



## **ACORD MARC PER A L'HOMOLOGACIÓ/DESIGNACIÓ D'ENTITATS I DE FIXACIÓ DE LES CONDICIONS DELS SUCCESSIUS CONTRACTES DEL SERVEI D'ACOLLIMENT EN ALLOTJAMENT TRANSITORI PER L'AUTONOMIA DE PERSONES MIGRADES**

### **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS**

---

CLAUSULA 1. CONTEXTUALITZACIÓ.....	3
1.1 REGULACIÓ CATALANA.....	3
1.2 REGULACIÓ ESPANYOLA I EUROPEA.....	5
1.3 L'ACOLLIMENT A LA CIUTAT DE BARCELONA.....	9
CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	11
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.....	12
3.1 PRINCIPIS I MODEL D'ATENCIÓ.....	12
3.2 OBJECTIUS DEL SERVEI.....	13
3.3 DEFINICIÓ DEL SERVEI.....	13
3.4 PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI.....	17
3.5 VIES D'ACCÉS AL SERVEI.....	18
CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DEL CONCEPTE DE PLAÇA.....	19
CLÀUSULA 5. CARACTERÍSTIQUES DE L'ALLOTJAMENT TRANSITORI PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	20
5.1 CARACTERÍSTIQUES DE L'ALLOTJAMENT TRANSITORI.....	20
5.2 PROCÉS D'HOMOLOGACIÓ D'HABITATGES.....	21
5.3 EQUIPAMENT MÍNIM DE L'ALLOTJAMENT TRANSITORI.....	21
CLÀUSULA 6. FUNCIONAMENT DEL SERVEI.....	22
6.1 PROCEDIMENT D'ENTRADA AL PROGRAMA NAUSICA.....	22
6.2 CIRCUIT DEL PROGRAMA NAUSICA:.....	23
CLÀUSULA 7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	25
7.1 ALLOTJAMENT TRANSITORI.....	25
7.2 SERVEI D'ACOMPANYAMENT SOCIOEDUCATIU I ALTRES SUPORTS PROFESSIONALS.....	25
7.3 SUPORT MATERIAL I ECONÒMIC.....	28
CLÀUSULA 8. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	30
8.1 Equip d'Atenció Socioeducativa.....	31
8.2 Suport Administratiu.....	31



8.3 Aspectes generals del personal .....	31
8.4 Prestacions específiques .....	32
<b>CLÀUSULA 9. DOCUMENTACIÓ .....</b>	<b>33</b>
9.1. Expedients .....	33
9.2. Registres .....	34
9.3. Contracte de prestació de servei del Programa Nausica.....	35
9.4. Normativa del dispositiu .....	35
9.5. Protocols.....	35
9.6. Indicadors .....	35
9.7. Sistema de recollida i gestió de queixes i suggeriments:.....	36
<b>CLÀUSULA 10. SEGUIMENT I AVALUACIÓ .....</b>	<b>37</b>
<b>CLÀUSULA 11. ALTRES PRESTACIONS DE LES ENTITATS ADJUDICATÀRIES .....</b>	<b>37</b>



## **CLAUSULA 1. CONTEXTUALITZACIÓ**

---

### **1.1 REGULACIÓ CATALANA**

- **Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.**

El marc legal proporcionat per la Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, proporciona els principis, àmbits d'actuació i l'accessibilitat als serveis, entre d'altres.

- 1. Principis rectors:** Estableix els principis que han de regir en l'actuació entorn a l'acollida de persones immigrades i retornades a Catalunya, incorporant el marc ètic i legal que guia les polítiques i programes d'acollida i integració, tals com: la igualtat de tracte i oportunitats, el respecte als drets fonamentals, el principi de no-discriminació, la protecció de col·lectius vulnerables, la integració i participació social i la cooperació internacional.
- 2. Àmbits d'actuació:** Determina els àmbits d'acollida i integració, de drets i deures, d'assistència jurídica, suport social i psicològic, formació i sensibilització, coordinació institucional, mesures contra la discriminació i el racisme i de retorn voluntari i reinserció. A més de detallar aquests àmbits específics d'actuació, estableix les bases i les directrius per a que les institucions i les entitats implementin programes
- 3. Accés als serveis:** Assegura que l'accés als serveis és un dels aspectes clau en els processos d'integració i d'acollida de les persones que han realitzat un procés migratori. La planificació i implementació d'aquests serveis han de considerar les necessitats específiques de les persones, tenint en compte les diversitats (lingüístiques, culturals o legals) que puguin dificultar l'accés als serveis. Es subratlla la importància de treballar en la sensibilització dels professionals que presten aquests serveis per a assegurar un tracte adequat i respectuós.
- 4. Suport integral:** Promou una aproximació que aborda les necessitats de les persones que han realitzat processos migratoris, prenent en consideració diversos àmbits essencials per a la seva integració i adaptació al nou entorn com són l'atenció social, sanitària, educativa i laboral. Aquest enfocament busca proporcionar un suport que abasti diferents àmbits de la vida dels individus per garantir una adaptació adequada i una integració efectiva a la societat d'acollida.
- 5. Coordinació i col·laboració:** Fomenta la coordinació entre institucions per garantir una gestió efectiva i integrada dels serveis i programes. Destaca la importància de treballar conjuntament entre diverses entitats i organismes per garantir una resposta més completa i coordinada.
- 6. Prevenció de discriminació:** Destaca la importància de posar en pràctica les mesures i polítiques destinades a evitar i combatre la discriminació i el racisme, assegurant que des dels programes es promoguin la igualtat de tracte i oportunitats que per la resta de ciutadania.

- **Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.**

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, representa un punt de referència en la promoció del benestar social i la protecció de la ciutadania a Catalunya. Aquest marc legal estableix els fonaments per a la prestació de serveis socials, incorporant principis rectors que



guien l'acció pública en matèria d'assistència i suport a les persones en situacions de risc, vulnerabilitat o exclusió social.

### 1. Principis Rectors:

- **Universalitat:** Garanteix l'accés a tota la població a uns serveis socials bàsics.
- **Equitat:** Assegura que totes les persones, independentment de la seva situació, tinguin accés als serveis que necessitin.
- **Solidaritat:** Promou la participació i la col·laboració per tal de proporcionar suport.
- **Integralitat:** Busca la coordinació i integració dels serveis per oferir una atenció completa i adaptada a les necessitats individuals.
- **Participació:** Fomenta la implicació de les persones usuàries en el disseny i implementació dels serveis, respectant els seus drets i interessos.

### 2. Àmbits d'Actuació:

- **Prevenició:** Promou l'acció preventiva per evitar situacions de vulnerabilitat.
- **Atenció:** Ofereix suport i assistència a persones en situació de risc o exclusió social.
- **Rehabilitació i inserció social:** Busca la recuperació i integració de persones amb dificultats socials.
- **Coordinació:** Estableix mecanismes per a la coordinació entre diferents àmbits i serveis.

### 3. Accessibilitat als Serveis:

La llei garanteix l'accés als serveis socials per a totes les persones, especialment per aquelles en situació de risc o vulnerabilitat social. Aquest accés ha de ser:

- **Equitatiu:** Amb igualtat d'oportunitats per a tots.
- **Flexible:** Adaptable a les necessitats individuals.
- **Continuïtat:** Assegura una atenció continuada si és necessari.
- **Coordinat:** Integrat amb altres serveis per oferir una resposta integral.

La Llei de Serveis Socials de Catalunya (Llei 12/2007) no té disposicions específiques que es centrin exclusivament en el col·lectiu que ha realitzat un procés migratori, no obstant, aquesta llei pot incloure disposicions que, de manera més general, són aplicables a persones en aquesta situació.

Les persones que han realitzat un procés migratori es poden considerar dins de les categories de situacions que requereixen una atenció especial, com ara la discriminació per raó de lloc de procedència, ètnia o cultura, segons l'apartat (i), o bé ser sol·licitants de protecció internacional, segons l'apartat (p) de l'article 7 de la Llei 12/2007. Això podria interpretar-se com una disposició que pot ser aplicable a aquest col·lectiu.

#### **Article 7: Situacions amb necessitat d'atenció especial**

*Són destinataris dels serveis socials, especialment, les persones que estiguin en alguna o algunes de les situacions següents:*

*a) Discapacitat física, psíquica o sensorial.*



- b) Malalties mentals i malalties cròniques.*
- c) Necessitat social, com les relacionades amb la manca d'habitatge o amb la desestructuració familiar.*
- d) Drogodependències i altres addiccions.*
- e) Violència i delinqüència juvenils.*
- f) Exclusió i aïllament socials.*
- g) Vulnerabilitat, risc o dificultat social per a la gent gran, la infància i l'adolescència.*
- h) Violència masclista i les diverses manifestacions de violència familiar.*
- i) Discriminació per raó de sexe, lloc de procedència, discapacitat, malaltia, ètnia, cultura o religió o per qualsevol altra raó.*
- j) Problemes de convivència i de cohesió social.*
- k) El fet d'haver estat víctima de delictes violents, un mateix o els familiars.*
- l) Sotmetiment a mesures d'execució penal, propi o dels familiars.*
- m) Condicions laborals precàries, desocupació i pobresa.*
- n) Urgències socials.*
- o) Emergències socials per catàstrofes.*
- p) Petició d'asil.*

La Llei 12/2007 de Serveis Socials estableix un conjunt de serveis i prestacions socials obligatòries per als ens locals que es concreten a la Cartera de serveis del Sistema Català de Serveis Socials

A partir d'aquest marc, en l'àmbit municipal de Barcelona s'implementa a l'any 2008 l'actual Catàleg de serveis i prestacions. Aquesta eina va ser concebuda per organitzar sistemàticament els serveis i prestacions que formen part de la cartera de serveis socials municipals. Algunes d'aquestes prestacions es deriven de la legislació vigent, mentre que altres són específiques del municipi de Barcelona.

## **1.2 REGULACIÓ ESPANYOLA I EUROPEA**

### **Estrangeria i Protecció Internacional**

En el marc legal espanyol hi ha diverses lleis, decrets i disposicions vinculades a la regulació de l'estrangeria i la protecció internacional. Aquests preceptes legals estableixen els procediments jurídics relacionats amb la situació documental de les persones mitjançant la via de l'estrangeria o la protecció internacional i tenen per objectiu garantir la integració efectiva de les persones estrangeres a la societat espanyola i l'accés adequat als serveis bàsics com l'educació, la salut i l'ocupació.

- **"Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social".**
- **"Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009".**



- **“Real Decreto 629/2022, de 26 de julio, por el que se modifica el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009, aprobado por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril”.**

El Reial Decret 629/2022, publicat al BOE el 27 de juliol de 2022, modifica el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la reforma de la Llei Orgànica 2/2009.

La reforma busca respondre els desequilibris del mercat laboral per la manca de mà d'obra i abordar situacions pendents entorn la població migrada, tot preservant les condicions laborals. A més, s'adapta al nou sistema de contractació previst al Reial Decret-Llei 32/2021 i incorpora solucions jurisprudencials recents al Reglament.

Els punts clau d'aquesta reforma inclouen:

- Actualitzar i millorar la normativa migratòria laboral, modificant la determinació de la situació nacional d'ocupació per reflectir millor les necessitats laborals i millorar la gestió de la contractació en origen i la migració circular.
- Transposar la Directiva (UE) 2016/801 per permetre als i les estudiants estrangeres treballar mentre estudien, fomentant així la internacionalització de les universitats espanyoles.
- Facilitar l'emprenedoria per a les persones estrangeres amb una compatibilitat màxima entre el treball per compte aliè i propi, estenent la seva vigència fins a quatre anys.
- Ajustar els arrelaments laboral, social i familiar a la realitat actual. S'estableix que els estrangers podran obtenir una autorització d'arrelament laboral si poden demostrar una estada continuada a Espanya d'almenys dos anys, acreditant relacions laborals d'almenys sis mesos i trobant-se en situació administrativa irregular en el moment de la sol·licitud.
- Crear la figura de l'arrelament per a la formació, permetent que persones en situació administrativa irregular i amb un compromís efectiu de formació obtinguin una autorització de residència. Això facilitarà l'accés de persones amb formació específica al mercat laboral.
- Crear un règim especial per a familiars de ciutadans espanyols que vulguin mantenir la seva unitat familiar a Espanya i flexibilitzar els requisits de reagrupament familiar en casos de menors o persones vulnerables.
- Establir una nova unitat administrativa per millorar la gestió dels expedients d'estrangeria i agilitzar les autoritzacions i renovacions.

### **Sobre el dret d'asil i la protecció subsidiària.**

El **dret d'asil** està regulat pel Dret Internacional i és una obligació dels Estats. Queda recollit com a dret fonamental en l'article 14 de la **Declaració Universal de Drets Humans**, desenvolupat en la **Convenció de Ginebra** (1951) i protocol·litzat al **Protocol de Nova York** (1967). L'estat espanyol el reconeix a la seva **Constitució** i el regula a través de la seva **Llei d'Asil (12/2009, del 30 d'Octubre)**, i està inclòs en la **Carta de Drets fonamentals de la Unió Europea** de 2007.

El **dret d'asil és un dret** que pot exercir tota persona que cerca protecció fora del seu país quan fuig d'un conflicte o d'una persecució que posa la seva vida en perill per la seva raça, religió, gènere, orientació sexual, grup social, nacionalitat u opinió política.



L'Estat Espanyol com a signatari de la **Convenció de Ginebra** de l'any 1951 sobre l'estatut de persones refugiades i del **Protocol de Nova York** (1968) està obligat per aquests tractats internacionals a garantir el dret d'asil a les persones que així ho demanin.

Segons la **Convenció de Ginebra**, les persones que fugen de països en guerra i conflictes cal facilitar-los l'estatus de refugiat. Això vol dir bàsicament:

- Admissió al país de refugi.
- Garantir els drets humans.
- Aplicar el principi de No devolució del sol·licitant d'asil al país en conflicte del qual afirma patir persecució o perill i garantir la seva protecció jurídica.

Un dels principis fonamentals és el respecte al principi de no devolució del sol·licitant d'asil al país d'origen del qual afirma patir persecució o perill la seva vida.

Així mateix també està obligat per una legislació mínima europea sobre refugi:

- **Reglament (UE) núm. 603/2013 del Parlament Europeu i del Consell**, de 26 de juny de 2013, relatiu a la creació del Eurodac.
- **Reglament (UE) nº 604/2013 del parlament Europeu i el Consell** pel que s'estableixen els criteris i mecanismes de determinació de l'Estat membre responsable de l'examen d'una sol·licitud presentada en un dels Estats membres per un nacional d'un tercer país o apàtrida.
- **Acord d'Adhesió del Regne d'Espanya al Conveni d'Aplicació de l'Acord de Schengen** -articles 28 a 38-. Instrument de ratificació d'Espanya de 23 de juliol de 1993 (BOE núm. 81, de 5 d'abril de 1994).
- **Directiva 2001/55/CE** de 20 de juliol de 2001, relativa a les normes mínimes per a la concessió de protecció temporal en cas d'afluència massiva de persones desplaçades i a mesures de foment d'un esforç equitatiu entre els Estats membres per a acollir a aquestes persones i assumir les conseqüències del seu acolliment.
- **Directiva 2011/95/UE del Parlament Europeu i del Consell**, de 13 de desembre de 2011, pel qual s'estableixen normes relatives al reconeixement de nacionals de tercers països o apàtrides com a beneficiaris de protecció internacional, a un estatut uniforme per als refugiats o per a les persones amb dret a la protecció subsidiària i al contingut de la protecció concedida.
- **Directiva 2013/32/UE del Parlament Europeu i del Consell**, de 26 de juny de 2013, sobre procediments comuns per a la concessió o la retirada de la protecció internacional.
- **Directiva 2013/33/UE del Parlament Europeu i del Consell**, de 26 de juny de 2013, per la qual s'aproven normes per a l'acolliment dels sol·licitants de protecció internacional.
- **Reglament (UE) núm. 439/2010 del Parlament Europeu i del Consell**, de 19 de maig de 2010, pel qual es crea una Oficina Europea de Suport a l'Asil.

### Àmbit del Consell d'Europa

- **Conveni Europeu de Drets Humans**, de 4 de novembre de 1950 - Articles 3, 5, 8, 13 i Articles 2 i 4 del Protocol 4.
- **Acord Europeu núm. 31** sobre exempció de visats per als refugiats, fet a Estrasburg el 20 d'abril de 1959. Instrument de Ratificació d'Espanya de 2 de juny de 1982 (BOE núm. 174, de 22 de juliol de 1982).



### **Normativa estatal espanyola:**

La normativa de refugi a Espanya és la **Llei 12/2009 de 30 d'Octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària**. És important recordar que encara no s'ha aprovat el reglament que hauria de desenvolupar la Llei. La llei defineix la condició de refugiat i de protecció subsidiària i raons humanitàries de la següent manera:

**Artículo 3. La condición de refugiado.** *La condición de refugiado se reconoce a toda persona que, debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas, pertenencia a determinado grupo social, de género, orientación sexual o de identidad sexual, se encuentra fuera del país de su nacionalidad y no puede o, a causa de dichos temores, no quiere acogerse a la protección de tal país, o al apátrida que, careciendo de nacionalidad y hallándose fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, por los mismos motivos no puede o, a causa de dichos temores, no quiere regresar a él, y no esté incurso en alguna de las causas de exclusión del artículo 8 o de las causas de denegación o revocación del artículo 9.*

**Artículo 4. La protección subsidiaria.** *El derecho a la protección subsidiaria es el dispensado a las personas de otros países y a los apátridas que, sin reunir los requisitos para obtener el asilo o ser reconocidas como refugiadas, pero respecto de las cuales se den motivos fundados para creer que si regresasen a su país de origen en el caso de los nacionales o, al de su anterior residencia habitual en el caso de los apátridas, se enfrentarían a un riesgo real de sufrir alguno de los daños graves previstos en el artículo 10 de esta Ley, y que no pueden o, a causa de dicho riesgo, no quieren, acogerse a la protección del país de que se trate, siempre que no concurra alguno de los supuestos mencionados en los artículos 11 y 12 de esta Ley.*

La Llei 12/2009 en el seu article 46 preveu la concessió d'una autorització de residència per raons humanitàries:

#### **Artículo 46. Régimen general de protección.**

- *En el marco de la presente Ley, y en los términos en que se desarrolle reglamentariamente, se tendrá en cuenta la situación específica de las personas solicitantes o beneficiarias de protección internacional en situación de vulnerabilidad, tales como menores, menores no acompañados, personas con discapacidad, personas de edad avanzada, mujeres embarazadas, familias monoparentales con menores de edad, personas que hayan padecido torturas, violaciones u otras formas graves de violencia psicológica o física o sexual y víctimas de trata de seres humanos.*
- *Dada su situación de especial vulnerabilidad, se adoptarán las medidas necesarias para dar un tratamiento diferenciado, cuando sea preciso, a las solicitudes de protección internacional que efectúen las personas a las que se refiere el apartado anterior. Asimismo, se dará un tratamiento específico a aquellas que, por sus características personales, puedan haber sido objeto de persecución por varios de los motivos previstos en la presente Ley.*
- *Por razones humanitarias distintas de las señaladas en el estatuto de protección subsidiaria, se podrá autorizar la permanencia de la persona solicitante de protección internacional en España en los términos previstos por la normativa vigente en materia de extranjería e inmigración.*

### **Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal.**



La llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària, reconeix a les persones sol·licitants de Protecció Internacional, quan no disposin de recursos econòmics, el dret a accedir als serveis i recursos necessaris per assegurar la cobertura de les seves necessitats bàsiques i rebre acompanyament en el procés d'acollida.

En base a això, el Govern d'Espanya ha desenvolupat i consolidat el **Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal** (en endavant SAPIT).

Tenen la consideració de persones destinatàries del Sistema d'Acollida únicament les persones que es trobin en algun dels següents supòsits:

- a) Ser sol·licitant de Protecció Internacional o Apatrídia a Espanya en els termes descrits al vigent manual.
- b) Que Espanya hagi acceptat la responsabilitat d'examinar la seva sol·licitud d'asil.
- c) Tenir reconegut l'estatut de refugiat, la protecció subsidiària o l'estatut d'apatrídia a Espanya en els següents casos:
  - i. Quan estiguin participant en l'itinerari del Sistema d'Acollida de Protecció Internacional en el moment de la notificació de la concessió. En aquest cas podran continuar beneficiant-se de totes o algunes de les actuacions o prestacions que hagin gaudit amb anterioritat a la concessió de la protecció, en aquells casos en que per circumstàncies especials això ho requereixin.
  - ii. Quan siguin beneficiaris de Protecció Internacional i se li concedeixi l'estatut de refugiat o la protecció subsidiària de forma prèvia a la seva arribada a Espanya: persones reassentades a Espanya, persones a les que se li concedeixi protecció internacional per extensió familiar o per extensió familiar, així com persones participants en "programes especials".
- d) Ser sol·licitant o beneficiari de protecció temporal. En el seu defecte, disposar de declaració responsable de sol·licitud de protecció temporal, signada per la persona interessada (vàlida un mes).

El Sistema d'Acollida de Protecció Internacional i Temporal preveu una metodologia d'intervenció basada en la planificació d'itineraris per fases, en funció de l'estat de tramitació de la sol·licitud de Protecció Internacional i Temporal i del grau d'autonomia que vagin adquirint les persones destinatàries de les actuacions.

L'itinerari té una durada màxima de 18 mesos (sense comptar la Fase de Valoració inicial i derivació), ampliable a 24 mesos per persones especialment vulnerables.

### **1.3 L'ACOLLIMENT A LA CIUTAT DE BARCELONA**

L'Estratègia Barcelona 2022-2025 per a l'Acollida de Persones Immigrades i Refugiades estableix el context d'acollida com a part d'un procés que involucra tant a la persona com al context de la societat d'arribada, en el moment en que comença a formar part de Barcelona, una ciutat multidiversa i complexa estructuralment.

Des d'una perspectiva de governança migratòria, l'Estratègia impulsa la cohesió social, mitjançant el reconeixement i la inclusió de les potencialitats i els reptes de cada persona que arriba a un nou context, sovint desigual i amb presència de discriminació, racisme i xenofòbia; incorpora una visió integral del procés d'adaptació en dimensions complementàries (políticolegal i d'estructura institucional, socioeconòmica i sociocultural), i ofereix espais d'escolta, de respecte i de protecció.

L'Estratègia es fonamenta en una visió inclusiva, posant les persones al centre. Fa una aposta per integrar i incloure la diversitat a través del foment de la cohesió social involucrant també la



responsabilitat pública i la participació conjunta dels agents socials de la ciutat. Fa un abordatge a la multidiversitat estructural de Barcelona, reconeixent-la com una riquesa i una oportunitat per al desenvolupament col·lectiu. Aquest enfocament reconeix l'impacte de factors interseccionals en l'accés als drets i oportunitats que cal abordar des de polítiques inclusives.

L'Estratègia Barcelona 2022-2025 per a l'Acollida de Persones Immigrades i Refugiades conclou en alguns descobriments claus, dels que es destaquen:

**(b.) L'adaptació és un procés, una barreja de factors interrelacionats:** les persones que han migrat a Barcelona mostren que l'adaptació és un procés que va molt més enllà de treballar en un aspecte en particular i consideren que el procés és una barreja d'aspectes funcionals (feina, habitatge, etcètera), administratius o legals (situació administrativa, tràmits, etcètera) i socioculturals (aprendre les llengües oficials, fer noves amistats, etcètera).

**(j.) Les demandes relacionades amb la condició de vulnerabilitat econòmica s'han incrementat:** les demandes de subsistència per part de persones recentment arribades que han fugit i no tenen les seves necessitats bàsiques resoltes, o persones immigrades sense xarxa o que han esgotat els recursos, s'han incrementat. La pèrdua de llocs de treball ha fet aflorar persones en situació irregular que s'adrecen per primer cop a demanar ajuda. Moltes són dones treballadores del sector de les cures.

Si bé la dificultat d'accés a l'habitatge és un problema que va més enllà de l'estratègia i de la vulnerabilitat econòmica, les persones recentment arribades són el grup que possiblement té més dificultats per accedir a un habitatge, tant perquè no assoleixen els requisits administratius com per discriminació.

**(k.) Les dones immigrades són un grup amb una alta condició de vulnerabilitat:** les dones immigrades en general, i dins d'aquestes, de manera específica, les que integren famílies monoparentals femenines, tenen moltes dificultats per accedir a drets, perquè la seva inserció laboral precària, majoritàriament en el sector de les cures, dificulta que puguin acompanyar la seva família en el procés d'aterratge a la ciutat. Junt amb això, els seus ingressos i les dificultats per complementar la seva feina amb altres rendes els fa més difícil sortir de la pobresa amb el seu nucli familiar.

**(l.) L'acompanyament en l'accés a serveis bàsics, com educació i salut, continua sent un repte identificat:** si bé l'accés hi està garantit, entitats i serveis manifesten que encara, en casos puntuals, hi ha barreres d'accés a la salut o dificultats en el sistema d'educació concertat, per la qual cosa mantenir l'acompanyament es considera important per garantir el procés d'assentament.

**(r.) La soledat i la manca o debilitat de xarxes de suport com a eix transversal:** la manca o la feblesa de les xarxes de suport, així com l'impacte en la salut mental de les persones, constitueixen un eix transversal de l'experiència migratòria, agreujat en persones en condició de vulnerabilitat econòmica.

**(s.) L'escolta activa i respectuosa:** quan ha calgut, l'acompanyament, independentment de les respostes finals del procés, sovint ha estat un dels aspectes més valorats per les persones que han viscut processos migratoris.

**Barcelona, com administració local, no disposa de competència en matèria de protecció internacional.** Tot i així, ja des de 1989 i fruit de la col·laboració entre administració i societat civil, Barcelona rep i acull persones refugiades i sol·licitants d'asil. Així, ja sigui via programa estatal o pels seus propis mitjans, les persones en recerca de protecció internacional arriben



als barris, escolaritzen als menors i en general s'adrecen, com la resta de ciutadans, als diversos programes i serveis de la ciutat.

Arran de l'escalda del conflicte sirianès i fruit de la crisi d'acollida europea del 2015, l'Ajuntament de Barcelona, **va declarar-se Ciutat Refugi**, posant en marxa el pla "Barcelona, ciutat refugi", una mesura de govern amb l'objectiu de preparar la ciutat per acollir d'urgència, assistir, proveir dels serveis necessaris i garantir els drets de les persones refugiades. El pla es plantejava, d'una banda, com una política de ciutat amb la voluntat d'implicar els diversos serveis i departaments municipals, per tal d'abordar aquesta qüestió de forma transversal, i també el teixit associatiu de la ciutat i la ciutadania.

A la pràctica, però, l'arribada de persones sol·licitants d'asil es va donar de forma molt diferent de la prevista. Tot i així els fluxos d'arribada van experimentar un augment que avui en dia es manté. L'Ajuntament de Barcelona, doncs, va ampliar la seva proposta per poder treballar entorn l'acollida i assentament de les persones sol·licitants d'asil a la ciutat.

Aquesta ampliació de les polítiques d'acollida ha vingut mantenint la històrica col·laboració entre administració i ciutadania, a partir de convenis, xarxes d'acollida i d'altres.

El posicionament de l'Ajuntament de Barcelona és que els municipis han de jugar un paper capdavanter, atès que el major gruix de refugiats acabarà vivint en ciutats, i és a les ciutats des d'on s'hauran de coordinar i posar en marxa mesures per garantir, no tan sols l'arribada de refugiats, sinó també el seu assentament i la seva integració.

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

## **CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

---

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

És objecte d'aquest Acord Marc la fixació de les condicions per a la contractació del servei de suport, acompanyament i acolliment en allotjaments transitoris a l'autonomia per a persones i/o famílies (en cap cas menors no acompanyats) i que es trobin en situació de risc, de vulnerabilitat i/o exclusió social; s'hi inclou la designació o homologació d'entitats proveïdores amb les quals es podran contractar aquest servei.

El servei objecte d'aquest contracte es divideix en 4 lots, distribuïts segons els perfils de les unitats de convivència i del grau de complexitat de la intervenció que estiguin vinculades territorialment a Barcelona. Les persones destinatàries hauran de ser derivades bé per les entitats que gestionen el SAPIT, bé pel Servei d'Atenció Social del SAIER (en endavant SAS-SAIER).

Cadascun dels lots és independent, d'utilització única, i constitueix una unitat funcional per si mateix.

- LOT 1: Servei d'acolliment en allotjaments transitoris i d'intervenció socioeducativa especialitzada per a persones soles o parelles, que hagin sol·licitat o hagin obtingut la resolució favorable de protecció internacional (SAPIT).



- LOT 2: Servei d'acolliment en allotjaments transitoris i d'intervenció socioeducativa especialitzada per a famílies, que hagin sol·licitat o hagin obtingut la resolució favorable de protecció internacional (SAPIT).
- LOT 3: Servei d'acolliment en allotjaments transitoris i d'intervenció socioeducativa especialitzada per a persones soles, parelles i/o famílies que requereixen d'intervenció d'alta intensitat per situacions complexes, que hagin sol·licitat o hagin obtingut la resolució favorable de protecció internacional (SAPIT).
- LOT 4: Servei d'acolliment en allotjaments transitoris i d'intervenció socioeducativa especialitzada per a persones que requereixen una continuïtat en l'atenció realitzada per SAS-SAIER.

## CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

---

### 3.1 PRINCIPIS I MODEL D'ATENCIÓ

Els processos d'empoderament de les persones i dels nuclis familiars que s'atenen al Programa Nausica son de caràcter transversal, promouen la participació i incrementen la capacitat de les persones d'actuar de manera autònoma.

El Programa Nausica dona continuïtat al desenvolupament de les capacitats personals, iniciat tant en el marc del SAPIT com en l'atenció realitzada per SAS-SAIER: ofereix suport i reforça les capacitats de les persones per promoure l'accés als serveis públics normalitzats i promou el desenvolupament d'eines personals necessàries per la construcció d'una vida autònoma, satisfactòria i amb igualtat d'oportunitats.

El Programa Nausica és un servei centrat en la persona i parteix de l'aplicació d'un enfocament resilient en la intervenció socioeducativa. Amb una mirada crítica cap a les desigualtats i desafiaments que les persones que han realitzat un procés migratori afronten, busca proporcionar un suport holístic que fomenti la resiliència i la superació d'adversitats.

La complexitat i diversitat de les situacions relacionades amb els processos migratoris (siguin forçats i/o motivats per una millora socioeconòmica) exigeix un abordatge especialitzat. La missió del programa és acompanyar i donar suport a les persones perquè puguin desenvolupar un nou projecte de vida satisfactori a la ciutat, tenint en compte les seves particularitats i aspiracions individuals, i garantint un suport integral i solidari en el seu procés d'integració i acomodament a la societat. Amb aquest enfocament interseccional i feminista, amb l'objectiu de contribuir a la construcció d'una societat més justa i inclusiva per a tothom.

Sota aquesta premissa, s'ha d'incorporar en la intervenció:

- El **respecte** i la **dignitat** en el tracte a les persones beneficiàries.
- La **privacitat** de la persona en l'entorn de l'espai d'acollida.
- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- La **perspectiva transcultural** en el model de gestió de la diversitat dins el procés d'intervenció social amb les persones i famílies que siguin usuàries del servei, tot creant ponts que transcendeixin aspectes culturals i treballant sobre els eixos d'interacció positiva, del reconeixement de la diversitat cultural, de la igualtat de drets i oportunitats, i de foment del sentiment de pertinença.
- La **flexibilitat** i adequació a una realitat en constant evolució.
- La consideració en tot moment que les persones sol·licitants i beneficiaris de protecció internacional tenen **capacitats, habilitats i fortaleces** preservades que els seran útils en el seu procés.



- L'empoderament de la persona o unitat familiar, per enfortir, incorporar i desenvolupar habilitats, actituds, capacitats... així com l'establiment d'una xarxa que els/les ajudi a construir un projecte de futur a la ciutat.
- La gran **capacitat de resiliència** que tenen, en general, les persones vinculades al refugi. Tot i així, les situacions entorn el refugi són variants i canviants: engloben gran varietat de perfils, provinents de diversos orígens, amb diferents tipus de trajectòries de fugida del país d'origen, així com, amb models diversos de relacions familiars, socials i afectives. Tots aquests elements impacten en els processos de les persones i/o unitats familiars, exigint una gran flexibilitat i adequació per part del servei.
- L'adaptació a les diferents realitats, fent un acompanyament de més o menys intensitat segons les necessitats expressades o detectades de la persona o nucli familiar.
- L' **atenció integral** a la persona com a principi d'intervenció.
- L'existència d'un equip multidisciplinari del qual es parlarà en l'apartat 8.
- La coordinació i complementarietat amb i/o entre recursos i serveis que es considerin necessaris per al procés de la persona o unitat familiar, utilitzant els protocols d'accés existents. Així com l'articulació de recursos de la comunitat.

## 3.2 OBJECTIUS DEL SERVEI

### 3.2.1 Objectius estratègics

- Promocionar i afavorir la millora de l'autonomia social, econòmica i personal de la persona i/o dels membres del nucli familiar.
- Garantir una atenció integral, personalitzada, professional, en clau de procés a nivell individual – familiar – grupal – comunitari.
- Promoure la coordinació i complementarietat entre serveis, evitant duplicitat d'atencions, coordinant intervencions i unificant criteris d'atenció.
- Incorporar en el programa els criteris d'actuació dels serveis municipals d'atenció d'acord a les instruccions de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

### 3.2.2 Objectius específics

- Afavorir la participació de les persones beneficiàries en la comunitat i en les xarxes del barri i territori.
- Afavorir la inserció laboral tenint en compte l'itinerari curricular de les persones acollides al programa.
- Acompanyar i promoure la formació en persones adultes i joves en l'edat post obligatòria.
- Incloure la intervenció amb perspectiva de gènere així com integrar la veu, necessitats i propostes de les dones acollides al programa.
- Promoure els espais de lleure saludable i compartit, per a infants i joves que ajudin a enfortir els vincles amb l'entorn.

## 3.3 DEFINICIÓ DEL SERVEI

El programa es basa en l'acolliment temporal i acompanyament socioeducatiu de les persones destinatàries del servei (especificades en la clàusula 3.4) que no hagin assolit l'autonomia i requereixin d'un suport específic.



L'acolliment es realitzarà en places d'allotjaments homologats. Les persones es distribuiran específicament segons perfils i necessitats d'atenció, seguint criteris d'assignació de plaça. Els allotjaments poden ser compartits amb altres persones o unitats familiars.

En el present acord marc s'estableixen 4 lots que responen a perfils de la població susceptible d'entrar al Programa i a la intensitat de la intervenció d'acompanyament i suport socioeducatiu. Les especificitats de cada lot queden recollides en els punts 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 i 3.3.4.

El criteri de distribució es realitza en base a les demandes i informació rebudes a través de l'informe de derivació a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, ja sigui per persones soles, parelles, nuclis familiar o altres filiacions.

La temporalitat de l'estada variarà en funció al tipus d'allotjament al que s'accedeixi i estarà especificat en cada un dels lots.

Durant el període d'estada es cobriran les despeses vinculades a l'allotjament (lloguer, subministraments, adequació de l'allotjament a necessitats específiques, ... entre d'altres), cobertura de necessitats bàsiques i aquelles que se'n derivin del procés d'inserció laboral, social i/o formatiu/educatiu.

A continuació es descriuen les particularitats de cada lot.

### **3.3.1 LOT 1: Servei d'acolliment en allotjaments transitoris i d'intervenció socioeducativa especialitzada per a persones soles o parelles, que hagin sol·licitat o hagin obtingut la resolució favorable de protecció internacional (SAPIT).**

Aquest servei realitzarà l'acolliment i intervenció socioeducativa per a persones soles o parelles que són derivades a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona per part de les entitats que gestionen places del SAPIT a Barcelona i que responguin al perfil d'atenció del programa (veure detall a la clàusula 3.4).

Es portarà a terme un pla de treball amb l'acompanyament necessari per assolir els objectius que s'acordin. Es tracta de processos d'acompanyament on la intensitat s'anirà graduant en base als nivells d'autonomia personal, social i econòmica que assoleixin les persones.

La durada és d'un màxim de 9 mesos. L'estada podrà prorrogar-se fins un màxim de 15 mesos a través de pròrrogues trimestrals, previ informe i validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

La data de sortida es determinarà en base al procés de la persona, en cap cas serà obligatori que s'exhaureixi els 9 mesos d'estada.

### **3.3.2 LOT 2: Servei d'acolliment en allotjaments transitoris i d'intervenció socioeducativa especialitzada per a famílies, que hagin sol·licitat o hagin obtingut la resolució favorable de protecció internacional (SAPIT).**

Aquest servei realitzarà l'acolliment i intervenció socioeducativa per a nuclis familiars derivats a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona per part de les entitats que gestionen places del SAPIT a Barcelona i que responguin al perfil d'atenció del programa (veure detall a la clàusula 3.4).

Es portarà a terme un pla de treball amb l'acompanyament necessari per assolir els objectius que s'acordin. Es tracta de processos d'acompanyament on la intensitat s'anirà graduant en base als nivells d'autonomia personal, social i econòmica que assoleixin les persones/nuclis familiars. Es construirà i pactarà amb els components del nucli familiar (majors de 16 anys) en relació a l'itinerari realitzat prèviament i en base a la situació que es presenti.



La durada és d'un màxim de 12 mesos. L'estada podrà prorrogar-se fins un màxim de 18 mesos a través de pròrrogues trimestrals, previ informe i validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

La data de sortida es determinarà en base al procés de les persones i/o nucli familiar, en cap cas serà obligatori que s'exhaureixi els 12 mesos d'estada.

### **3.3.3 LOT 3: Servei d'acolliment en allotjaments transitoris i d'intervenció socioeducativa especialitzada per a persones soles, parelles i/o famílies que requereixen d'intervenció d'alta intensitat per situacions complexes, que hagin sol·licitat o hagin obtingut la resolució favorable de protecció internacional (SAPIT).**

Aquest servei realitzarà l'acolliment i intervenció socioeducativa per a persones soles, parelles, nuclis familiars o altres filiacions que per la situació de vulnerabilitat i/o exclusió social que presenten, requereixen d'una intervenció d'alta intensitat i major acompanyament en el seu procés d'autonomia i/o vinculació/derivació a altres serveis. Aquestes persones son derivades a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona per part de les entitats que gestionen places del SAPIT a Barcelona i que responguin al perfil d'atenció del programa (veure detall a la clàusula 3.4).

Es portarà a terme un pla de treball amb l'acompanyament necessari per assolir els objectius que s'acordin. Es tracta de processos d'acompanyament on la intensitat s'anirà graduant en base als nivells d'autonomia personal, social i econòmica que assoleixin les persones/nuclis familiars. Es construirà i pactarà amb els components del nucli familiar (majors de 16 anys) en relació a l'itinerari realitzat prèviament i en base a la situació que es presenti.

La durada és d'un màxim de 15 mesos. L'estada podrà prorrogar-se fins un màxim de 21 mesos a través de pròrrogues trimestrals, previ informe i validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

La data de sortida es determinarà en base al procés de les persones i/o nucli familiar, en cap cas serà obligatori que s'exhaureixi els 15 mesos d'estada.

### **3.3.4 LOT 4: Servei d'acolliment en allotjaments transitoris i d'intervenció socioeducativa especialitzada per a persones que requereixen una continuïtat en l'atenció realitzada per SAS-SAIER.**

Aquest servei realitzarà l'acolliment i intervenció socioeducativa per a persones soles, parelles, nuclis familiars o altres filiacions que per la situació de vulnerabilitat i/o exclusió social que presenten, requereixen d'una intervenció d'alta intensitat i major acompanyament en el seu procés d'autonomia i/o vinculació/derivació a altres serveis. Aquestes persones son derivades a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona per part del Servei d'Atenció Social del SAIER.

La derivació al Lot 4 s'ha d'iniciar quan la persona o nucli familiar amb perfil d'atenció del programa Nausica (veure detall a la clàusula 3.4.) es troba en seguiment de la unitat de seguiment i tractament del SAS-SAIER i ha esgotat el temps màxim d'estada en dispositiu d'urgència municipal de 3 mesos.

Es portarà a terme un pla de treball amb l'acompanyament necessari per assolir els objectius que s'acordin. Es tracta de processos d'acompanyament on la intensitat s'anirà graduant en base als nivells d'autonomia personal, social i econòmica que assoleixin les persones/nuclis familiars. Es construirà i pactarà amb els components del nucli familiar (majors de 16 anys) en relació a l'itinerari realitzat prèviament i en base a la situació que es presenti.



La durada és d'un màxim de 15 mesos. L'estada podrà prorrogar-se fins un màxim de 21 mesos a través de pròrrogues trimestrals, previ informe i validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

La data de sortida es determinarà en base al procés de les persones i/o nucli familiar, en cap cas serà obligatori que s'exhaureixi els 15 mesos d'estada.

### **3.3.5 Àmbits prioritaris d'intervenció**

Durant l'estada en aquest recurs es treballarà principalment en tres eixos en tots els lots (s'indicarà els que siguin específics d'un lot concret):

#### **1. Atenció general a necessitats bàsiques:**

Les persones usuàries del programa tindran cobertes les despeses d'allotjament, manutenció, higiene, neteja, transport, connexió internet, despeses de farmàcia i vestuari.

#### **2. Atenció i suport personal, familiar i social:**

Es tracte d'actuacions adreçades a:

##### **Suport personal:**

- Facilitar espais propis (individuals i/o grupals) de suport psico-social. Amb l'objectiu de fer visibles i enfortir les seves capacitats i habilitats, així com fer-los participants del propi procés.
- Orientació, suport i, si s'escau, acompanyament en temes vinculats a la salut, tant de manera individual com al respecte de tots els membres del nucli familiar.
- Suport psicològic i acompanyament a serveis i recursos específics i de la xarxa normalitzada i/o especialitzada adients a la situació de la persona.
- La intensitat de la intervenció professional en els dispositius augmenta segons el Lot assignat, sent el lot 3 i el lot 4 el que ha d'oferir de manera més continuada presència professional, acompanyament i coordinacions amb altres serveis i/o recursos.
- Cal anotar que els processos de les persones i els nuclis no sempre són lineals, apareixen situacions sobrevingudes que no es poden traçar prèviament, per tant, caldrà adaptar la intervenció al procés i situació que pugui presentar la persona.

##### **Dones:**

- Promoció de l'autonomia.
- Promocionar especialment la xarxa social i laboral.
- Acompanyar i orientar en la cura de la salut física, emocional i mental, fomentant la prevenció. Si s'escau realitzar acompanyaments presencials i coordinacions.
- Orientació i acompanyament, si s'escau a la xarxa de serveis i recursos especialitzats en dones, xarxa de justícia, i altres sobrevingudes que es puguin derivar del procés de la persona.

##### **Infància i Joventut:**

- Oferir suport en l'escolarització obligatòria i post obligatòria.



- Promoció del lleure saludable amb la implicació del nucli. Treballar el lleure com a font de creació de xarxes socials per a tots els membres dels nuclis familiar.
- Promoció i creació de xarxes entre iguals.
- Oferir espais d'atenció individualitzada si s'escau per infants i joves.
- Potenciar espais propis, individuals o grupals amb joves a partir de 16 anys, on puguin expressar-se i rebre el suport necessari en base a les demandes i a les necessitats detectades, en els itineraris personals i curriculars. Suport en formació post obligatòria, possible homologació de títols.
- Connectar amb serveis i recursos al territori, específics per infància i joventut.
- Acompanyament i seguiment intensiu en el procés educatiu. Sempre amb la implicació de qui realitza les funcions parentals.

#### **En les dinàmiques familiars:**

- Explorar en les relacions i estructures del sistema familiar per tal de permetre espais pel conjunt de la família.
- S'han de tenir en compte les circumstàncies familiars, percepció i implicacions emocionals del procés de fugida de país d'origen, al voltant del fet de pèrdues i/o distanciament de familiars i de les xarxes de suport.
- Perspectiva de gènere i transcultural en la intervenció familiar.

#### **Suport social:**

- Foment i promoció de la creació i integració de xarxes relacionals i socials.
- Treball en xarxa amb les persones i els serveis i recursos que a mitjà/llarg termini, si s'escau, continuaran atenent a les persones, parelles o famílies.
- Adequar els plans de treball individual amb una visió a mitjà/llarg termini, per als perfils que, per la seva complexitat, han de realitzar-se abordatges amb recursos específics de la xarxa pública o amb entitats especialitzades (dones, infància, salut, justícia, etc.).

#### **3. Inserció laboral:**

- Treballar la inserció laboral tenint en compte els recorreguts professionals a país d'origen, els projectes de la persona, a través de les pròpies habilitats, sense perdre de vista la realitat del mercat laboral.
- Suport en temes vinculats a l'idioma, formacions laborals, homologacions de títols, i allò que es consideri per al propi projecte vital.
- Ús de recursos i d'espais propis o d'altres (públics i d'entitats socials) que fomentin i treballin eines entorn la inserció laboral.

### **3.4 PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI**

#### **3.4.1. Característiques generals**

Les persones i/o famílies beneficiàries del Programa Nausica seran aquelles en situació d'alta vulnerabilitat i exclusió social que:

- Hagin formalitzat la seva sol·licitud de protecció internacional i aquesta hagi sigut admesa a tràmit i/o compleixin els requisits d'atenció social del SAIER.



- Els sol·licitants o beneficiaris de Protecció Internacional hagin accedit i exhaurit els recursos que ofereix el SAPIT.
- Les persones derivades per SAS-SAIER hauran d'haver exhaurit la durada del recurs d'allotjament d'urgència.
- Existència d'un vincle territorial amb la ciutat de Barcelona: social, formatiu, familiar, o de caire sanitari.
- Es prioritzaran persones que hagin patit greus discriminacions per orientació sexual, gènere i/o víctimes de tortura

### **3.5 VIES D'ACCÉS AL SERVEI**

L'accés al Programa serà sempre a través d'un informe de derivació a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi (o en qui delegui), a través del document de derivació de Programa.

Aquesta derivació la realitzaran les entitats gestores del SAPIT que gestionen places a Barcelona, i el SAS-SAIER.

El procés de derivació està protocol·litzat i és la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi qui determina el Lot al que accedirà la persona. Els agents derivadors hauran d'informar exhaustivament de cada un dels punts de l'informe de derivació, per tal que la persona o nucli familiar pugui ser ubicada al lot adequat a les seves necessitats. (Detall informe a Annex 1).

#### **3.5.1. Criteris d'exclusió d'entrada al Programa Nausica**

- Que la persona pugui ser atesa pel SAPIT.
- Que la persona tingui vincle estable i hagi iniciat un procés de treball a serveis normalitzats de ciutat.
- Que existeixi informació complementària sobre la derivació on es detecti que la persona hagi presentat conflictes o dificultats greus en processos d'intervenció social que hagin posat en perill a professionals d'altres serveis.
- Que la situació de la persona requereixi l'atenció d'un altre servei especialitzat.
- Que la persona ja hagi gaudit d'una estada prèvia al Programa Nausica i hagi finalitzat.
- Haver estat expulsat del programa estatal d'acollida.
- Haver estat expulsat del recurs d'allotjament d'urgència SAS-SAIER.
- Haver estat expulsat prèviament pel Programa Nausica.

#### **3.5.2. Criteris d'expulsió del Programa Nausica**

- Incomplir reiteradament el pla de treball acordat.
- Abandonar voluntàriament de forma injustificada una plaça.
- No destinar l'ajuda concedida a l'objectiu per la que s'ha atorgat, o no presentar l'adequada justificació definida.
- Percebre una ajuda pel mateix concepte que hagi sigut concedida per una altra entitat, Administració o organisme públic i que resulti incompatible en temps i en concepte.
- Incórrer en falsificació de documents per part del sol·licitant, i/o que no es transmeti informació rellevant en la seva situació jurídica i socio-econòmica.
- Incomplir les obligacions i compromisos que corresponguin al destinatari, recollits en el Contracte de prestació de servei del Programa Nausica (clàusula 9.3).



- Vulnerar per dret o omissió els drets d'altres residents o dels tècnics que hi intervenen i/o quan es dificulti greument la convivència. Es tindrà una atenció especial a temes vinculats a violència masclista.
- Realitzar qualsevol tipus de consum d'alcohol, substàncies estupefaents o similars, en el dispositiu.

Un cop notificada l'expulsió, i en cas de continuar en l'allotjament, des del servei es procedirà a articular el procediment administratiu/judicial de desocupació sota les directrius establertes per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

### 3.5.3 Criteris de finalització de l'estada en el Programa Nausica

- Exhaurir el temps d'estada al dispositiu.
- Assolir l'autonomia abans d'exhaurir l'estada al dispositiu.
- Assolir uns ingressos per treball, per prestacions o subsidi que permetin poder buscar una alternativa habitacional autònoma.
- Ser derivat a un altre servei.

## CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DEL CONCEPTE DE PLAÇA

El criteri de distribució de pisos i places es realitza en base a la sol·licitud presentada, individual, parella o nucli familiar, i en base a si requereixen d'una intervenció específica o d'alta complexitat.

El Programa Nausica, com s'ha indicat en el punt 3.5 de la clàusula 3, és d'accés exclusiu a través de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi segons protocols estipulats. És competència de la Direcció la gestió d'assignació de places i dels canvis d'estat de dites places.

### Plaça

- Els pisos hauran d'acomplir amb el Decret 141/2012<sup>1</sup> sobre condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- La disponibilitat de places es realitzarà en base a l'article 4.1 de l'anomenat Decret 141/2012:

#### ARTICLE 4:

4.1: "(...) es fixa el nombre màxim d'ocupants per habitatge en funció del nombre d'habitacions i de la superfície d'aquestes, amb aplicació dels paràmetres següents:

- 1 persona per habitació  $\geq 5 \text{ m}^2$ .
- 2 persones per habitació  $\geq 8 \text{ m}^2$ .
- 3 persones per habitació  $\geq 12 \text{ m}^2$ .
- 2 persones en habitatges sense habitacions i únicament amb espai d'ús comú."

### Plaça Disponible:

<sup>1</sup> Generalitat de Catalunya Departament de Territori i Sostenibilitat. Secretaria d'Habitatge i Millora Urbana. Decret 141/2012 sobre condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat. Agència de l'Habitatge de Catalunya.



- Es considera plaça disponible en base als criteris relacionats a l'article 4.1 del Decret 141/2012 i del Programa, sobre el nombre màxim d'ocupants per habitatge.

#### **Plaça Reservada per ús:**

- Es considera que una plaça està reservada per ús des de el moment que es confirma l'assignació d'una plaça en el Programa fins a l'entrada al dispositiu. S'estableix un màxim de 15 dies de plaça reservada per ús.

#### **Plaça Ocupada:**

- Es comptabilitza com a plaça ocupada, aquella que adjudiqui la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi a una persona usuària a través de la corresponent entitat gestora.
- Restarà ocupada fins que la persona o nucli surti del dispositiu i/o en els terminis establerts en la clàusula 3.3.
- La plaça ocupada es podrà facturar a partir del moment en que es faci efectiu el trasllat de la persona al dispositiu. En el cas que la persona faci una absència temporal (ingrés hospitalari, gestió de tràmits i altres excepcionals), es mantindrà la plaça ocupada per un període màxim de catorze dies. Es requerirà l'aprovació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Durant aquest període la plaça es podrà seguir facturant però passat aquest termini s'acordarà amb la Direcció si cal allargar el període o la plaça queda lliure.

## **CLÀUSULA 5. CARACTERÍSTIQUES DE L'ALLOTJAMENT TRANSITORI PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

---

### **5.1 CARACTERÍSTIQUES DE L'ALLOTJAMENT TRANSITORI**

Els pisos hauran de complir amb el Decret 141/2012 sobre condicions mínimes d'habitabilitat dels dispositius la cèdula d'habitabilitat.

L'allotjament ha de tenir les següents característiques:

- Estar ben comunicat amb el transport públic.
- Disposar d'una habitació per a cada persona sola o parella.
- Disposar d'espais de cuina equipada i menjador.
- Disposar com a mínim d'un bany per 4 habitacions individuals o persones allotjades.
- En cas que sigui necessari, disposar d'un espai perquè els menors puguin jugar o, si s'escau, realitzar les tasques escolars.

En el cas de derivacions de persones soles, l'entitat gestora amb places ha d'informar durant el procés de derivació que l'espai disponible serà compartit (màxim 2 persones soles per habitació). En tal cas es valorarà entre els agents implicats en la derivació la idoneïtat d'aquest plaça.

Per a nuclis familiars, prèvia valoració tècnica i en coordinació amb la Direcció de Serveis d'Immigració i refugi, es podran sol·licitar els canvis necessaris per tal d'adequar-los a la necessitat familiar, prèvia revisió del nombre màxim de persones en funció de la superfície del dispositiu i de les habitacions:

- En la mesura del possible seria convenient que els menors tinguin habitacions diferents que la dels tutors.



Donat que el dispositiu d'allotjament transitori és compartit amb persones sense vincles previs, cal que l'entitat gestora ofereixi un espai fora del recurs residencial que permeti fer el seguiment del pla de treball individual garantint la confidencialitat.

Per als lots 2, 3 i 4 el dispositiu d'allotjament transitori hauria de comptar amb un sortida exterior (terrassa, balcó...).

Per als lots 2, 3 i 4 l'espai del dispositiu d'allotjament transitori s'ha de poder adequar a una demanda de nuclis familiars amb més de 5 membres.

## **5.2 PROCÉS D'HOMOLOGACIÓ D'HABITATGES**

Els pisos a homologar han de complir el Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat. A continuació es detalla la documentació a presentar per la homologació dels dispositius.

Cal presentar a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi la següent documentació:

- Contracte de lloguer o Titularitat de l'habitatge.
- Darrer rebut del pagament del lloguer.
- Cèdula d'habitabilitat vigent.
- Assegurança de l'habitatge.
- Plànols del pis: Plànol de distribució i superfície per planta; i Plànol de situació i emplaçament.
- Descripció de l'habitatge. Definir el número de places per pis i habitació que tinguin previst.
- Inventari del contingut del dispositiu.

Un cop presentada la documentació es realitzarà l'estudi i homologació del dispositiu, s'informarà de la seva incorporació i se li assignarà una codificació, que serà la que s'utilitzarà quan se li doni ús.

Així mateix es determinarà el cost que l'Ajuntament abonarà a l'entitat en concepte de despeses de lloguer per plaça en funció del cost real del lloguer de l'allotjament. Així, es pagarà l'import real de lloguer que correspon a cada usuari, fins al líndar màxim indicat en el Plec de clàusules administratives particulars, segons els contractes de lloguer i les places homologades en els pisos.

## **5.3 EQUIPAMENT MÍNIM DE L'ALLOTJAMENT TRANSITORI**

Els allotjaments hauran de disposar de tota la infraestructura necessària per a la correcta prestació del servei, tals com:

- mobiliari
- parament de la llar (llençols, mantes)
- estris de cuina (plats, coberts, paelles, draps)
- electrodomèstics bàsics d'ús comunitari (cuina, nevera, forn, microones, rentadora)
- productes de neteja de l'allotjament (tant rentadora com rentaplats, si n'hi ha)
- sistemes de climatització
- televisió



També és necessari que disposin de connexió WiFi, amb la potència suficient per donar servei al nombre de places de que disposa l'allotjament, a més d'un ordinador d'ús compartit per les persones de l'allotjament.

## **CLÀUSULA 6. FUNCIONAMENT DEL SERVEI**

---

### **6.1 PROCEDIMENT D'ENTRADA AL PROGRAMA NAUSICA**

L'agent derivador és qui fa la petició de derivació a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, o en qui delegui, a través d'un model d'informe de derivació: és en aquest moment en què s'inicia el procediment d'entrada a programa.

#### **FASE INICIAL**

- Informe de derivació

#### **FASE D'ESTUDI DEL CAS**

- Es realitzarà l'estudi del cas, amb revisió de criteris i valoració de la situació presentada. Si s'escau es realitzen consultes ó es sol·licita ampliació d'informació a l'agent derivador. Si correspon es sol·licitarà que s'ampliï l'informe de derivació inicialment enviat.
- Es realitza la primera valoració d'idoneïtat en base als criteris generals del Programa descrits en el present plec.
- En el supòsit que s'accepti el cas, s'informa a l'agent derivador de l'acceptació i del procediment que s'inicia:
  - Es pot donar la situació que directament s'iniciï la sol·licitud de plaça a les entitats gestores del Programa Nausica. En tal cas s'informarà per escrit.
  - Pot quedar en llista d'espera. Per escrit s'informarà dels motius pels que romandrà en la llista d'espera, i si fos possible s'indicarà aproximadament quan es podrà revisar de nou el cas per iniciar la sol·licitud de plaça.
- Si el cas no és acceptat, s'informarà dels motius pels quals no s'accepta la derivació. Es tanca expedient.

#### **FASE DE SOL·LICITUD PLAÇA**

- La Direcció de Serveis d'immigració i Refugi, o en qui delegui, realitzarà per escrit una sol·licitud de disponibilitat de plaça a les entitats gestores a partir dels rànquings establerts per cada lot del present Acord Marc. En dita sol·licitud s'informarà del codi assignat a la persona o persones, si és un nucli familiar o persona sola, gènere, edat i origen, per tal de que l'entitat pugui fer una valoració inicial d'idoneïtat de les seves places disponibles.
- Tant si disposen com si no disposen de places hauran de contestar sobre el mateix correu electrònic. La temporalitat màxima per contestar al requeriment és de 24 hores, en cas de no obtenir resposta en aquest període es donarà la sol·licitud per desestimada i es passarà a la següent entitat del rànquing corresponent.

En el cas que no posin a disposició del programa cap plaça, es seguirà realitzant la mateixa sol·licitud a les entitats gestores en base al rànquing establert del lot assignat fins que alguna posi a disposició alguna plaça.

En el supòsit que un cop completat el rànquing, cap entitat hagi manifestat disposar de places disponibles, la sol·licitud quedarà en llista d'espera fins que hi hagi una plaça lliure. En aquest cas s'assignarà la plaça a la primera entitat que disposi de plaça lliure



que s'adeqüi al perfil i necessitats. En el cas que hi hagi més d'una plaça lliure s'assignarà a l'entitat que estigui més ben situada en el rànquing.

- En el cas que una de les entitats gestores posi a disposició places, ha d'informar del dispositiu on estan les places disponibles. Important: en cap cas posarà l'adreça, tots els dispositius se'ls assigna una codificació interna de la que les entitats gestores son informades un cop s'ha realitzat la homologació, s'haurà d'indicar el codi del dispositiu.

A partir d'aquí es procedeix a la fase d'acceptació i assignació de la derivació.

### **FASE D'ACCEPTACIÓ I ASSIGNACIÓ DE PLAÇA**

- Es sol·licita per escrit l'acceptació de la plaça i es fa arribar l'informe de derivació i altres informes complementaris que es valorin, només a aquella entitat gestora que hagi posat a disposició del programa les places sol·licitades.
- L'entitat gestora realitzarà una valoració en base a l'informe de derivació i informes complementaris per si detecten algun aspecte a tenir en compte d'incompatibilitat de perfils (gènere, nacionalitats, religiosos, conflictes ètnics, entre d'altres) de les places disponibles en relació al cas derivat.
- L'entitat podrà:
  - acceptar el cas derivat contestant al correu electrònic, o
  - rebutjar el cas, argumentant-ne els motius.
- En el supòsit que des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi es determini que no s'adjudica la plaça posada a disposició, es continuarà el procés d'assignació de places seguint el rànquing establert.
- En el supòsit que s'accepti el cas, s'enviarà un darrer correu electrònic amb la documentació necessària i es donarà per tancat el procés de derivació.
- S'informa a l'agent derivant de l'assignació de plaça i de l'entitat gestora que serà la referent del cas.
- A partir d'aquest moment es poden coordinar per tal de poder programar l'entrada al dispositiu. En casos excepcionals, i sota autorització de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi o en qui delegui, aquesta coordinació pot ser prèvia al tancament de la derivació.

### **CASOS EXCEPCIONALS**

- En aquells casos que des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi valori que la persona presenta unes circumstàncies excepcionals i ha d'accedir a un dispositiu concret, la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi realitzarà un informe anomenat "salt de rànquing" on es detallaran els motius pels quals la persona o nucli familiar ha d'accedir a un dispositiu concret.
- En aquests casos, es procedirà a realitzar el procés de sol·licitud i assignació de plaça directament a l'entitat gestora que disposa de places adequades a la situació i/ó problemàtica que presenta la persona.

## **6.2 CIRCUIT DEL PROGRAMA NAUSICA:**

### **6.2.1 Pre-acollida:**

Les actuacions a realitzar per l'entitat gestora previ a la formalització de l'entrada a l'allotjament transitori es concreten en la preparació i adequació de l'allotjament, en establir un primer contacte amb la persona o nucli familiar i en l'inici de l'acompanyament socioeducatiu.



- Coordinació entre entitat gestora del Nausica amb agent derivant:
  - Telefònica o presencial segons la necessitat del cas.
  - Acord per contactar amb la persona o nucli familiar.
  - Aclariments si en l'habitatge cal alguna adequació que respongui a les necessitats específiques de la persona o nucli familiar.
- Adequació de l'allotjament a les característiques de la persona o nucli familiar que s'hi allotjarà. Inclou des de la neteja, dotació de mobiliari en cas de menors o altres especificitats.
- Entrevista amb persona o nucli familiar: es realitzarà amb la persona usuària o amb els adults responsables del nucli familiar. En aquest darrer cas, durant l'entrevista es contemplarà la situació de totes les persones que en formen part. Es recomana que aquesta primera entrevista es realitzi conjuntament amb l'entitat derivant.
  - Inclourà l'explicació del marc normatiu del servei i del dispositiu on serà atesa la persona o família (objectius generals, drets i deures, etc. posant l'accent en la temporalitat del servei).
  - S'establirà el marc de relacions entre els professionals de l'entitat gestora i la persona o nucli familiar acollida.
- Si correspon, es realitza una visita prèvia a l'entrada en l'espai assignat (prèvia autorització de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi).
- Acord de data d'entrada al dispositiu.

### **6.2.2 Entrada a l'allotjament transitori**

La primera acollida és un moment crucial per al procés de les persones ateses. Els/les professionals les hauran d'atendre posant especial cura en el respecte, l'escolta i l'atenció de les necessitats i inquietuds de la persona atesa.

El document d'entrada al servei (veure Annex 2) serà signat per la persona usuària, o en el cas de nuclis familiars, els adults responsables del nucli familiar, tot contemplant totes les persones que formen part de dit nucli.

A tenir en compte:

- Realitzar les pertinents presentacions entorn: els/les professionals amb qui treballaran, presentació del Programa, context entitat gestora.
- Entregar el document de benvinguda Nausica i donar informació bàsica del dispositiu.
- Proporcionar el mitjans necessaris per garantir la comprensió de la informació i documentació a signar per les persones usuàries.
- Signar per totes les parts el Document d'entrada a Programa, Contracte de prestació de servei del Programa Nausica i normativa del dispositiu, entre altres. La signatura per part de l'entitat gestora de la documentació garanteix el compliment d'aquests requisits.
- Remetre la documentació signada a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en un termini de 7 dies després de la signatura.
- Entregar les claus i acompanyar en la instal·lació del dispositiu.

### **6.2.3 Pla d'atenció individual-familiar integral (plans de treball)**

Al llarg del primer mes s'haurà de configurar el Pla Individual d'Atenció (a partir d'ara PIA), o del Pla Familiar d'Atenció (PFA), atenent a la temporalitat de l'estada. El PIA i el PFA inclourà les dades personals; la situació de la persona en les àrees personal, social, laboral, formativa i de



salut (física, mental i emocional); el diagnòstic i els objectius i actuacions a realitzar en les diferents àrees.

### **6.2.4 Intervenció social**

Els professionals (treballadors/es socials i educadors/es socials) seran els/les referents del seguiment les persones usuàries, i seran els que portaran a terme tant el diagnòstic inicial com l'elaboració del pla de treball social. Facilitaran l'accés a les prestacions econòmiques que puguin gaudir, donant suport en la realització d'un pla d'estalvi i acompanyaran en la gestió de l'economia domèstica. Donaran informació i suport als tràmits que hagin de realitzar.

A més, el/la professional s'haurà d'encarregar de la cerca activa dels recursos més adients, així com de treballar en coordinació amb diferents serveis, atenent la especificitat de cada cas i situació, per tal de donar suport a la sortida del Programa Nausica.

La intervenció social està emmarcada en el model i criteris d'atenció del present document.

### **6.2.5 Sortida**

Cal informar per escrit a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi o en qui delegui, sobre la data prevista de la sortida o de l'execució d'una expulsió. Caldrà informar quan es produeixi l'abandonament d'un dispositiu.

La data que s'haurà de contemplar de sortida és el dia en que la persona o nucli familiar deixa de pernoctar al dispositiu assignat. En cas d'abandonament del dispositiu, es reflectirà la data en que es notifica oficialment.

## **CLÀUSULA 7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

---

### **7.1 ALLOTJAMENT TRANSITORI**

Es disposa d'una mitjana mensual de 120 places d'allotjament transitori, repartides en els quatre lots del Programa.

L'allotjament inclou una habitació, que pot ser compartida en el cas de persones soles o parelles (excepte en el lot 3 i 4, que preferentment serà d'una habitació per persona sola o parella). En el cas d'unitats familiars estaran en una o més habitacions, que no compartiran amb altres persones que puguin haver-hi en el dispositiu.

Anirà a càrrec de l'entitat adjudicatària, els consums energètics i d'aigua, la connexió WiFi, els electrodomèstics bàsics d'ús comunitari (cuina, nevera, forn, microones, rentadora, ordinador, televisió, escalfador d'aigua), el parament de la llar (plats, coberts, paelles, cassoles, estris de cuina, llençols, mantes, draps, etc.) i els productes de neteja (també de la rentadora i rentaplats si n'hi ha). També s'obliga a l'entitat adjudicatària a realitzar les reparacions, substitucions i reposicions de material quan s'espatllin o es deteriorin.

El manteniment dels dispositius anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària qui també assumirà les despeses de les assegurances i reparacions.

### **7.2 SERVEI D'ACOMPANYAMENT SOCIOEDUCATIU I ALTRES SUPORTS PROFESSIONALS**

Un dels serveis que s'ofereix des del Programa Nausica és el de suport i acompanyament professional. L'entitat adjudicatària desenvoluparà aquest servei segons els àmbits que queden recollits en el quadre següent. La seva intensitat vindrà pautada pels ràtios d'intervenció indicats a la clàusula 8.4.



FUNCIONS DEL SERVEI	DESCRIPCIÓ
<p><b>Atenció socioeducativa</b></p>	<p>Es realitzarà un treball d'acompanyament socioeducatiu amb suport personal, familiar, relacional, formatiu i/o educatiu i laboral, amb l'objectiu de generar processos de canvi amb i per la persona. S'acompanyarà a les persones usuàries en clau de procés a través de la construcció d'itineraris personalitzats, promocionant i facilitant el coneixement, l'accés i aprofitament de recursos i serveis de de proximitat.</p> <p>Es realitzaran els acompanyaments a serveis i recursos que es valorin com a claus per aconseguir els objectius plantejats.</p> <p>Procés d'atenció:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ANÀLISI:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Exploració Diagnòstica:</b> Valoració de la situació actual i punt de partida. Tenir en compte la detecció de situacions de risc.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establir vincle entre els professionals i la persona o nucli familiar que permeti un treball sociopersonal referencial.</li> <li>- Establir una hipòtesi diagnòstica i contextualitzar-la en base a la situació actual de la persona o nucli familiar.</li> <li>- Identificar les potencialitats i els recursos propis de la persona, família o entorn.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>DISSENY:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planificació del treball:</b> Planificació de l'abordatge de les situacions detectades en relació als diferents àmbits a treballar. Ha de contemplar:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectius concrets i a quines persones van dirigits.</li> <li>- Accions a desenvolupar</li> <li>- Compromisos adquirits</li> <li>Temporalitat i avaluació prevista</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>DESENVOLUPAMENT:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prescripció/Activació de recursos, orientacions, seguiment, prescripció/activació de recursos entre d'altres.</li> </ul> </li> <li>• <b>AVALUACIÓ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaluació/tancament</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Promoció d'hàbits saludables i accés a la salut pública</b></p>	<p>Suport en aspectes sanitaris individuals, familiars i de salut pública. Vinculació a la xarxa sanitària pública. Suport en processos de cura personal/familiar, incrementant el grau de responsabilització al llarg del temps.</p>
<p><b>Suport en la gestió de</b></p>	<p>Suport i acompanyament en la millora de la situació i la gestió econòmica de les persones usuàries: facilitar l'accés a les prestacions</p>



FUNCIONS DEL SERVEI	DESCRIPCIÓ
<b>recursos econòmics</b>	econòmiques que puguin gaudir, donar suport en la inserció laboral, fomentar un pla d'estalvi, oferir eines per millorar la gestió econòmica un cop esdevingui la sortida del Programa i orientar en la gestió de l'economia domèstica i/o familiar.
<b>Assessorament jurídic</b>	Oferir suport, orientació i assessorament en processos vinculats a temes jurídics que impliquin tant a la persona i/o nucli familiar, com als equips d'atenció social que realitzen la intervenció. Quan en el marc d'aquest suport es requereixi l'atenció per part de serveis jurídics especialitzats, es podrà accedir als serveis que ofereix el SAIER o d'altres que es considerin.
<b>Promoció de la inserció laboral i formació</b>	Informació, orientació i acompanyament, en els processos d'escolarització obligatòria i post obligatòria, així com l'accés a educació no formal. Treballar processos adreçats a la inserció laboral /a curt/mitjà o a llarg termini tenint en compte els recorreguts professionals i formatius a país d'origen i els projectes de la persona, a través de les pròpies habilitats, sense perdre de vista la realitat del mercat laboral i les situacions personals o familiars. Ús de recursos i d'espais propis o d'altres (públics i d'entitats socials) que fomentin i treballin eines entorn la inserció laboral. Englobat en el marc del Pla de Treball Individual, oferir suport, orientació, assessorament en la realització de formacions. Treballar l'increment de les habilitats i competències per poder fer una bona inserció laboral. Suport en temes vinculats a l'idioma, homologacions de títols, i allò que es consideri adient per la seva participació en la vida social i econòmica de la ciutat.
<b>Suport en aspectes relacionals i participatius</b>	Treballar en la recuperació i creació de vincles personals i socials, d'habilitats relacionals amb la finalitat de minvar l'aïllament i donar suport a la reconfiguració dels processos vitals. Treballar al territori en vers la cohesió social, donant suport a les persones usuàries per fomentar la creació de xarxes i la participació per tal de generar entorns de pertinença. Participació d'activitats en vers la comunitat en Centres Cívics, Casals de Barri o altres de proximitat. Treballar el vincle amb entitats i associacions culturals, de lleure (adult, infantil i juvenil), socials, esportives, etc. del barri. Fomentar la participació d'activitats grupals que puguin esdevenir motivadores i estiguin vinculades a diferents entorns: recerca de feina, recerca d'habitatge, aprenentatge de la llengua, grups de dones així com projectes comunitaris i/o de vinculació a la xarxa social del barri.
<b>Suport en la recerca de l'habitatge de sortida</b>	Les persones beneficiàries signen un contracte d'estada que recull que es tracta d'un allotjament temporal. S'oferirà suport en la recerca d'alternatives residencials: ús de recursos i d'espais propis o d'altres (públics i d'entitats socials) que ofereixin un acompanyament específic.



## **Suport en la comunicació**

L'entitat adjudicatària haurà de garantir la correcta comunicació entre les persones que no disposin de competències lingüístiques suficients en català i/o castellà i l'equip tècnic de seguiment socioeducatiu.

En el preu per plaça s'ha comptabilitzat una mitjana de 5 hores d'interpretació anual per persona allotjada. Els informes de seguiment del Programa disposen d'un espai habilitat per poder comptabilitzar específicament aquesta qüestió. Per tant, en base al nombre de persones allotjades, l'entitat gestora pot calcular el nombre d'hores total que pot gestionar.

En el cas que el nombre total d'hores d'interpretació estimades no fossin suficients, l'entitat adjudicatària pot presentar un informe amb la justificació fefaent per tal que des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi es valori altres fórmules per garantir els serveis d'interpretació necessaris.

## **Suport psicològic**

La salut mental és un aspecte fonamental que requereix una atenció específica dins del marc del Programa. L'entorn d'acollida juga un paper clau en la prevenció, el suport i la inclusió de les persones usuàries. Basant-nos en les consideracions rellevants en matèria de salut mental en persones migrants: la migració pot generar estrès significatiu i augmentar la probabilitat de trastorns. Factors com experiències traumàtiques, migracions forçades, no planificades o desajustos en el nou rol postmigratori contribueixen a aquesta vulnerabilitat. Això subratlla la importància de reconèixer la manca de suport social com un factor de risc. En canvi, l'estabilitat en el país d'acollida i el suport social actuen com a factors protectors, especialment rellevants per als menors i joves migrants.

La resposta a trastorns i la manifestació del malestar és diversa, per tant, és necessària una perspectiva culturalment diversa i sensible en la comprensió i tractament de la salut mental, reconeixent la influència de les creences i pràctiques culturals en la comprensió dels problemes vinculats a la salut mental.

Per aquesta raó és necessari que des del servei es realitzi, com a part del Pla de Treball, suport, orientació i acompanyament en temes vinculats a la salut mental i emocional. Aquest suport inclourà el treball conjunt quan sigui necessari amb els serveis de salut mental especialitzats (tals com SATMI, Servei de Psiquiatria Transcultural i SAPPIR) o amb altres entitats especialitzades en aquest àmbit. En el preu per plaça s'ha comptabilitzat una mitjana de 12 hores anuals d'atenció psicològica, tenint en compte que la mitjana de persones que poden necessitar atenció és el 25% de les allotjades en els dispositius.

## **7.3 SUPORT MATERIAL I ECONÒMIC**

Des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi es proporcionarà a les persones participants en el Programa Nausica els següents suports econòmics.

### **➤ Suport per a la cobertura de necessitats bàsiques:**

Inclou alimentació, higiene personal, roba, mòbil, farmàcia, etc. S'estimen els següents imports mensuals segons membres:

- 1 persona: 180€
- 2 persones: 350€
- 3 persones: 400€
- 4 persones: 480€



- 5 persones: 560€
- 6 o més persones: 640€

En el cas que hi hagin menors a la unitat de convivència hi haurà un complement de 100€ per menor al mes (per despeses escolars, de lleure, etc.).

Aquest ajut per la cobertura de necessitats bàsiques es facilitarà, gestionarà i tramitarà des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi directament a la persona participant al Programa Nausica. D'acord amb el que disposa la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de Prestacions Socials de Caràcter Econòmic de Catalunya, aquests suports municipals són prestacions econòmiques d'inclusió social, i no tenen caràcter de dret subjectiu. El seu caràcter és temporal mentre duri l'estada al programa i es compleixin les condicions establertes. Son ajuts complementaris a la Renda Garantida de Ciutadania de la Generalitat

Els ajuts per les despeses bàsiques quotidianes estaran vinculats al pla de treball que l'equip de seguiment socioeducatiu hagi consensuat amb la persona i/o unitat de convivència, i la valoració tècnica podrà determinar si cal fer algun tipus d'ajust. L'entitat adjudicatària podrà proposar algun complement puntual a l'ajut de necessitats bàsiques (per despesa de transport, despeses administratives, per l'obtenció d'alguna documentació relacionada amb la regularització administrativa de la persona i altres).

L'entitat adjudicatària està obligada a donar informació, assessorar i donar suport a la tramitació dels ajuts públics als que pugui accedir: Renda Garantida de Ciutadania, Ingress Mínim Vital, ajuts d'habitatge, beques menjador, ajuts d'infància, etc.

L'ajut per la cobertura de necessitats bàsiques es facilitarà sempre i quan la suma dels ingressos que disposi la persona i/o unitat familiar de convivència (per treball, prestacions, subsidis, etc.) no superin en dues vegades l'IRSC vigent (índex de renda de suficiència de Catalunya) en funció de la composició de la unitat familiar.

Quan la suma dels ingressos de la persona o unitat familiar de convivència superin l'IRSC, a la prestació d'ajut per la cobertura de necessitats bàsiques (inclòs el complement si n'hi ha per fill menor de 18 anys) se li aplicarà un percentatge de descompte igual al percentatge en que els ingressos superin l'IRSC considerant la composició de la unitat familiar.

### **Exemple:**

*En el cas d'una persona sola.*

- *Quan la suma dels ingressos sigui igual o inferior a l'IRSC l'ajut d'urgència per necessitats bàsiques serà de 180€.*
- *Quan la suma dels ingressos sigui superior en un 10% de l'IRSC, l'ajut d'urgència per necessitats bàsiques es veurà reduït en un 10% i ascendirà, en aquest cas, a 162€.*
- *Quan la suma dels ingressos sigui superior en un 20% de l'IRSC, l'ajut d'urgència per necessitats bàsiques es veurà reduït en un 20% i ascendirà, en aquest cas, a 144€.*
- *L'ajut d'urgència per necessitats bàsiques no aplicarà quan els ingressos obtinguts superin en un 100% l'IRSC.*

Per establir el llindar d'IRSC en el cas de persones soles o unitats familiars de convivència es considerarà l'IRSC per al primer membre de la unitat, i s'afegirà per a cada membre addicional l'IRSC\*0,70. En el cas d'una unitat familiar o de convivència de 2 membres el càlcul s'efectuarà de la forma següent: IRSC + (IRSC\*0.70). En el cas de tres membres el càlcul serà IRSC + (IRSC\*0.70) + (IRSC\*0.70) i així successivament.

Les persones amb discapacitat o dependència reconeguda computen per dos a l'hora de considerar els membres de la unitat familiar o de convència.



L'entitat adjudicatària haurà de treballar amb la persona i/o unitat de convivència un pla d'estalvi quan aquesta obtingui ingressos (per treball, prestacions, subsidis, etc.) per tal de poder disposar d'uns diners per la sortida del programa.

L'empresa adjudicatària mensualment haurà de passar una relació de les persones allotjades indicant si la persona percep algun altre ingrés, si ha tramitat alguna prestació i/o subsidi, l'estat del tràmit i els imports corresponents.

L'entitat adjudicatària haurà de dur un control de la despesa efectuada per la persona amb els diners de la cobertura de necessitats bàsiques (inclòs el complement de menor) i haurà de guardar els justificants corresponents. Si la justificació mensual no cobreix el 100% de l'ajut que s'hagi pogut fer, en el següent pagament podrà procedir-se a una minoració de l'import a rebre per part de la persona beneficiària.

Així mateix l'entitat adjudicatària haurà d'establir un pla de treball d'administració econòmica amb les persones participants.

➤ **Despeses sanitàries:**

L'entitat adjudicatària podrà sol·licitar a l'Ajuntament, previ informe justificatiu, el pagament de tractaments mèdics no coberts per l'assistència sanitària. Des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi valoraran en base a l'informe emès per l'entitat adjudicatària la possibilitat de realitzar un ajut d'urgència social que podrà pagar-se directament a la persona o al servei/entitat/empresa proveïdora del servei.

L'informe justificatiu haurà d'adjuntar la prescripció mèdica, el pressupost i les dades de la persona que hauria de rebre.

L'entitat adjudicatària prioritzarà l'ús dels serveis públics a disposició de la ciutadania.

## **CLÀUSULA 8. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

Els professionals per dur a terme la gestió i el seguiment socioeducatiu de les persones participants en el programa es dimensiona per les categories següents, les hores de dedicació efectiva per cada un dels lots i per cada 8 persones ateses.

En període ordinari, es dimensiona de la següent manera:

PERSONAL	LOT 1	LOT 2	LOT 3	LOT 4
	Hores efectives a l'any	Hores efectives a l'any	Hores efectives a l'any	Hores efectives a l'any
EQUIP TÈCNIC (TS / ES)	2.125	2.125	1.700	1.700
EQUIP TÈCNIC (I)	N.A	N.A	1.275	1.275
SUPPORT ADMINISTRATIU	255	255	255	255

Així, en funció del nombre d'usuaris que hi ha en cada lot, es pot saber quin és el nombre mínim de professionals necessaris i es pot comparar amb el personal adscrit al servei, que les entitats gestores del servei haurà de comunicar a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Atès a la variabilitat d'entrades i sortides dels usuaris, que determina la ràtio del personal necessari en cada moment, es fa necessari definir uns marges admissibles de variabilitat de la



tipologia de prestacions. La unitat de càlcul dels marges és nombre de persones adscrita en el servei. Així, els marges es defineixen en funció de la categoria del personal:

Prestacions	MARGES ADMISSIBLES
Prestacions tècniques	0,50
Prestacions administratives	0,15

En període no ordinari s'haurà de garantir que el servei mínim establert garanteix totes les prestacions descrites en el Plec.

## 8.1 Equip d'Atenció Socioeducativa

L'empresa adjudicatària haurà de designar un referent i/o coreferent de cada usuari i/o unitat familiar atès en el Programa, per tal de garantir una atenció integral, personalitzada, professional, en clau de procés a nivell individual – familiar – grupal – comunitari.

### 8.1.1. Referent i Coreferent del cas (aplica en tots els LOTS)

#### Perfil professional requerit:

- Titulació universitària de grau o diplomatura en treball social o educació social.
- Experiència mínima de 6 mesos de treball en projectes socials d'acompanyament a persones que han realitzat un procés migratori (voluntari i planificat o forçat).

### 8.1.2. Suport al Referent del cas (aplica a LOT 3 i 4)

#### Perfil professional requerit:

- Cicle Formatiu de Grau Superior d'Integració Social.
- Experiència mínima de 6 mesos de treball en projectes socials d'acompanyament a persones que han realitzat un procés migratori (voluntari i planificat o forçat).

## 8.2 Suport Administratiu

#### Perfil professional requerit:

- Personal amb experiència mínima de 6 mesos en gestió administrativa.
- Cicle Formatiu de Grau Superior.

## 8.3 Aspectes generals del personal

Per garantir la prestació del servei, tot el personal que s'hi destini haurà de:

- Gaudir a l'inici del servei de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions.
- Com a mínim un dels professionals de l'entitat gestora haurà de tenir una experiència prèvia de dos anys en la gestió de projectes socials.



- Com a mínim un dels professionals de l'equip d'atenció socioeducativa ha de tenir un mínim 20 hores de formació en temes de migració i/o refugi. La formació caldrà demostrar-la mitjançant l'acreditació de l'entitat formadora.
- Quan l'equip estigui conformat per un/a única professional, l'entitat podrà contractar una persona amb titulació universitària en treball social o en educació social. Amb dos o més professionals, s'haurà de garantir la interdisciplinarietat de l'equip.
- Per als lots 3 i 4 s'incorpora la figura d'integrador/a social com a suport al referent i/o coreferent del cas.
- Acreditar no tenir antecedents penals en relació a abusos sexuals cap infants i adolescents.
- Parlar català i castellà. A més, com a mínim un dels professionals adscrits al servei ha de parlar anglès o francès.
- Haurà de tenir coneixements d'informàtica a nivell d'usuari de Word, Excel, Accés, Power Point i Acrobat Reader, així com capacitat per a navegar a Internet i gestió del correu electrònic.
- Disposar de telèfon mòbil.

L'entitat adjudicatària aportarà tot el personal per a la realització dels treballs detallats. Serà de la seva competència, la seva cobertura durant els dies festius, els períodes vacacionals, i qualsevol altre contingència, de forma que han de garantir en tot moment la gestió i funcionament del servei durant la vigència del present contracte.

S'acreditarà mitjançant certificats expedits per l'òrgan competent quan el destinatari hagués estat una entitat del sector públic; en cas que el destinatari hagués estat un subjecte privat s'acreditaran mitjançant els justificants expedits per aquest, o a falta d'aquest justificants, mitjançant una declaració del treballador on quedi reflectida aquesta experiència, els llocs i dates de la prestació, junt amb els documents que constin en el seu poder que acreditin la realització de la prestació.

## **8.4 Prestacions específiques**

Les entitats adjudicatàries tenen l'obligació de complir totes les clàusules recollides en els plecs tècnic i administratiu. També estan obligades a realitzar unes prestacions específiques:

### **Referent i Coreferent del cas (aplica en tots els LOTS)**

- Establir el primer contacte amb la persona i/o parella.
- Elaborar, executar i avaluar el Pla Individual d'Atenció / Pla Familiar d'Atenció.
- Coordinar serveis d'interpretació i traducció quan sigui necessari.
- Proporcionar l'atenció i el seguiment socioeducatiu a les persones.
- Coordinar i si s'escau, realitzar acompanyament a altres recursos i/o serveis.
- Liderar la intervenció en situacions conflictives amb altres persones convivents, en coordinació amb la resta de l'equip.
- Identificar i proporcionar els recursos més adients a les necessitats de les persones usuàries.
- Gestionar les derivacions que es valorin a altres serveis i recursos.
- Afavorir coordinacions amb serveis i recursos, públics i d'altres entitats socials.
- Vetllar per l'escolarització de tots els menors en edat d'escolarització obligatòria.



- Acompanyar als menor i joves en els seus processos de formació obligatòria o post-obligatòria, i fomentar la participació en activitats de lleure.
- Informar, assessorar i donar suport a les persones que tinguin dret a sol·licitar algun tipus de prestació o subsidi (Renda Garantida de Ciutadania, Ingrés Mínim Vital, ajuts d'habitatge, beques menjador, etc.).
- Procedir a l'acompanyament en la tramitació de la targeta sanitària, i a fer el canvi de l'ambulatori, si s'escau.
- Proporcionar la informació i les orientacions necessàries per la millora de les competències lingüístiques de castellà i català de les persones adultes del Programa Nausica.
- Facilitar la informació, l'orientació i promocionar la participació en formacions per la millora de les habilitats i competències per facilitar la inserció laboral.
- Facilitar la informació i l'orientació necessàries per la tramitació de l'homologació/convalidació/equivalència dels estudis finalitzats.
- Realitzar de les valoracions de detecció risc que siguin necessàries.
- Responsabilitzar-se de l'adequada gestió documental de cada cas en base als criteris establerts a la clàusula 9.

### **Suport al Referent del cas (aplica a LOT 3 i 4)**

- Col·laborar estretament amb el/la referent per a la implementació del Pla Individual d'Atenció / Pla Familiar d'Atenció.
- Assistir en l'establiment del contacte inicial amb la persona o nucli familiar.
- Proporcionar suport en la coordinació de serveis d'interpretació o traducció si és necessari.
- Contribuir en l'atenció socioeducativa, realitzar acompanyaments i promoure la participació en activitats grupals i comunitàries.
- Suport a l'equip en situacions de conflicte o dificultat.
- Contribuir a la identificació de recursos que millor s'adaptin a les necessitats de les persones usuàries.
- Coordinar amb serveis públics i altres entitats socials sota la supervisió del referent.
- Oferir suport addicional als menors i joves en els seus processos educatius o en la seva participació en activitats de lleure sota orientació del referent.

## **CLÀUSULA 9. DOCUMENTACIÓ**

---

### **9.1. Expedients**

L'expedient és el conjunt d'informació relativa a la persona o nucli familiar atès en el marc del Programa que inclou tota la documentació rellevant al cas i que s'inicia en el moment de l'acceptació de la derivació del cas.

L'expedient contindrà tots els documents, informes, certificats i documentació rellevant a la intervenció:

- Informe de derivació.
- Informes complementaris a la derivació.
- Document signat amb data d'entrada al Programa.



- Contracte signat de prestació de servei del Programa Nausica.
- Conformitat d'acceptació de la normativa del dispositiu signada.
- Documentació vigent escanejada.
- Consentiment de protecció de dades signat.
- Document de seguiment que proporciona la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi un cop es tanca el procés d'adjudicació de plaça. Aquest document recull el registre de:
  - Les dades bàsiques de les persones acollides (persona sola o membres de tota la unitat familiar). Davant un naixement dins del dispositiu, la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi o en qui delegui, realitzarà l'ampliació corresponent de l'informe per incloure el naixement.
  - La data d'entrada al Programa.
  - Seguiment d'indicadors lingüístics, d'inserció laboral i marcadors d'autonomia per a totes les persones majors de 16 anys, d'obligatori compliment.
  - El model de pla de treball individual i familiar amb espai per poder realitzar el seguiment del mateix.
  - El seguiment detallat de tota acció d'intervenció que es realitza amb la persona o nucli acollit.
  - El còmput global de la intervenció realitzada amb caràcter mensual.
  - El seguiment de les prestacions econòmiques gestionades en el marc del Programa.
  - El tancament mensual de facturació de l'entitat gestora per l'estada de la persona o nucli familiar acollit.
  - L'informe de tancament que es complimenta en el moment de la sortida del dispositiu.
- Documentació relativa a les prestacions econòmiques gestionades en el marc del Programa: sol·licituds, justificants, notificacions, entre d'altres rellevants.
- Informes de seguiment i derivacions realitzades per l'entitat gestora que puguin esdevenir de la intervenció en el marc del Programa.
- Informes d'altres serveis i recursos que puguin esdevenir de la intervenció en el marc del Programa. Prestar especial atenció a temes mèdics i indicacions de pautes de medicació.
- Tramitació de pròrrogues.
- Notificacions de faltes per escrit a les persones usuàries i a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Qualsevol document o informació que pugui esdevenir útil i sigui important en el procés d'intervenció.

## 9.2. Registres

El registre és tot aquell conjunt d'anotacions de les intervencions realitzades (entrevistes, acompanyaments, coordinacions, derivacions, assemblees que es realitzen als dispositius, incidències que puguin esdevenir, entre d'altres) i els acords als que s'arribin en dites intervencions.

Caldrà realitzar aquest registre al document de seguiment proporcionat per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i és d'obligatòria complementació.



### 9.3. Contracte de prestació de servei del Programa Nausica

És el document del Programa on queda recollit el temps d'estada de la persona, el seguiment socioeducatiu que s'ofereix, la temporalitat de la revisió dels compromisos, les obligacions i drets de totes les parts, entre d'altres.

El contracte haurà d'estar signat per totes les parts: persona usuària, persona referent de l'Ajuntament i persona referent de l'entitat gestora.

### 9.4. Normativa del dispositiu

És el document del Programa que recull la normativa d'estada al dispositiu d'acollida:

- Característiques de l'equipament.
- Els serveis dels que pot disposar.
- Normativa de funcionament i organització.
- Els horaris.
- L'equip professional del Programa i la manera de contactar.
- Les condicions de funcionament.
- Els drets i deures de les persones usuàries.
- Les normes de convivència a l'equipament.
- Els òrgans de participació.
- El sistema de recollida de queixes i suggeriments.
- El sistema de comunicació de faltes, baixes i expulsions.
- Altres aspectes rellevants que es considerin significatius a l'equipament.

La normativa haurà d'estar signada per totes les persones usuàries adultes previ a l'entrada al dispositiu.

### 9.5. Protocols

Totes les entitats gestores es comprometen a complir amb els protocols i procediments interns del Programa, els protocols estipulats amb altres serveis i recursos, i aquells indicats en les diferents xarxes de la ciutat (sanitaris, salut mental, violència masclista, infància en risc, entre d'altres).

### 9.6. Indicadors

Els indicadors del Programa Nausica es recolliran d'acord a la instrucció que realitzi la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, i s'hauran d'informar degudament.

Els indicadors bàsics són:

- Indicadors d'autonomia personal i social específics del Programa.
- Atenció realitzada per àmbit:
  - Intervenció socioeducativa.
  - Coordinacions.
  - Habitatge.
  - Formació.
  - Inserció laboral.



- Assessorament jurídica i administrativa.
- Salut física.
- Salut mental i emocional.
- Activitats comunitàries.
- Activitats grupals.
- Atenció a la infància i l'adolescència en educació i lleure.
- Ús d'interpretació en la intervenció.
- Prestacions econòmiques gestionades.
- Seguiment de la situació documental.
- Seguiment dels diferents perfils que fan ús del programa

### **9.7. Sistema de recollida i gestió de queixes i suggeriments:**

Les queixes i suggeriments que les persones ateses en el Programa Nausica vulguin realitzar s'hauran de presentar pels següents canals:

- Telemàticament a l'adreça: <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/>
- Aplicació Bústia Ciutadana disponible per iOS i Android
- Telefònicament: telèfon del civisme, el 900 226 226 o bé el 010, tots dos telèfons són gratuïts.

L'entitat gestora haurà de facilitar la informació a totes les persones participants del Programa Nausica dels canals per la presentació de queixes i suggeriments.

Un cop la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi rebí les queixes, i aquestes es refereixin a algun aspecte relacionat amb l'entitat gestora, demanarà a aquesta entitat la informació necessària per tal de poder donar resposta al/la ciutadà/na.

Respecte la gestió de les queixes per part de l'entitat gestora, cal tenir en compte:

- a) Les queixes i/o reclamacions són l'expressió de l'opinió de la persona usuària i/o del nucli familiar en relació a un acte o procés d'intervenció, a les relacions interpersonals, a la comunicació, a l'organització general del servei, a les condicions d'habitabilitat, al confort i o la resta d'aspectes de convivència en l'equipament i, per tant, la persona que expressa aquesta queixa espera una resposta per part dels responsables de l'equipament.
- b) El Programa Nausica ha de facilitar a les persones participants de forma clara i transparent la informació dels canals per poder presentar les queixes i suggeriments. L'entitat gestora haurà d'indicar en els documents que facilita a les persones, els canals de presentació de queixes i suggeriments.
- c) Les persones usuàries han d'estar informades d'aquesta possibilitat d'expressió des del moment d'arribada al servei.
- d) La direcció de l'entitat gestora del dispositiu d'acollida ha de portar un llibre de registre de totes les queixes i/o suggeriments, fent constar la data d'entrada de la queixa, la via d'entrada, el nom de la persona que l'efectua, el motiu de la mateixa, els professionals implicats en la queixa, la data de resolució i la resposta donada.
- e) Totes les queixes i suggeriments que rebí l'Entitat directament, per part de la persona usuària, les haurà de trametre a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en un termini no superior a 48 hores, per procedir a la seva entrada a la plataforma IRIS.



- f) L'Ajuntament de Barcelona podrà revisar, en qualsevol moment que ho consideri oportú, el llibre de registre de queixes que estarà sempre sota custòdia de la direcció de l'entitat.
- g) La persona usuària i/o família que presenti una queixa per escrit haurà de rebre sempre una còpia com a justificant, així com informació dels terminis de resposta de la mateixa, per part de la direcció de l'entitat.
- h) La direcció de l'entitat, en el moment de recepció d'una queixa, serà la responsable d'elaborar un informe sobre el tema exposat amb la col·laboració del o dels professionals implicats.
- i) La direcció serà sempre la persona responsable d'elaborar la proposta de resposta i fer-la arribar a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- j) En el cas de rebre un agraïment per part d'alguna persona usuària del Programa Nausica, es seguirà el mateix circuit.

## **CLÀUSULA 10. SEGUIMENT I AVALUACIÓ**

---

L'adjudicatari presentarà, en la forma que l'Ajuntament determini, informes periòdics d'indicadors de l'activitat. Per tal de reportar aquesta informació a l'Ajuntament l'entitat recollirà la informació en els suports informàtics que es determinin des de la Direcció de Serveis d'immigració i Refugi (Annex 3).

Anualment, presentarà una memòria-avaluació del desenvolupament global del seu treball i dels resultats qualitatius i quantitatius del servei prestat. L'esmentada memòria anual es lliurarà abans del mes de març.

El sistema de recollida d'indicadors d'activitat i d'avaluació s'adaptaran, tant pel contingut com per la periodicitat, al que l'Ajuntament estableixi amb caràcter mensual.

L'adjudicatari haurà d'aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest servei a l'Ajuntament en el calendari que aquest determini.

L'adjudicatari haurà de garantir la coordinació amb les persones responsables municipals que estipuli l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari haurà d'avaluar el grau de satisfacció i la valoració respecte l'atenció rebuda al Programa Nausica per part dels usuaris/es.

L'Entitat adjudicatària estarà obligada a col·laborar en els estudis i avaluacions del servei (facilitant informació, participant en els focus group, responnent enquestes, etc.)

## **CLÀUSULA 11. ALTRES PRESTACIONS DE LES ENTITATS ADJUDICATÀRIES**

---

Addicional a les prestacions ja descrites en el Plec, les entitats adjudicatàries hauran de realitzar les següents prestacions:

- Realitzar la direcció tècnica, supervisió, coordinació, suport i control de l'equip d'atenció social i suport administratiu del servei.
- Informar a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'evolució del programa i de les incidències que puguin sorgir.



- Establir un pla d'acollida per a les noves incorporacions amb l'objectiu de oferir coneixement sobre el funcionament del programa i els requeriments del plec tècnic.
- Vetllar per l'acompliment dels objectius específics definits en la Clàusula 3.2 del present Plec.
- Rebre la sol·licitud de disponibilitat de plaça per part dels responsables del Programa segons el rànquing establert per cada Lot.
- Donar resposta a la petició de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi a la sol·licitud de disponibilitat de plaça en un termini màxim de 24 hores. En el cas de no rebre resposta s'entendrà que no disposa de plaça i es procedirà a consultar a la següent entitat del rànquing.
- En cas que de disponibilitat de places disponibles, realitzar la recepció de la sol·licitud d'acceptació de les places amb l'informe de derivació del cas.
- Valorar la idoneïtat de l'espai posat a disposició amb la informació proporcionada a l'informe. Pot acceptar o rebutjar el cas (cal justificar-ho). En cas d'acceptar-ho, cal confirmar la codificació de l'habitatge assignat i la data aproximada de disponibilitat per a l'entrada.
- Coordinar la preparació de l'espai del dispositiu assignat per a la rebuda dels nous usuaris.
- Supervisar el desenvolupament del pla de treball i el compliment dels compromisos exigits a les persones usuàries a l'entrar en el Programa.
- En casos especialment complexes, estar present des de la Coordinació del servei en els espais de reunió amb altres serveis municipals i/o altres entitats socials.
- Vetllar perquè les sortides dels dispositius es realitzin en els terminis previstos del Programa. En cas d'excepcionalitat de la pròrroga ha de donar formalitat al procediment amb la seva presència en el moment de la signatura de l'acord.
- Vetllar per mantenir les places homologades del Programa, i fer una recerca activa de noves places, de manera que es pugui cobrir la demanda de derivacions d'usuaris.
- Facilitar l'empadronament col·lectiu a la persona/es usuària/es al dispositiu d'acollida en el primer mes un cop accedeixin al Programa. Vetllar perquè les persones usuàries mantinguin l'empadronament durant l'estada al Programa. En el cas que es produeixi un canvi de dispositiu, s'hauran de realitzar les modificacions pertinents.
- Complir amb els procediments interns del Programa Nausica.
- Utilitzar la documentació específica del Programa Nausica.
- Informar a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de les incidències de convivència que es produeixin en els dispositius (tant entre les persones convivents com amb el veïnat).
- Disposar d'un telèfon de contacte 24/365 per tal de poder atendre les emergències de les persones allotjades.
- Proporcionar a les professionals d'intervenció socioeducativa un telèfon mòbil de contacte.
- Informar dels canvis de professionals, cobertures de vacances i baixes tant a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi com a les persones usuàries.
- Cobrir els períodes de vacances i baixes laborals.
- Facilitar el servei d'interpretació ens els termes recollits a les persones amb dificultats en les competències lingüístiques en català i/o castellà.



- Informar de la despesa en concepte de lloguer de cada un dels dispositius, així com de qualsevol modificació que es produeixi respecte a aquest import.
- Informar a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi dels ingressos que obté la persona o unitat familiar procedent del treball, de prestacions, subsidis, beques etc. mitjançant l'apartat corresponent de l'informe de seguiment.
- Mantenir actualitzada la informació recollida en els suports informàtics de seguiment del Programa Nausica (veure Annex 3). No es podrà modificar el format del document proporcionat per la Direcció de Serveis d'Immigració i s'haurà de garantir en tot moment el compliment de la normativa de protecció de dades.
- Facilitar la informació a totes les persones participants del Programa Nausica dels canals per la presentació de queixes i suggeriments.
- Col·laborar en els estudis i avaluacions del servei: facilitant informació, participant en entrevistes i/o grups focals, responent enquestes, etc.
- Participar en les taules, reunions i coordinacions que es convoquin en el marc del Programa.