendari-de-conservacio-i-acces>

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.

El procediment de transferència haurà de seguir els passos indicats en la Instrucció de transferència de documentació³ 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'especifiquin les tasques desenvolupades i les possibles incidències aparegudes durant el tractament.

10.2 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.

3

https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/sites/default/files/pdfs_interns/instrucciotransferenciadocumentacio.pdf. Transferència i ingressos de documents. Préstec i Consulta

10.3 DISSOLUCIÓ O CANVI D'ESTATUTS D'EMPRESES I ENTITATS

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 11. 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.