

# SERVEI D'ASSESSORAMENT EN DRET D'ESTRANGERIA, FORMACIÓ I OCUPABILITAT DEL SERVEI D'ATENCIÓ A IMMIGRANTS EMIGRANTS I REFUGIATS (SAIER) - AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

---

CLÀUSULA 0. CONTEXTUALITZACIÓ.....	3
SERVEI D'ATENCIÓ A IMMIGRANTS EMIGRANTS I REFUGIATS (SAIER).....	3
CONTEXTUALITZACIÓ ESTRANGERIA .....	5
CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE .....	6
<b>LOT 1</b> .....	7
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR.....	7
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR .....	7
3.3 SERVEI DE COORDINACIÓ I SUPORT.....	8
3.2 SERVEI JURÍDIC EN ESTRANGERIA .....	8
CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	10
4.1 PRESTACIONS .....	10
4.2 ALTRES PRESTACIONS .....	13
4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA .....	14
4.4 PERFILS PROFESSIONALS .....	14
4.5 QUADRE RESUM HORES SERVEI .....	15
4.6 FORMACIÓ .....	16
CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL .....	16
CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT .....	17
CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI .....	19
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT .....	19
<b>LOT 2</b> .....	20
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR.....	20
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR .....	21
3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ I SUPORT.....	21
3.2 SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN FORMACIÓ I OCUPABILITAT .....	22
CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	27
4.1 PRESTACIONS .....	27
4.2 ALTRES PRESTACIONS .....	30
4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA .....	31

4.4 PERFILS PROFESSIONALS .....	31
4.5 QUADRE RESUM HORES SERVEI .....	31
4.6 FORMACIÓ .....	32
CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL .....	33
CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT .....	33
CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI .....	35
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT .....	36
<b>CLÀUSULES CONJUNTES LOTS</b> .....	<b>37</b>
CLÀUSULA A. PER AL TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ D'ARXIU .....	37
CLÀUSULA B. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS .....	39

## CLÀUSULA 0. CONTEXTUALITZACIÓ

---

La Llei 10/2010 del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, estableix la necessitat de posar en marxa serveis d'acollida, dirigits a afavorir el procés d'incorporació d'aquestes persones a la nostra societat. Aquests serveis, poden ser de primera acollida o especialitzats i han de coexistir amb d'altres de diferent naturalesa: serveis socials, habitatges d'inclusió, inserció sociolaboral, educació, assistència sanitària, etc.

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

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, en els municipis amb una població superior a 20.000 habitants, els serveis a prestar inclou l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

La Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de Serveis Socials, corresponen als ens locals supramunicipals promoure i gestionar els serveis, les prestacions i els recursos propis de l'atenció social especialitzada per a garantir la cobertura de les necessitats socials de la població de llur àmbit territorial.

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

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

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

- Reforç dels serveis d'acollida com a espais d'escolta i atenció personalitzada i integral.
- Difusió dels serveis específics de tràmits urgents d'estrangeria i acompanyament en casos urgents.

### SERVEI D'ATENCIÓ A IMMIGRANTS EMIGRANTS I REFUGIATS (SAIER)

El Servei d'Atenció a Immigrants Emigrants i Refugiats, en endavant SAIER, és un servei municipal especialitzat en mobilitat internacional adreçat a les persones de Barcelona que estan en processos de migració internacional (immigració, emigració, retorn voluntari o protecció internacional) i que requereixen d'un suport en diferents temàtiques específiques (assessorament jurídic d'estrangeria i de protecció internacional; assessorament per a l'homologació de títols, formació i recerca de feina; atenció social especialitzada en acollida; informació sobre retorn voluntari i altres), i informació de diferents serveis i recursos d'acollida a la ciutat, d'atenció, etc.

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

Des que es va iniciar al 1989, el SAIER ha donant resposta aquestes necessitats mitjançant diferents serveis interns que s'han prestat fins al moment a través de convenis i contractes públics amb entitats especialitzades en diferents àmbits.

El present plec inclou per primera vegada la contractació de l'assessorament jurídic en estrangeria i l'assessorament per a l'homologació de títols, formació i recerca de feina als usuaris del SAIER.

És important tenir present que tots els Serveis prestats en el marc del SAIER tenen una relació entre ells, pel que es fa necessària la seva vinculació. En el desenvolupament del present Plec s'indicaran les coordinacions mínimes necessàries referent als serveis prestats en aquest, amb la resta de serveis del SAIER i amb els de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi; també s'establiran els circuits necessaris amb altres serveis de l'Ajuntament, ja que l'objecte comú de tots ells és els Serveis a les Persones.

L'estructura dels serveis del SAIER és la següent:

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

- Serveis d'acollida
  - Servei de primera atenció i informació (SPAI)
  - Servei de Primera Acollida
    - Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI)
  - Serveis d'atenció especialitzada
    - Servei d'Atenció Social de la Creu Roja a SAIER (SAS)
    - Servei d'Allotjament temporal d'urgència
    - Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI)
    - Servei d'Assessorament Jurídic Especialitzat en Estrangeria (AJE)
    - Servei d'Orientació Jurídica i Tramitació (ICAB)
    - Servei d'Assessorament i Orientació Formativa i Laboral (OFL)
  - Orientació per l'acollida lingüística (CNL)
- Servei d'Acompanyament integral
  - Servei d'Allotjament transitori i seguiment socioeducatiu: Programa Nausica
    - Servei de Suport de Coordinació Nausica
  - Servei d'acollida i acompanyament per mitjà de la Mentoria
    - Servei de Suport de Coordinació del Programa de Promoció de la Mentoria Habitacional

És objecte del present Plec el Servei d'Assessorament en Dret d'Estrangeria, Formació i Ocupabilitat.

El Servei d'Assessorament en Dret d'Estrangeria, Formació i Ocupabilitat és un servei dirigit a usuaris del SAIER, i també podrà donar suport a professionals de l'Ajuntament de Barcelona.

En l'esquema anterior s'ha estructurat els serveis del SAIER en Serveis d'Acollida i Serveis d'Acompanyament integral. Els altres serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi amb els que el SAIER es coordina són els següents:

- Serveis de Tramitació d'Estrangeria
  - Servei de Gestió del Punt d'Informes d'Arrelament (PIA), per elaborar les propostes d'arrelament social necessàries per a l'autorització de residència temporal i per a emetre el Document de Veïnatge de l'Ajuntament de Barcelona.
  - Propostes d'informes d'adequació d'habitatges, necessaris pel reagrupament familiar i per a la renovació de les autoritzacions de residència en virtut del reagrupament familiar (Habitatge).

- Programa Noves Famílies: Acompanyament al Reagrupament Familiar, per a persones estrangeres (Reagrupament).

Els serveis de Tramitació d'Estrangeria i de Reagrupament Familiar poden requerir assessorament jurídic en Dret d'Estrangeria al servei del present contracte, segons la necessitat dels seus propis usuaris.

El Servei d'Assessorament en Dret d'Estrangeria, Formació i Ocupabilitat tindrà altres protocols de coordinació amb diferents serveis i entitats, que es desenvoluparan al llarg del present Plec.

## CONTEXTUALITZACIÓ ESTRANGERIA

La normativa europea en Dret d'Estrangeria es fonamenta en una sèrie de regulacions i directives que estableixen les condicions d'entrada, residència i drets dels ciutadans no comunitaris dins de la Unió Europea (UE). A continuació, es presenten les normatives més rellevants:

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

A més d'aquestes normes, cada estat membre de la UE pot tenir la seva pròpia legislació nacional que complementa o especifica les directives europees.

La normativa espanyola en matèria de Dret d'Estrangeria es fonamenta principalment en diverses lleis i reglaments que regulen l'entrada, residència i treball dels estrangers a Espanya. Les normes més rellevants inclouen:

- Llei Orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social. Aquesta llei estableix el règim jurídic aplicable a l'entrada, la circulació i la permanència dels estrangers al territori espanyol. Així, la llei determina entre altres, el procés per a la regularització administrativa de les persones immigrants, els drets dels estrangers i les garanties jurídiques. Aquesta llei ha estat modificada en diverses ocasions per adaptar-se a les necessitats socials i econòmiques.
- Llei Orgànica 2/2009, de 11 de desembre, de reforma de la Llei Orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya y la seva integració social, que recull les diferents modificacions que s'havien fet a l'anterior llei i l'adapta a les directives europees.
- Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel que s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la reforma mitjançant la Llei orgànica 2/2009. Desenvolupa la llei amb la pretensió de fomentar la integració, la igualtat en drets i deures i enfortint la integració i cohesió social.



- Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internacionalització.
- Reial Decret 629/2022, de 26 de juliol, pel qual es 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 seva reforma per la Llei orgànica 2/2009, aprovat pel Reial decret 557/2011, de 20 d'abril.
- Reial Decret 1155/2024, de 19 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

Amb aquest reglament queden derogats el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, aprovat pel Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers 2/2009; i totes les altres disposicions, de rang igual o inferior, que s'oposin al que disposa aquest Reial decret i el reglament que s'hi aprova.

Les normes del reglament de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, s'aplicaran amb caràcter supletori, o als efectes que puguin ser més favorables, als nacionals dels Estats membres de la Unió Europea i a les altres persones incloses en l'àmbit del Reial Decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans membres dels Estats membres de la Unió Europea i d'altres Estats part de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu. Així mateix, les normes del Reglament de la Llei orgànica 4/2000, de 11 de gener, s'aplicaran amb caràcter supletori a qui sigui aplicable la Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.

- Llei 12/2009 de 30 d'Octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària, determina el contingut de la protecció internacional, integrada pel dret d'asil i el dret a la protecció subsidiària, i es detalla els requisits i les condicions d'acollida dels sol·licitants, entre d'altres. La Llei 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.

La Llei estableix els drets i deures dels estrangers que resideixen a Espanya, incloent el dret a la vida familiar, a l'educació i a la salut, així com les obligacions que han de complir durant la seva estada.

La Llei també regula els diferents permisos de residència i treball, incloent-hi la residència temporal, la residència permanent i els permisos per a treballadors, estudiants i altres categories. Els procediments d'entrada i sortida, en què estableix les condicions per a l'entrada i sortida dels estrangers del territori espanyol, incloent els requisits de visat i el control fronterer, a més de l'expulsió i retorn, on s'inclou les circumstàncies en què un estranger pot ser expulsat del país, així com els procediments per a la seva devolució.

La Llei promou la integració dels estrangers a la societat espanyola, facilitant l'accés a recursos com l'educació, la formació i l'ocupació.

La Llei també regula el dret d'asil i la protecció internacional per a aquells que ho sol·liciten a Espanya.

Amb tot aquest marc, des de l'Ajuntament de Barcelona, a través d'un servei com el SAIER correspon oferir un Servei d'Acollida Especialitzada en Dret d'Estrangeria, Formació i Ocupabilitat.

## **CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

---

És objecte d'aquest contracte la prestació del Servei d'Informació, d'Assessorament i d'Acompanyament jurídic i Tramitació d'expedients d'estrangeria, per promoure l'accés i el

manteniment de la situació de regularitat administrativa a les persones estrangeres extracomunitàries residents a la ciutat de Barcelona, i per a l'Assessorament i Orientació en Formació, Ocupabilitat i en l'homologació i convalidació de títols i estudis estrangers, en el marc del Servei d'Atenció a Immigrants Emigrants i Refugiats (SAIER).

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

- Lot 1: Servei d'Assessorament Jurídic Especialitzat en Estrangeria (AJE-SAIER), en el marc del Servei d'Atenció a Immigrants Emigrants i Refugiats (SAIER).
- Lot 2: Servei d'Assessorament i Orientació Formativa i Laboral (OFL-SAIER), en el marc del Servei d'Atenció a Immigrants Emigrants i Refugiats (SAIER).

## LOT 1

### **CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR**

---

Els principals objectius del Servei d'Assessorament Jurídic Especialitzat en Estrangeria (AJE-SAIER), en el marc del Servei d'Atenció a Immigrants Emigrants i Refugiats (SAIER) són els següents:

- Garantir assessorament jurídic, estudi i tramitació per a la regularització administrativa de les persones usuàries del SAIER.
- Proporcionar una adequada informació sobre la legislació d'estrangeria i donar suport en la tramitació dels diferents procediments administratius vinculats a aquesta legislació per garantir l'accés i el manteniment de la situació de regularitat administrativa a les persones estrangeres extracomunitàries residents a la ciutat de Barcelona.
- Oferir informació sobre els aspectes vinculats a la mobilitat internacional de treballadors, especialment sobre tots els tràmits administratius i tots els recursos disponibles per aconseguir l'èxit de l'objectiu migratori de les persones que busquen una oportunitat laboral a l'estranger.
- Proporcionar eines i donar suport pel coneixement i l'exercici dels drets i deures de les persones treballadores immigrades i refugiades.

El Servei d'Assessorament Jurídic Especialitzat en Estrangeria (AJE-SAIER) dona Informació, Assessorament, Acompanyament jurídic i Tramitació Administrativa en tràmits d'estrangeria. Està destinat a persones en processos de mobilitat internacional: persones estrangeres immigrades, emigrades, persones sol·licitants d'asil, persones refugiades, retornades o que ha adoptat la decisió d'emigrar.

Aquest servei jurídic especialitzat en Dret d'Estrangeria dona assessorament jurídic als usuaris del SAIER, als professionals dels contractes de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i, segons el cas, podrà donar suport a altres professionals jurídics relacionats amb els serveis a les persones de l'Ajuntament de Barcelona.

### **CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR**

---

El Servei d'Assessorament Jurídic Especialitzat en Estrangeria (AJE-SAIER) es compon de recepció, informació, orientació, assessorament jurídic, tramitació d'expedients, i acompanyament als usuaris.

En el contracte es diferencien els següents serveis:

### 3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ I SUPORT

#### 3.1.1 Servei de Recepció i suport en la gestió

#### 3.1.2 Servei de Coordinació

### 3.2 SERVEI JURÍDIC EN ESTRANGERIA

#### 3.2.1 Servei d'Informació i d'Assessorament jurídic

#### 3.2.2 Servei de Tramitació

#### 3.2.3 Servei de Formació i suport en l'Assessorament jurídic

### 3.3 SERVEI DE COORDINACIÓ I SUPORT

Es tracta d'un servei per coordinar i donar suport al conjunt de serveis integrats, i vetllar per garantir l'expedient únic d'usuari, el qual possibilita la recollida sistematitzada de dades de la demanda, la gestió i derivació de casos i la cessió d'algunes dades amb la resta del sistema informatitzat de l'Ajuntament de Barcelona.

#### 3.3.1 Servei de Recepció i suport en la gestió

El Servei d'Assessorament Jurídic Especialitzat en Estrangeria consta d'un servei de recepció per a la gestió de cites.

Les persones usuàries arriben principalment al servei amb una primera cita programada pel Servei de Primera Atenció i Informació del SAIER (SPAI) qui ha obert l'expedient corresponent en l'aplicació municipal. El servei de recepció serà el responsable de la gestió de les cites de seguiment i de primeres cites que per motius extraordinaris s'hagin de gestionar des del propi servei.

Aquest servei dona suport administratiu i logístic a tots els serveis que configuren aquest contracte, d'informació, d'assessorament i d'acompanyament jurídic en tràmits d'estrangeria.

#### 3.3.2 Servei de Coordinació

El Servei d'informació, d'assessorament i d'acompanyament jurídic en tràmits d'estrangeria és el servei especialitzat en Dret d'Estrangeria de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, pel que es fa necessària una coordinació amb la resta de serveis especialitzats del SAIER, amb el Servei de Primera Atenció i Informació del SAIER (SPAI) i amb la resta de serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi que requereixin o prestin assessorament jurídic en estrangeria.

### 3.2 SERVEI JURÍDIC EN ESTRANGERIA

#### 3.2.1 Servei d'Informació i d'Assessorament jurídic

El Servei oferirà informació i assessorament jurídic individualitzat i grupal, suport a la tramitació d'expedients, així com l'elaboració d'informes jurídics especialitzats en Dret d'Estrangeria.

Aquest servei jurídic especialitzat en Dret d'Estrangeria oferirà serveis d'atenció individual i grupal a persones estrangeres extracomunitàries sense autorització administrativa interessades a regularitzar la seva situació; a persones nacionals, comunitàries i estrangeres extracomunitàries en situació regular que han de realitzar algun tràmit vinculat a la legislació d'estrangeria, i a persones nacionals o estrangeres amb targeta de llarga durada que cerquen oportunitats laborals a l'estranger. Aquest servei també donarà suport al Lot 2 del present contracte, elaborant i impartint les càpsules informatives relacionades en Drets Laborals i regularització.

Les persones usuàries principalment arriben en aquest servei mitjançant una primera cita individual que ha estat programada pel Servei de Primera a Atenció i Informació (SPAI) de SAIER, qui obre expedient en el sistema de registre municipal.

## Sessions Grupals

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar sessions grupals d'Assessorament jurídic sobre el Reglament de la Llei d'Estrangeria i sobre mobilitat internacional. Tal i com pauta el protocol intern de servei, va dirigida a qualsevol persona que es presenta al Servei de Primera Atenció i Informació de SAIER i està interessada en rebre informació sobre el Dret d'Estrangeria i el seu procediment.

Aquesta activitat queda oberta a canvis que puguin sorgir i sota la demanda i coordinació de la direcció municipal del SAIER i, en el seu defecte, de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

La informació mínima a facilitar és la següent:

- Processos per a la regularització.
- Arrelament de segona oportunitat, arrelament sociolaboral, arrelament social, arrelament socioformatiu (per formació) i arrelament familiar.
- Visats: Sol·licitud de visats per entrar al país, que poden ser de diversos tipus (turisme, estudi, treball, reagrupació familiar, etc.).
- Autorització de residència o treball i residència.
- Tramitació de residència per familiars nacionals de països de la UE.
  - Targetes comunitàries.
  - Targeta d'estudiant.
- Renovació de permisos.
- Procediments pel reagrupament familiar.

## Cites Individuals

L'atenció individualitzada constarà de:

- Primeres Atencions:  
Entrevistes personalitzades individuals i/o familiar on es realitza una primera entrevista al Servei d'Informació, d'Assessorament i d'Acompanyament Jurídic.  
Els motius de l'atenció individual poden ser múltiples i estan ajustats als protocols establerts en el marc del Servei i del SAIER.
- Cites de Seguiments:  
Entrevistes per persones usuàries que prèviament ja han passat per una sessió grupal o per una primera atenció i requereix de més informació i seguiment.  
L'objectiu és donar suport en la preparació, complementació i/o consulta d'alguna qüestió referent a l'expedient de les persones usuàries, ja sigui en el procés per a la regularització administrativa, com en altres qüestions que puguin sorgir.
- Cites per Tràmits:  
Cites gestionades pel propi servei i destinades a persones ja ateses pel servei: entrega i anàlisi de documentació, ampliacions d'al·legacions i valoració d'altres elements de prova.
- Urgències Jurídiques:  
Espai reservat per urgències jurídiques ajustades a la temàtica per a la regularització administrativa i als protocols establerts en el marc del servei i del SAIER.

### 3.2.2 Servei de Tramitació

Es tracta d'un servei de tramitació d'expedients per iniciar un Procediment Administratiu davant l'Administració competent. Aquest servei assessora a l'usuari per tal de garantir que el seu cas

compleix tots els requisits establerts en la normativa vigent en Estrangeria. En cas que sigui necessari, el servei realitzarà la gestió del tràmit administratiu prèvia autorització per part de la persona usuària.

Aquest servei realitza el seguiment de l'expedient en possibles requeriments, arxius, suspensió, denegació, etc., i el complementarà per tal de continuar la seva tramitació. En cas necessari es coordinarà amb el Servei d'Orientació Jurídica i Tramitació.

Per altres tipus de tràmits de Dret d'Estrangeria caldrà l'autorització de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

### **3.2.3 Servei de Formació i suport en l'Assessorament jurídic**

El Servei de Formació i Assessorament jurídic oferirà assessorament jurídic, formació interna i externa, i la implementació d'accions formatives sobre l'atenció jurídica als usuaris del servei.

El servei constarà d'un pla de formació continua per als professionals del servei objecte de contracte, realitzarà l'atenció de demandes de formació d'altres serveis de l'Ajuntament i d'assessorament sobre legislació d'estrangeria a altres tècnics municipals.

## **CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

---

### **4.1 PRESTACIONS**

#### **4.1.1 SERVEI DE COORDINACIÓ I SUPORT**

##### **Servei de Recepció i suport en la gestió**

- Donar suport administratiu als professionals del servei en la realització de les seves prestacions, com pot ser la gestió d'agendes, la gestió de les cites de seguiment, etc.
- Gestionar les cites de seguiment que no poden ser programades directament pels professionals del servei, per mitjà dels diversos canals d'atenció del SAIER, que es facilitin des de l'Ajuntament de Barcelona.
- Gestionar de manera extraordinària les primeres cites de persones usuàries que no hagin estat ateses pels Servei de primera atenció i informació de SAIER (SPAI) i obrir expedient en l'aplicació municipal.
- Donar suport en la preparació dels expedients dels usuaris en compliment dels requisits de protecció de dades.
- Introduir la informació de l'usuari en l'aplicació informàtica municipal SIAS – SAIER, si s'escau.
- Col·laborar i coordinar-se amb el Servei de primera atenció i informació (SPAI) en relació a la gestió de cites, si s'escau.
- Registrar les derivacions d'usuaris cap altres serveis especialitzats del SAIER si s'escau, amb l'eina informàtica o sistemes d'informació compartida per tots els serveis.
- Donar suport a l'elaboració del material i preparació de les sessions del Servei de Formació i suport en l'assessorament jurídic.
- Donar suport de manera transversal a tots els serveis del present Lot.
- Coordinar conjuntament amb els professionals les sol·licituds de traductors i d'intèrprets d'acord amb els protocols interns del SAIER.

## Servei de Coordinació

- Dissenyar i implementar els protocols d'intervenció conjunta i derivació de persones usuàries en coordinació amb el Servei de Primera Atenció i Informació del SAIER i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Determinar els paràmetres de detecció d'urgències i resolució de dubtes de caràcter jurídic, en coordinació amb el Servei de Primera Atenció i Informació del SAIER i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Coordinar la gestió i atenció d'urgències jurídiques en tràmits d'estrangeria, i realitzar una atenció preferent de casos en perill d'irregularitat sobrevinguda.
- Coordinar-se amb el Servei d'Assessorament i Orientació Formativa i Laboral (OFL-SAIER).
- Establir els protocols de derivació amb el Servei d'Assessorament Jurídic de Protecció Internacional (AJPI) del SAIER, i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, en cas que els usuaris que se'ls hi denegui el procediment de Protecció Internacional, puguin ser atesos pel servei del present contracte i acollir-se a un tràmit de la llei d'estrangeria.
- Coordinar-se amb el Servei d'Orientació Jurídica i Tramitació en els casos relacionats amb Nacionalitats, amb cancel·lació d'antecedents penals, amb l'estudi de possible recursos per denegació i/o altres.
- Coordinar-se amb el Servei d'atenció social de SAIER (SAS-SAIER) en els casos en què les persones ateses per aquest servei, requereixin informació i assessorament en relació a les seves possibilitats de regularització.
- Coordinar-se amb els serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi que presten Assessorament Jurídic en Estrangeria als usuaris (veure Contextualització).
- Coordinar-se amb altres serveis jurídics de l'Ajuntament de Barcelona en relació a les peticions d'assessorament jurídic en Dret d'Estrangeria, per a usuaris dels Serveis a les Persones de l'Ajuntament de Barcelona.
- Coordinar-se amb Barcelona Activa, en el context del Programa Pròxim i/o d'altres programes existents, per a l'acompanyament jurídic en la tramitació i presentació d'autoritzacions de residència i treball davant la Generalitat de Catalunya, administració competent en aquest extrem. Es farà especial èmfasi en les coordinacions relacionades a la prevenció de la irregularitat sobrevinguda.
- Donar resposta especialitzada sobre drets i deures, llei d'estrangeria i altres en relació als serveis del present Lot, que li indiqui la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, per tal de donar resposta a les consultes provinents d'entitats, serveis i recursos, i de la ciutadania.
- Realitzar altres coordinacions en relació a les seves funcions, que li pugui ser encomanda per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

### 4.1.2 SERVEI JURÍDIC EN ESTRANGERIA

#### Servei d'Informació i d'Assessorament Jurídic

- Garantir el servei d'assessorament jurídic especialitzat en matèria d'estrangeria i de mobilitat internacional als usuaris del SAIER.
- Realitzar l'assessorament jurídic especialitzat en matèria d'estrangeria a les persones usuàries d'altres serveis de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, si s'escau, atès que els usuaris dels serveis de Tramitació d'Estrangeria i de Reagrupament Familiar poden requerir assessorament jurídic en Estrangeria.



- Assessorar i orientar en matèria legal d'estrangeria a les persones que sol·liciten regularitzar la seva situació administrativa, així com informació detallada dels tràmits a realitzar.
- Assessorar sobre programes de retorn i sobre altres qüestions jurídiques vinculades amb la situació jurídica dels ciutadans estrangers.
- Atendre consultes referents als processos administratius realitzats amb estrangeria, entre els quals es troben el reagrupament familiar, la tramitació de residència per familiars nacionals de països de la UE, les targetes d'estudiant o les renovacions de les autoritzacions de residència o de residència i treball.
- Realitzar l'atenció individualitzada en matèria d'estrangeria i de mobilitat internacional dels usuaris (presencial i telemàtica).
- Realitzar diferents tipus d'intervenció des del marc de l'assessorament jurídic individual.
- Realitzar sessions grupals d'Assessorament jurídic sobre la Llei d'Estrangeria i de mobilitat internacional.
- Elaborar i realitzar les càpsules informatives del Servei d'Itineraris del Lot 2, sobre Drets i Deures laborals i sobre regularització, segons acord entre els serveis de coordinació del Lot 1 i del Lot 2 del present contracte.
- Preparar els materials i continguts de les sessions grupals informatives per a la regularització administrativa.
- Elaborar materials explicatius per a les sessions jurídiques grupals per tal que els interessats puguin entendre el procediment de regularització administrativa.
- Organitzar les sessions grupals d'acord a criteris coherents.
- Avaluar el resultat de les sessions i introduir millores en el contingut i les dinamitzacions.

### **Servei de Tramitació**

- Preparar l'expedient, monitoritzar i comunicar l'estat dels expedients i sol·licituds de permís de treball, residència, renovacions i modificacions, reagrupament familiars a les persones usuàries.
- Gestionar les possibles incidències sorgides en els tràmits o la derivació a altres serveis i administracions.
- Preparar els models de sol·licitud de les autoritzacions administratives indicades en el Reglament d'Estrangeria, i donar suport i acompanyament a la presentació de les sol·licituds, tenint en compte el grau d'autonomia dels usuaris.
- Presentar, prèvia autorització de l'usuari, la sol·licitud del tràmit administratiu de l'expedient elaborat, en casos de situacions de vulnerabilitat.
- Realitzar la tramitació per via de l'arrelament i la tramitació de l'homologació i convalidació d'estudis, si s'escau, dels usuaris derivats del Servei d'Informació i Orientació del present contracte.
- Orientar a les persones usuàries en cas de concessió del permís sobre la resta de tràmits a realitzar (preparar la documentació, taxes, com demanar cita prèvia amb la policia nacional, etc.).
- Respondre a requeriments de documentació i esmenes, així com presentar al·legacions.
- Coordinar-se amb tècnics municipals, en aquells casos que hi hagi una coreferència, prèvia validació per part del coordinador del servei.



- Informar a les persones usuàries dels canvis que es produeixen en els seus expedients i de la seva resolució.
- Realitzar altres tramitacions en relació als expedients oberts, que es puguin requerir des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

### **Servei de Formació i suport en l'Assessorament jurídic**

- Preparar el pla de formació continua per als professionals del servei objecte de contracte.
- Disposar d'una guia, ja sigui de naturalesa digital o en paper, que es pugi actualitzar fàcilment i en diferents llengües, del procediment que segueixen les persones per a la regularització administrativa.
- Donar formació als tècnics de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi o altres serveis municipals, quan ho requereixi la complexitat d'algun cas o l'acumulació de casos del mateix àmbit.
- Donar formació genèrica en matèria d'estrangeria als treballadors municipals quan s'escaigui.
- Elaborar informes jurídics especialitzats relacionats amb la temàtica d'estrangeria i de mobilitat internacional, en relació als temes plantejats per la direcció municipal del SAIER.
- Realitzar assessorament jurídic als professionals del SAIER i a altres serveis de l'Ajuntament, si s'escau, prèvia sol·licitud de la direcció municipal del SAIER.
- Realitzar assessorament jurídic i recerca del suport legislatiu en jornades i/o altres projectes preparats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi o altres direccions de l'Ajuntament.
- Dur a terme sessions de formació per a altres professionals d'entitats de la xarxa d'acollida, el Consell Municipal d'Immigració o l'acord ciutadà per a una Barcelona Inclusiva, de manera puntual i a petició de l'Ajuntament,
- Mantenir-se al corrent de possibles canvis jurídics en matèria d'estrangeria que l'estat pugui introduir.

### **4.2 ALTRES PRESTACIONS**

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

- Realitzar la direcció tècnica, supervisió i control de l'equip que durà a terme els serveis descrits en aquest plec i organització de la distribució de funcions i tasques de cara a assegurar el seu funcionament ordinari i la qualitat de l'atenció.
- Col·laborar amb els serveis i entitats del SAIER, donant suport en la resolució d'incidències relacionades amb l'accés i la recepció de les persones usuàries.
- Informar al/la tècnic/a responsable municipal del SAIER de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, qualsevol incidència en els horaris o de l'equip de treball i que tingui impacte en la prestació del servei.
- Col·laborar amb l'establiment de procediments protocol·litzats de cara a estandaritzar i sistematitzar els processos bàsics del servei, i fer propostes de millora.
- Atendre i comunicar de manera immediata a l'Ajuntament les queixes o suggeriments del usuaris que es puguin presentar, d'acord sempre amb el protocol de la Direcció Municipal corresponent.
- Supervisar els objectius quantitatius i qualitatius del servei i vetllar per l'assoliment dels nivells de serveis òptims.

- Assessorar i col·laborar amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en la millora del funcionament del servei.
- Coordinar-se i interrelacionar amb els responsables municipals i amb les coordinacions de les diferents entitats i serveis especialitzats del SAIER.
- Tenir cura i col·laborar en el manteniment correcte dels espais comuns d'atenció al públic.
- Coordinar les prestacions relatives a altres serveis comuns en coordinació amb les entitats que presten serveis al SAIER (recepció i distribució de correspondència, atenció telefònica, etc.).
- Fer seguiment de l'estat general de les instal·lacions i informar la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi corresponent de les incidències relatives a la infraestructura tant física com tecnològica.
- Elaborar els informes periòdics que s'estableixen a la clàusula 6.
- Enviar la primera setmana de cada mes l' Excel, o el format que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, un quadre de comandament on es recullin les dades bàsiques dels serveis descrits en el present plec i els nivells assolits (clàusula 6).

#### 4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA

- 1.701 hores anuals de prestació general tècnica jurídica per a la gestió de tots els serveis inclosos en el present Lot i la coordinació amb la resta de serveis.
- 1.701 hores anuals de prestació general tècnica jurídica per a la gestió dels Serveis Jurídics en Dret d'Estrangeria.
- 8.505 hores anuals de prestació tècnica jurídica.
- 1.701 hores anuals de suport administratiu.
- Bossa de 200 mòduls de 4 hores de prestació tècnica jurídica complementàries per any, segons necessitats del servei.

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi podrà activar la bossa de mòduls de 4 hores quan es produeixin increments d'usuaris no previstos i una major arribada d'usuaris en la resta de serveis de la Direcció d'Immigració i Refugi que requereixin d'assessorament Jurídic Especialitzat en Estrangeria, i impliqui un impacte puntual en el funcionament normal del servei.

#### 4.4 PERFILS PROFESSIONALS

##### Prestacions tècniques Jurídiques

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

- Titulació universitària de Llicenciatura o Grau en Dret.
- Estar col·legiat/da com advocat/da (\*).
- 3.402 hores anuals de prestació tècnica jurídica realitzades per professionals col·legiats com advocats.
- Experiència prèvia de 3 anys en treball de coordinació d'equips i projectes (Gestió de tots els serveis inclosos en el present Lot i la coordinació amb la resta de serveis (\*)).
- Experiència prèvia de 2 anys en treball de coordinació d'equips i projectes (Gestió del Servei Jurídic (\*)).
- Experiència prèvia de 2 anys en Dret d'Estrangeria (\*).
- Experiència prèvia de 1 any en Dret d'Estrangeria.

- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Aconsellable el coneixement d'alguna llengua estrangera, preferentment: àrab, francès i anglès.
- Capacitat en organització i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- Coneixement de serveis d'immigració i refugi.
- Coneixement en matèria d'estrangeria i fenòmens migratoris.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

#### **Suport administratiu**

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

#### **4.5 QUADRE RESUM HORES SERVEI**

<b>Prestacions</b>	<b>Necessitats mínimes</b>	<b>Requisits mínims</b>
Prestació general tècnica jurídica	1.724 h/any	Llicenciatura o Grau en Dret i estar col·legiat/da com advocat/da. Experiència mínima de 3 anys en treball de coordinació d'equips i projectes, i 2 anys en Dret d'Estrangeria.
Prestació general tècnica jurídica	1.724 h/any	Llicenciatura o Grau en Dret i estar col·legiat/da com advocat/da. Experiència mínima de 2 anys en treball de coordinació d'equips i projectes, i en Dret d'Estrangeria.
Prestació tècnica jurídica	3.402 h/any	Llicenciatura o Grau en Dret i estar col·legiat/da com advocat/da. Amb 1 any d'experiència en Dret d'Estrangeria.
	5.103 h/any	Llicenciatura o Grau en Dret Amb 1 any d'experiència en Dret d'Estrangeria.
Suport administratiu	1.724 h/any	Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior). Experiència prèvia en gestió administrativa.

Prestació tècnica Complementària	200 mòduls de 4 hores complementàries/any	Llicenciatura o Grau en Dret i estar col·legiat/da com advocat/da. 1 any d'experiència en Dret d'Estrangeria.
-------------------------------------	---	---

#### 4.6 FORMACIÓ

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

L'empresa adjudicatària presentarà un pla de formació inicial,

en el primer mes des de l'adjudicació del contracte, i la formació continuada, en el primer mes de l'any en curs, que haurà d'incloure:

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

## CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS i MATERIAL

---

### HORARIS

En la prestació del Servei Jurídic Especialitzat en Estrangeria, per tal de garantir la continuïtat i la eficiència del servei serà necessari realitzar les hores anuals efectives, en horari de dilluns a divendres.

El Servei s'haurà de proporcionar, en termes generals, d'acord al següent horari:

- De dilluns a dijous de 9:00 hores a 19:00 hores.
- Divendres de 9:00 hores a 15:00 hores.

Els horaris poden variar en funció de les necessitats del servei que s'acordin amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona.

### ESPAIS

Atesa la naturalesa de les prestacions, de les quals resulten expedients administratius que s'han de custodiar en dependències municipals, i per a les quals s'utilitzen aplicacions informàtiques municipals de l'entorn IMI, el servei estarà ubicat a l'espai municipal que posa a disposició l'Ajuntament, al carrer Tarragona 173. L'Ajuntament es reserva la facultat de canviar la ubicació de l'equip si en algun moment es considera convenient.

L'adjudicatari, utilitzarà l'aplicació informàtica municipal SIAS – SAIER dins de la xarxa informàtica municipal sempre segons els estàndards corporatius. En cas de ser necessari crear nous sistemes d'informació amb elles, haurà de fer-se amb la supervisió municipal a través de la Direcció del servei i/o de l'IMI i quedaran de propietat municipal a la finalització del contracte.

L'Ajuntament de Barcelona facilita fins a cinc posicions de treball en la seu del SAIER. Aquestes posicions de treball estan reservades pel personal de l'empresa adjudicatària, de manera que el personal del present contracte no compartirà espai i lloc amb el personal municipal.

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

## **MATERIAL**

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

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

L'adjudicatari haurà de dotar a tot el personal del servei d'un telèfon mòbil d'empresa, per poder realitzar telemàticament les trucades i les atencions de les cites i la gestió d'agendes, si s'escau.

## **CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT**

---

L'Ajuntament haurà d'estar informat de qualsevol fet i incidència significativa que afecti el funcionament del servei: casos més complexos, relació amb altres serveis, disfuncions temporals, entre d'altres. A aquests efectes, l'entitat adjudicatària designarà una única persona com a interlocutora.

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

Per poder elaborar un quadre de dades l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades que haurà de presentar amb periodicitat mensual:

➤ **Pel Servei de Recepció:**

- Número de persones ateses.
- Número de cites de seguiment programades.
- Número de primeres cites programades.

➤ **Pel Servei de Coordinació**

- Número de reunions de coordinació realitzades. Es farà constar com a mínim el següent desglossament:
  - Servei d'Assessorament i Orientació Formativa i Laboral (OFL).
  - Servei d'Assessorament Jurídic en Protecció Internacional (AJPI).
  - Servei d'Orientació Jurídica i Tramitació
  - Servei Atenció Social (SAS).

- Serveis jurídics de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS).
  - Número de respostes a consultes (informes, queixes, etc.).
  - Número de sessions de formació a professionals realitzades.
- **Pel Servei Jurídic en Estrangeria**
- Número de sessions grupals previstes / realitzades.
  - Número de primeres cites individuals previstes/realitzades.
  - Temps d'espera per a una primera cita.
  - Número de cites de seguiment previstes/realitzades.
  - Número de cites urgents realitzades.
  - Temps d'espera per a una cita urgent.
  - Número de cites realitzades segons tipologia de demanda.
  - Número d'expedients iniciats.
  - Número d'expedients derivats al Servei d'Orientació Jurídica i Tramitació, amb la indicació del motiu.
  - Número de càpsules informatives realitzades amb el següent desglossament:
    - Càpsula Drets i Deures.
    - Càpsula Regularització.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe de gestió semestral referent a les tasques dutes fins al moment. Aquest informe es lliurarà a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi com a molt tard el 15 de juliol. Aquest informe haurà d'incloure com a mínim les següents dades:

1. Número de persones ateses.
2. Edat.
3. Gènere.
4. Estat civil.
5. Nacionalitats.
6. Habitatge, per districte.
7. Tipus d'habitatge.
8. Situació administrativa.
9. Tipologia d'usuari.
10. Situació laboral
11. Temps d'estada a l'Estat i a Barcelona.
12. Nivell d'estudi.
13. Tipologia de demandes (fent menció a situacions d'irregularitat sobrevinguda)
14. Coordinacions
15. Comunicació

A més, presentarà un informe anual que es lliurarà a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. La concreció sobre l'estructura que ha de tenir es concretarà en les reunions de coordinació mensual amb la direcció municipal de SAIER i haurà d'incloure com a mínim els següents punts:

1. Anàlisi de dades sobre tendències globals en l'àrea d'immigració (context general).



2. Perfil de les persones ateses.
3. Prestacions del servei d'assessorament jurídic.
4. Model d'intervenció.
5. Materials elaborats.
6. Coordinació.
7. Accions formatives i assessorament a professionals.
8. La formació continua de l'equip dels Servei.
9. Resultat de les enquestes de satisfacció
10. Recomanacions d'actuació de l'Oficina de Discriminació en funció de les situacions de discriminació detectades.
11. Propostes de millora (caldrà fer esment al compliment de les millores aportades al contracte).

Aquest informe anual es presentarà un cop transcorregut un màxim d'un mes i mig des del 31 de desembre de cada any.

## CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI

---

- Que les persones que vulguin demanar una primera cita amb el Servei d'Assessorament Jurídic Especialitzat en Estrangeria (AJE-SAIER) tinguin disponibilitat de cita abans de 15 dies laborables.
- Donar resposta en menys de 5 dies laborals a sol·licituds amb caràcter urgent.
- Donar resposta a les consultes per correu electrònic de professionals i serveis abans de 5 dies laborals.
- Realitzar 1 coordinació tècnica al mes amb el Servei d'Assessoraments i Orientació Formativa i Laboral (OFL-SAIER).
- Presentar els nous protocols que es determinen en el present plec abans del 6 primers mesos de l'inici de la seva execució. En concret:
  - Protocol de coordinació amb el servei objecte del Lot 2 del present contracte (OFL-SAIER) en relació a l'organització de càpsules informatives, derivació de persones usuàries i intervenció conjunta.
  - Protocol de derivació amb el Servei d'Assessorament Jurídic de Protecció Internacional (AJPI).
  - Protocol amb els serveis de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS).
- Presentar enquestes de satisfacció completades com a mínim en el 2,5% dels usuaris atesos en el Servei d'Assessorament Jurídic Especialitzat en Estrangeria (AJE-SAIER).

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

---

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

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

d'Immigració i Refugi. Aquestes reunions de seguiment i coordinació tindrà com a principals funcions:

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

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

L'empresa designarà una persona interlocutora habitual amb l'Ajuntament, la qual pot coincidir o no amb la persona que realitzi la coordinació tècnica del servei.

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

L'Ajuntament designarà una persona responsable municipal del contracte del servei a nivell de ciutat.

## **LOT 2**

### **CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR**

---

Els principals objectius del Servei d'Assessorament i Orientació Formativa i Laboral (OFL-SAIER) en el marc del Servei d'Atenció a Immigrants Emigrants i Refugiats (SAIER) són els següents:

- Analitzar les necessitats de les persones usuàries i orientar en un itinerari per a la formació i l'ocupabilitat que contribueixi a la seva inclusió social i laboral.
- Garantir l'assessorament de manera individualitzada sobre homologació, convalidació o equivalència d'estudis estrangers i l'orientació per a l'ocupabilitat i la inserció laboral a persones immigrades i refugiades, si s'escau.
- Realitzar accions adreçades a la integració sociolaboral de les persones immigrades i refugiades i afavorir la cohesió social.
- Assessorar per a l'ampliació o adequació de la seva formació i inserció en el mercat laboral.
- Fomentar i incrementar la millora competencial dels usuaris per mitjà de la informació per càpsules del propi servei o derivació a altres serveis: formacions professionalitzades, cursos d'idiomes, competències digitals, etc.).
- Millorar l'ocupabilitat mitjançant la informació de les opcions d'incorporació al mercat de treball, els recursos existents sobre recerca de feina, entre d'altres.
- Proporcionar eines i donar suport pel coneixement i l'exercici dels drets i deures de les persones treballadores immigrades i refugiades.
- Promoure i acompanyar a la persona usuària en el procés de regularització administrativa i el manteniment d'aquesta.

El Servei d'Assessorament i Orientació Formativa i Laboral (OFL-SAIER) en el marc del Servei d'Atenció a Immigrants Emigrants i Refugiats (SAIER), està destinat a persones en processos de mobilitat internacional: persones estrangeres immigrades, emigrades, persones sol·licitants d'asil, persones refugiades, retornades o que ha adoptat la decisió d'emigrar. Es realitzarà una especial atenció als joves migrants sense referent adult.

## **CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR**

---

El Servei d'Assessorament i Orientació Formativa i Laboral (OFL-SAIER), en el marc del Servei d'Atenció a Immigrants Emigrants i Refugiats (SAIER), es compon de recepció, informació, orientació, assessorament i acompanyament als usuaris.

En el contracte es diferencien els següents serveis:

### **3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ I SUPORT**

3.1.1 Servei de Recepció i suport en la gestió

3.1.2 Servei de Coordinació

3.1.3 Servei de Suport de Programes de Formació i Ocupabilitat

### **3.2 SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN FORMACIÓ I OCUPABILITAT**

3.2.1 Servei d'Acollida

3.2.2 Servei d'Itineraris

3.2.3 Servei d'Informació d'Homologació d'estudis

### **3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ I SUPORT**

Es tracta d'un servei per coordinar i donar suport al conjunt de serveis integrats, i vetllar per garantir l'expedient únic d'usuari, el qual possibilita la recollida sistematitzada de dades de la demanda, la gestió i derivació de casos i la cessió d'algunes dades amb la resta del sistema informatitzat de l'Ajuntament de Barcelona.

#### **3.1.1 Servei de Recepció i suport en la gestió**

El Servei d'Assessorament i Orientació Formativa i Laboral (OFL-SAIER) consta d'un servei de recepció per a la gestió de cites.

Les persones usuàries arriben principalment al servei amb una primera cita programada pel Servei de Primera Atenció i Informació del SAIER (SPAI) qui ha obert l'expedient corresponent en l'aplicació municipal. El servei de recepció serà el responsable de la gestió de les cites de seguiment i de primeres cites que per motius extraordinaris s'hagin de gestionar des del propi servei.

Aquest servei dona suport, administratiu i logístic a tots els serveis que configuren aquest contracte, d'Informació i Orientació en l'homologació i convalidació de títols i estudis estrangers, la formació i la ocupabilitat.

#### **3.1.2 Servei de Coordinació**

El Servei d'Assessorament i Orientació en Formació, Ocupabilitat i en l'homologació i convalidació de títols i estudis estrangers requereix una coordinació amb la resta de serveis especialitzats del SAIER, amb el Servei de Primera Atenció i Informació del SAIER (SPAI) i amb altres serveis i recursos.

#### **3.1.3 Servei de Suport de Programes de Formació i Ocupabilitat**

Es tracta d'un Servei de coordinació, gestió i seguiment de Programes de Formació i de Programes d'Ocupabilitat, en què s'elaborarà una guia dels recursos disponibles tant a nivell de Formació com d'Ocupabilitat. L'empresa adjudicatària elabora aquesta guia, que s'haurà d'actualitzar de manera semestral.

El Servei ha de conèixer la realitat dels Programes d'Ocupabilitat del territori (municipi, Comunitat Autònoma i Estat), i disposar d'eines com ara mapa d'actors i relacions del teixit de proximitat existent.

El Servei també ha de conèixer els cursos de la formació professional reglada, l'ocupacional, la continua i la competencial.

Es tracta d'un servei que requereix un treball en xarxa amb tots els serveis ubicats a cada territori, oferint un suport especialitzat en les matèries relacionades amb la ocupabilitat i la inserció laboral, i la formació.

Aquest servei ha d'estar present en taules, espais de treball especialitzats o amb incidència en l'àmbit de l'ocupabilitat, ja sigui com a promotor o com a impulsor.

La guia nodrirà al Servei d'Itineraris per tal que el Servei d'Acollida, en cas necessari, pugui derivar els usuaris a altres serveis que disposin de la informació necessària per completar el Pla de Treball i Millora establert.

## **3.2 SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN FORMACIÓ I OCUPABILITAT**

El Servei d'Informació i Orientació en formació i ocupabilitat és de caràcter informatiu i d'assessorament cap als usuaris del SAIER. Aquest servei podrà oferir informació sobre l'homologació i convalidació d'estudis estrangers.

Les persones usuàries arriben en aquest servei mitjançant una primera cita individual que ha estat programada pel Servei de Primera a Atenció i Informació (SPAI) de SAIER, qui obre expedient en el sistema de registre municipal. Són persones en processos de mobilitat internacional (persones estrangeres immigrades, emigrades, persones sol·licitants d'asil, persones refugiades, retornades o que han adoptat la decisió d'emigrar), que arriben soles o amb unitat familiar, i algunes amb situacions de vulnerabilitat social més o menys greus.

El Servei d'Informació i Orientació en formació i ocupabilitat realitzarà una anàlisi del perfil de les persones a atendre, i s'oferirà una atenció personalitzada segons les seves necessitats específiques. El servei oferirà atenció especialitzada i acompanyament a la inclusió social i laboral de joves migrants sense referent adult de 18 a 25 anys (veure Annex 2).

Es proporcionarà informació sobre formació reglada i no reglada, obligatòria i post-obligatòria, l'ocupacional, l'aprenentatge de llengües i altres.

La orientació per a la ocupabilitat i la inserció laboral proporcionarà eines i mitjans per a la recerca de feina i la entrada en el mercat de treball. La inserció laboral és un dels elements més importants en el procés d'inclusió de les persones immigrades possibilitant la cobertura de necessitats bàsiques i l'obtenció de certs drets, així com l'accés i/o manteniment del permís de residència i treball.

### **3.2.1 Servei d'Acollida**

L'acollida a l'usuari s'inicia amb una primera entrevista individualitzada en què es realitza l'anàlisi diagnòstic de les seves necessitats formatives i d'informació. A continuació es traça un Pla de Treball i Millora, en relació a l'homologació i convalidació d'estudis, la formació i la ocupabilitat. En l'elaboració del Pla de Treball i Millora es tindrà en compte la possibilitat de tramitar una autorització de residència temporal per raons d'arrelament.

En aquesta primera entrevista es poden detectar necessitats jurídiques, en relació a la situació administrativa i possibilitats de regularització en funció de l'itinerari traçat, pel que es realitzarà una

derivació interna al Servei d'Assessorament Jurídic Especialitzat en Estrangeria (AJE-SAIER), si s'escau.

L'empresa adjudicatària realitzarà una base de dades per tal de registrar els usuaris atesos al servei i detallar el seu perfil, en base a la informació inclosa en l'Annex 1. Amb la finalitat de tenir una eina que faciliti l'elaboració del Pla de Treball i Millora, i proposar possibles derivacions a altre entitats i serveis, caldrà realitzar un creuament amb la guia de recursos elaborada pel Servei Suport de programes de Formació i Ocupabilitat.

Un cop l'usuari hagi finalitzat l'itinerari descrit en el punt següent, aquest podrà sol·licitar una entrevista de seguiment, en què s'avaluarà l'evolució de l'itinerari i es detectaran possibles necessitats emergents, contraposant el pla de treball inicial amb la seva experiència real.

Les sessions de seguiment permeten consolidar l'acompanyament individualitzat, i garantir que l'orientació realitzada és l'adequada i adaptar les necessitats de cada usuari.

### **3.2.2 Servei d'Itineraris**

El Servei d'Itineraris en formació, homologació i ocupabilitat s'estructura en diverses càpsules informatives, executades per mitjà de sessions grupals, en què s'ofereix informació relacionada per a una adequada acollida a les persones.

Aquestes càpsules podran ser impartides pel propi Servei d'Informació i Orientació en formació, homologació i ocupabilitat, o en coordinació amb el Servei Jurídic Especialitzat en Estrangeria del present contracte, o per altres serveis SAIER, com és el servei de sessions itinerants del Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI). Les sessions itinerants del SOAPI adapten els seus continguts a demandes específiques i especialitzades en temes concrets d'acollida.

Les càpsules impartides pel propi servei seran elaborades per l'empresa adjudicatària del present Lot, mentre que les càpsules realitzades en coordinació amb altres serveis SAIER seran elaborades per aquests.

En el desenvolupament de la tipologia de càpsules a impartir s'especifica quines càpsules seran elaborades per l'empresa adjudicatària o per altres serveis SAIER. La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi podrà modificar la tipologia de les càpsules a impartir, i el servei més adequat per elaborar el contingut de les càpsules.

També es proposen càpsules informatives no impartides en el marc dels serveis SAIER, pel que serà necessari realitzar una derivació al servei més adequat de la ciutat.

Les càpsules informatives s'estructuren en tres grans fases: Aterratge, Incorporació, i Vinculació i Millora de l'Ocupabilitat. Tot i que aquestes fases representen el recorregut teòric que podria necessitar la persona usuària, en l'entrevista inicial es traçarà l'itinerari que millor s'adapti a les necessitats i interessos de l'usuari amb independència de les fases.

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi podrà modificar la tipologia de les diferents càpsules en funció de l'evolució del servei i les necessitats dels usuaris.

#### **Fase Aterratge**

Les càpsules d'Aterratge aporten a les persones usuàries una visió general dels recursos disponibles per assolir competències lingüístiques i instrumentals que permetin a les persones usuàries un bon desenvolupament i arrelament social; i per altra banda, potenciar les formacions de caràcter pràctic i enfocades a facilitar l'accés al món laboral.

- **Càpsula lingüística**

Es posarà en valor la necessitat de coneixement de les llengües locals, informant sobre el marc legal, estatal i autonòmic, de coneixement de les llengües, així com l'ús social de les mateixes.

S'informarà dels diversos recursos que disposa la ciutat per a la formació lingüística, incidint especialment en els districtes dels quals provenen les persones participants.

D'aquesta manera es posarà a l'abast de les persones usuàries tant els recursos per assolir un nivell mínim de competències lingüístiques i/o aprofundir en el domini de l'idioma per poder accedir amb igualtat de condicions a formacions reglades, no reglades com al mercat laboral.

Càpsula elaborada i impartida pel Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI).

- **Càpsula ocupabilitat I**

Es tindrà en compte el perfil de les persones assistents, en què s'informarà sobre les possibilitats i les opcions d'incorporació al mercat de treball, en funció de les competències laborals pròpies.

En aquesta sessió també s'informarà de quines associacions existeixen en el territori, per tal d'oferir una xarxa de suport amb la intenció de generar sinèrgies tant entre aquestes com entre les mateixes persones assistents, per tal d'incrementar la xarxa de contactes personals.

Es donarà importància a la creació de xarxes com a eina ocupacional per a la recerca de feina, i es podrà convidar a les associacions a assistir a aquestes càpsules, si s'escau.

Amb aquesta càpsula les persones usuàries seran coneixedores de les eines competencials de les que disposen, facilitant d'aquesta manera l'objectiu a l'hora d'accedir al mercat laboral.

Càpsula elaborada i impartida per l'empresa adjudicatària del present Lot.

- **Càpsula sobre mobilitat**

Càpsula orientada a ajudar en la mobilitat dins la ciutat, en què s'informarà dels diversos transports públics i títols de transport. Així, les persones participants guanyaran en autonomia dins la ciutat, i tindran un coneixement valuós sobre la geografia urbana.

Càpsula elaborada i impartida pel Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI).

## **Fase Incorporació**

Les càpsules d'incorporació i vinculació estan orientades cap a l'increment de l'autonomia i seguretat de les persones assistents, en què s'informa sobre tramitacions, permisos, vies d'accés a l'educació, la sanitat, i altres serveis.

- **Càpsula Drets i Deures**

Aquesta càpsula està especialment centrada en la normativa que regula les relacions laborals en general i vigila el seu alineament amb allò establert a l'article 10 de la Llei 10/2010 i l'article 13.b del Decret 150/2014 referit al que es coneix com «Mòdul B: Coneixements laborals» del Certificat de Primera Acollida.

Actualment la normativa permet aconseguir el Mòdul B del Certificat de Primera acollida per mitjà d'un test, pel que la realització d'aquesta càpsula pot contribuir a superar la prova.

Així, inclourà aspectes vinculats amb:

- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors (BOE núm. 255, de 24.10.2015).
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals (BOE núm. 269, de 10.11.1995).
- Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General de la Seguretat Social. (BOE núm. 261, de 31.10. 2015).
- Reial Decret 1659/1998, de 24 de juliol, pel qual es desenvolupa l'article 8, apartat 5, de la Llei de l'Estatut dels treballadors en matèria d'informació al treballador sobre els elements essencials del contracte de treball. (BOE núm. 192, de 12. 08. 1998).

- Reial decret 1299/2006, de 10 de novembre, pel qual s'aprova el quadre de malalties professionals en el sistema de la Seguretat Social i s'estableixen criteris per a la seva notificació i registre (BOE núm. 302, de 19.12.2006).

S'inclouran també en aquesta altres aspectes com són els diferents programes d'atenció a les víctimes de violència de gènere o explotació laboral, proteccions socials de les persones treballadores, riscos laborals, com interpretar una nòmina, etc.

Càpsula elaborada i impartida pel Servei d'Informació i d'Assessorament Jurídic del present contracte.

- **Càpsula de regularització**

L'objectiu de la càpsula és proporcionar informació sobre tràmits del Reglament d'Estrangeria.

En aquest sentit s'informarà del diferents processos de regularització administrativa per via de l'arrelament: arrelament de segona oportunitat, arrelament sociolaboral, arrelament social, arrelament socioformatiu (per formació) i arrelament familiar.

Es farà especial menció a l'arrelament sociolaboral, en què s'explicaran els tràmits a seguir durant el procés de regularització, tant si és inicial com en el cas de la irregularitat sobrevinguda.

També s'informarà dels diferents programes de regularització existents, com el PRÒXIM, el LÀBORA, el suport a les dones en els àmbits rural i urbà, entre d'altres.

Càpsula elaborada i impartida pel Servei d'Informació i d'Assessorament Jurídic del present contracte.

- **Càpsula homologació d'estudis**

L'homologació és el procediment que permet reconèixer tots els títols o estudis no universitaris cursats a l'estranger i atorgar-los la mateixa validesa que els del sistema educatiu espanyol. Aquest reconeixement té efectes acadèmics i professionals a tot el territori espanyol. L'homologació serveix pel reconeixement acadèmic, la continuïtat educativa i el reconeixement professional.

S'informarà sobre els processos d'homologació, convalidació i equivalència dels estudis, tots els tràmits i documentació necessària, i es farà referència al cost aproximat de les gestions.

És necessari informar que es pot homologar tots els estudis de sistemes educatius estrangers no universitaris, excepte els d'idiomes.

Càpsula elaborada i impartida per l'empresa adjudicatària del present Lot.

- **Càpsula d'informació sobre la Sanitat Pública**

S'informarà sobre la Sanitat Pública general i del Sistema sanitari català i qualitat assistencial.

Càpsula elaborada i impartida pel Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI).

- **Càpsula d'atenció ciutadana**

Es donarà informació sobre els diversos canals d'atenció municipals, OAC, telèfons de seguretat i atenció als ciutadans.

Càpsula elaborada i impartida pel Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI).

- **Càpsula informativa de Serveis Públics**

Es tracta d'una càpsula informativa sobre els serveis municipals i autonòmics que fomenten l'acció comunitària de a la ciutadania.

Càpsula elaborada i impartida pel Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI).

- **Càpsula del sistema educatiu**

Es donarà informació sobre el sistema educatiu reglat i no reglat, i de reconeixement de competències professionals.

El sistema educatiu reglat inclourà informació des de l'escolarització obligatòria fins a la post-obligatòria (de Primària a ESO, Formació Professional, Estudis Universitaris, etc.).

Es donarà importància als estudis no reglats, ja que permeten adquirir competències tècniques i transversals, obtenir certificats i acreditar hores de formació; contribueixen al creixement personal i poden ser valorats positivament pels ocupadors en processos de selecció.

A més, alguns estudis d'educació no reglada poden tenir el reconeixement d'un organisme públic oficial, de manera que poden conduir a titulacions homologades amb validesa professional.

Càpsula elaborada i impartida pel Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI).

Si la càpsula està destinada a una persona usuària que tingui la necessitat del reconeixement de competències professionals, es derivarà la persona usuària a Barcelona Activa.

### **Fase Vinculació i Millora de l'Ocupabilitat**

- **Càpsula competències digitals**

Càpsula destinada a reduir la bretxa digital i que les persones usuàries puguin utilitzar els diferents portals digitals facilitant l'accés al mercat de treball.

Amb aquesta càpsula, i mitjançant diversos exemples, les persones usuàries podran familiaritzar-se tant en la recerca de recursos disponibles com en l'emplenat de formularis digitals.

Aquesta informació no es donarà en el propi servei i l'usuari serà derivat a altres serveis que proporcionin la informació, com pot ser Barcelona Activa.

- **Càpsula ocupabilitat II**

En aquesta càpsula s'informarà de les eines per a la recerca de feina i es donarà informació sobre recursos com INEM, SOC o BASA. També s'informarà sobre els perfils més demandats en el mercat laboral local.

Les persones que assisteixin a aquesta càpsula disposaran de la informació necessària per poder accedir a un mercat laboral d'accés més exigent. De la mateixa manera, també s'informarà sobre els serveis d'acompanyament disponibles per a l'emprenedoria, permetent així la millora de la qualitat de vida i integració de les persones.

Aquestes càpsules estan destinades a persones usuàries amb un perfil que permeti l'accés més competitiu al mercat laboral.

Càpsula elaborada i impartida per l'empresa adjudicatària del present Lot.

### **3.2.3 Servei d'Informació d'Homologació d'estudis**

El servei d'Informació d'Homologació d'estudis és l'especialista en temes d'homologació, convalidació i equivalència d'estudis universitaris i no universitaris.

Serà l'encarregat de determinar el contingut i realitzar les càpsules informatives d'homologació del Servei d'itineraris.

En cas que es requereixi, i posterior a la càpsula informativa, atindrà consultes a nivell individual, i realitzarà l'assessorament del procediment d'homologació que s'ha de seguir en funció del cas i la tipologia d'estudis, i informarà quin és l'organisme que s'encarrega de fer efectiva la sol·licitud a fi de que les persones coneguin el procediment i puguin ser autònomes quan arribi el moment d'iniciar el procés, sense la necessitat de tornar a concertar una nova cita amb el servei.

## **CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

---

### **4.1 PRESTACIONS**

#### **4.1.1 SERVEI DE COORDINACIÓ I SUPORT**

##### **Servei de Recepció i suport en la gestió**

- Donar suport administratiu als professionals del servei en la realització de les seves prestacions, com pot ser la gestió d'agendes, la gestió de les cites de seguiment, etc.
- Gestionar les cites de seguiment que no poden ser programades directament pels professionals del servei, per mitjà dels diversos canals d'atenció del SAIER, que es facilitin des de l'Ajuntament de Barcelona.
- Gestionar de manera extraordinària les primeres cites de persones usuàries que no hagin estat ateses pels Servei de primera atenció i informació de SAIER (SPAI) i obrir expedient en l'aplicació municipal.
- Donar suport en la preparació dels expedients dels usuaris en compliment dels requisits de protecció de dades.
- Introduir la informació de l'usuari en l'aplicació informàtica municipal SIAS – SAIER, si s'escau.
- Col·laborar i coordinar-se amb el de Servei de primera atenció i informació (SPAI) en relació a la gestió de cites, si s'escau.
- Registrar les derivacions d'usuaris cap altres serveis especialitzats del SAIER si s'escau, amb l'eina informàtica o sistemes d'informació compartida per tots els serveis.
- Donar suport al Servei d'Assessorament i Orientació Formativa i Laboral amb el registre del perfil dels usuaris i la guia dels recursos disponibles, i altres prestacions administratives, com és la introducció a l'agenda SIAS, la programació de les càpsules informatives, etc.
- Donar suport a l'elaboració del material de les càpsules informatives del Servei d'Informació i Orientació en formació i ocupabilitat.
- Donar suport de manera transversal a tots els serveis del present Lot.
- Coordinar conjuntament amb els professionals les sol·licituds de traductors i d'intèrprets d'acord amb els protocols interns del SAIER.

##### **Servei de Coordinació**

- Dissenyar i implementar els protocols d'intervenció conjunta i derivació de persones usuàries en coordinació amb el Servei de Primera Atenció i Informació del SAIER (SPAI) i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Establir els protocols de coordinació amb el Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI), per a la realització de càpsules informatives o l'assessorament per a l'obtenció del Certificat d'Acollida.
- Coordinar-se amb el Servei d'Assessorament Jurídic especialitzat en Estrangeria (AJE-SAIER).
- Coordinar-se amb el Servei d'atenció social de SAIER (SAS-SAIER) en els casos en què les persones ateses estiguin en alguna situació de vulnerabilitat greu.

- Establir els protocols de coordinació amb altres serveis municipals, com pot ser Barcelona Activa, per a la derivació dels usuaris del servei en els seus programes d'ocupabilitat, accions formatives, o altres.
- Coordinar-se amb la Intercol·legial per tal de derivar persones usuàries als diferents col·legis professionals vinculats al protocol existent entre l'Ajuntament de Barcelona i la Intercol·legial.
- Donar resposta especialitzada sobre en relació als serveis del present Lot, que li indiqui la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, per tal de donar resposta a les consultes provinents d'entitats, serveis i recursos, i de la ciutadania.
- Realitzar altres coordinacions en relació a les seves funcions, que li pugui ser encomanda per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

### **Servei de Suport de Programes de Formació i Ocupabilitat**

- Elaborar una guia de recursos de Programes de Formació i de Programes d'Ocupabilitat.
- Realitzar la recerca dels recursos existents en l'àmbit laboral a nivell de ciutat, amb la recopilació de la informació necessària per realitzar tràmits de derivació d'usuaris: criteris, entitats, circuits de coordinació, etc.
- Mantenir actualitzada la guia de recursos en format base de dades de recursos, d'entitats, de circuits de coordinació i derivació.
- Atendre les consultes dels professionals de l'Ajuntament de Barcelona sobre ocupabilitat: recursos, serveis, aspectes legals, etc.
- Mantenir relacions amb els Programes d'Ocupabilitat i acordar mecanismes de derivació.
- Consensuar itinerari de derivació a un recurs específic, donant resposta a les necessitats dels usuaris del SAIER.
- Participar, i promoure si s'escau, taules, grups de treball, comissions en l'àmbit de l'ocupabilitat.

#### **4.2.1 SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN FORMACIÓ I OCUPABILITAT**

##### **Servei d'Acollida**

- Realitzar la primera entrevista a l'usuari per analitzar les necessitats i establir el Pla de Treball i Millora.
- Gestionar juntament amb el servei de recepció, les cites de la persona usuària a fi que pugui realitzar el Pla de Treball i Millora en el marc del Servei d'Itineraris en formació, homologació i ocupabilitat.
- Elaborar una base de dades d'usuaris, amb informació bàsica de l'usuari i el perfil professional i formatiu amb els seus interessos, per tal de poder realitzar derivacions un cop detectats els recursos existents i disponibles.
- Assessorar a les persones usuàries del servei que ho necessitin sobre qüestions relacionades amb l'ocupabilitat tant a la ciutat de Barcelona, Comunitat Autònoma i Estat.
- Derivar l'usuari a altres serveis de la ciutat, en cas que el servei no realitzi la càpsula de l'itinerari proposat en el Pla de Treball i Millora, segons la guia de recursos de Programes de Formació.
- Realitzar la derivació a altres serveis, en funció de la guia de recursos de Programes d'Ocupabilitat i el Pla de Treball i Millora traçat, si s'escau.



- Realitzar suport a la inserció i derivació a diferents recursos laborals de la ciutat, prèvia valoració del perfil corresponent.
- Derivar els usuaris a programes laborals existents a la ciutat, com el programa municipal Làbora, PRÓXIM, i a entitats amb programes d'inserció laboral.
- Realitzar el contacte amb el col·lectiu professional de referència i fer la derivació, si s'escau.
- Coordinar-se amb els Serveis d'Assessorament Jurídic del SAIER.
- Derivar l'usuari al Servei d'Informació i d'Assessorament jurídic, si s'escau.
- Realitzar la revisió del pla de treball i de les fites assolides, si s'escau.
- Identificar les principals dificultats que es pot trobar l'usuari durant la realització de l'itinerari definit en el Pla de Treball i Millora.
- Fer la valoració de l'aprofitament de les càpsules realitzades pels usuaris.
- Detectar noves necessitats i proposar i/o adaptar les càpsules indicades en la clàusula 3.2.2

### Servei d'itineraris

- Realitzar la programació mensual i anual (Veure Annex 3) de les càpsules informatives i la coordinació i reserva d'espais corresponent.
- Informar al Servei d'Acollida de la programació de les càpsules informatives, amb el suport del servei de recepció.
- Planificar les sessions en funció de la base de dades dels perfils de les persones usuàries.
- Revisar i mantenir actualitzat el calendari de les càpsules informatives, si s'escau, amb el suport del servei de recepció.
- Desenvolupar el contingut de les càpsules informatives d'acord la clàusula 3 del present Lot i respectant les lleis vigents en tot moment, i amb la validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Elaborar el material a entregar a la persona usuària un cop finalitzades les càpsules.
- Entregar justificants d'assistència en cas que la persona usuària ho sol·liciti.

### Execució de les càpsules informatives

Com a norma general, per a la realització d'aquest servei s'estableixen mòduls formatius un cop per setmana amb una durada de 5 hores ininterrompudament, durant tot l'any. L'oferta formativa s'acabarà modulant segons la demanda concreta rebuda al servei.

- Cada mòdul inclourà 3 càpsules informatives, que abordaran les temàtiques previstes en aquest contracte. Aquest format permet obtenir la informació en l'itinerari d'acollida d'una manera estructurada i adaptada als perfils de cada persona usuària.
- Cada mes es faran sessions de totes les càpsules, realitzant els mòduls de manera cíclica, per tal de garantir que qualsevol persona usuària pugui assistir a totes les càpsules recomanades en funció de la seva disponibilitat. Aquesta estructura garanteix que totes les persones usuàries tinguin accés a la informació necessària, independentment del moment en què s'incorporin al servei.
- Al final de cada càpsula informativa, l'empresa adjudicatària oferirà documentació en format paper i digital.
- La preparació, continguts i execució de les sessions vindran establerts per les indicacions i protocols acordats i validats amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

## Servei d'Informació d'Homologació d'estudis

- Realitzar les càpsules informatives sobre homologació i convalidació de títols i estudis estrangers, programades pel Servei d'Itineraris.
- Realitzar l'assessorament individualitzat personalitzat i seguiment del procés d'homologació, si s'escau, a aquelles persones que hagin participat de les càpsules informatives i ho sol·licitin.
- Coordinar-se i derivar a les persones usuàries que vulguin realitzar la tramitació de l'Homologació al servei de l'Ajuntament de Barcelona que ho estigui oferint.
- Atendre les consultes dels professionals de l'Ajuntament de Barcelona sobre homologació i convalidació de títols i estudis estrangers.

## 4.2 ALTRES PRESTACIONS

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

- Realitzar la direcció tècnica, supervisió i control de l'equip que durà a terme els serveis descrits en aquest plec i organització de la distribució de funcions i tasques de cara a assegurar el seu funcionament ordinari i la qualitat de l'atenció.
- Col·laborar amb els serveis i entitats del SAIER, donant suport en la resolució d'incidències relacionades amb l'accés i la recepció de les persones usuàries.
- Informar al/la tècnic/a responsable municipal del SAIER de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, qualsevol incidència en els horaris o de l'equip de treball i que tingui impacte en la prestació del servei.
- Col·laborar amb l'establiment de procediments protocol·litzats de cara a estandaritzar i sistematitzar els processos bàsics del servei, i fer propostes de millora.
- Atendre i comunicar de manera immediata a l'Ajuntament de les queixes o suggeriments del usuaris que es puguin presentar, d'acord sempre amb el protocol de la Direcció Municipal corresponent.
- Supervisar els objectius quantitatius i qualitius del servei i vetllar per l'assoliment dels nivells de serveis òptims.
- Assessorar i col·laborar amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en la millora del funcionament del servei.
- Coordinar-se i interrelacionar amb els responsables municipals i amb les coordinacions de les diferents entitats i serveis especialitzats del SAIER.
- Tenir cura i col·laborar en el manteniment correcte dels espais comuns d'atenció al públic.
- Coordinar les prestacions relatives a altres serveis comuns en coordinació amb les entitats que presten serveis al SAIER (recepció i distribució de correspondència, atenció telefònica, etc.).
- Fer seguiment de l'estat general de les instal·lacions i informar la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi corresponent de les incidències relatives a la infraestructura tant física com tecnològica.
- Elaborar els informes periòdics que s'estableixen a la clàusula 6.
- Enviar la primera setmana de cada mes l'Excel, o el format que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, un quadre de comandament on es recullin els indicadors bàsics dels serveis descrits en el present plec i els nivells assolits (clàusula 6).

### 4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA

- 1.701 hores anuals de prestació general tècnica per a la gestió del Servei d'Informació i Orientació.
- 8.505 hores anuals de prestació tècnica.
- 1.701 hores anuals de suport administratiu.
- Bossa de 100 mòduls de 4 hores de prestació tècnica complementàries per any, segons necessitats del servei. El perfil professional l'indicarà la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, d'acord als perfils professionals del següent punt.

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi podrà activar la bossa de mòduls de 4 hores quan es produeixin increments d'usuaris no previstos i una major arribada d'usuaris en la resta de serveis de la Direcció d'Immigració i Refugi que requereixin d'assessorament en Homologació, Formació i Ocupabilitat, i impliqui un impacte puntual en el funcionament normal del servei.

### 4.4 PERFILS PROFESSIONALS

#### Prestacions tècniques.

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

- Titulació universitària de Llicenciatura, Grau o Diplomatura en Treball Social, Educador social, Pedagogia, Psicologia, Dret, o en altres titulacions de Ciències Socials i Jurídiques.
- Experiència prèvia de 2 anys en treball de coordinació d'equips i projectes (\*).
- Experiència prèvia de 1 any en treballs i gestió de projectes similars en la prestació tècnica.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Aconsellable el coneixement d'alguna llengua estrangera, preferentment: àrab, francès i anglès.
- Capacitat en organització i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- Coneixement de serveis d'immigració i refugi.
- Coneixement en matèria d'estrangeria i fenòmens migratoris.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

#### Suport administratiu

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

### 4.5 QUADRE RESUM HORES SERVEI

Prestacions	Necessitats mínimes	Requisits mínims
Prestació general	1.701 h/any	Llicenciatura o Grau o Diplomatura en Treball

tècnica		Social, Educador social, Pedagogia, Psicologia, Dret, o en titulacions de Ciències Socials i Jurídiques.  Experiència mínima de 2 anys en treball de coordinació d'equips i projectes.
Prestació tècnica	8.505 h/any	Llicenciatura o Grau o Diplomatura en Treball Social, Educador social, Pedagogia, Psicologia, Dret, o en titulacions de Ciències Socials i Jurídiques.  Amb 1 any d'experiència en treballs i gestió de projectes similars en la prestació tècnica.
Suport administratiu	1.701 h/any	Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).  Experiència prèvia en gestió administrativa.
Prestació tècnica Complementària	100 mòduls de 4 hores complementàries/any	Llicenciatura o Grau o Diplomatura en Treball Social, Educador social, Pedagogia, Psicologia, Dret, o en titulacions de Ciències Socials i Jurídiques.  1 any d'experiència en treballs i gestió de projectes similars en la prestació tècnica.

#### 4.6 FORMACIÓ

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

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

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

- Millores competències atenció intercultural

## **CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS i MATERIAL**

---

### **HORARIS**

En la prestació del Servei d'Assessorament i Orientació Formativa i Laboral, per tal de garantir la continuïtat i la eficiència del servei serà necessari realitzar les hores anuals efectives, en horari de dilluns a divendres.

El Servei s'haurà de proporcionar, en termes generals, d'acord al següent horari:

- De dilluns a dijous de 9:00 hores a 19:00 hores.
- Divendres de 9:00 hores a 15:00 hores.

Els horaris poden variar en funció de les necessitats del servei que s'acordin amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona.

Les càpsules informatives es realitzaran un cop per setmana, el mateix dia setmanal i en horari de matí i tarda en setmanes alternes.

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

### **ESPAIS**

Atesa la naturalesa de les prestacions, de les quals resulten expedients administratius que s'han de custodiar en dependències municipals, i per a les quals s'utilitzen aplicacions informàtiques municipals de l'entorn IMI, el servei estarà ubicat a l'espai municipal que posa a disposició l'Ajuntament, al carrer Tarragona 173. L'Ajuntament es reserva la facultat de canviar la ubicació de l'equip si en algun moment es considera convenient.

L'adjudicatari, utilitzarà l'aplicació informàtica municipal SIAS – SAIER dins de la xarxa informàtica municipal sempre segons els estàndards corporatius. En cas de ser necessari crear nous sistemes d'informació amb elles, haurà de fer-se amb la supervisió municipal a través de la Direcció del servei i/o de l'IMI i quedaran de propietat municipal a la finalització del contracte.

L'Ajuntament de Barcelona facilita fins a quatre posicions de treball en la seu del SAIER. Aquestes posicions de treball estan reservades per al personal de l'empresa adjudicatària, de manera que el personal del present contracte no compartirà espai i lloc amb el personal municipal.

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

Les càpsules informatives s'impartiran en la seu del SAIER del Tarragona 173, o on indiqui la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

### **MATERIAL**

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

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

L'adjudicatari haurà de dotar a tot el personal del servei d'un telèfon mòbil d'empresa, per poder realitzar telemàticament les trucades i les atencions de les cites i la gestió d'agendes, si s'escau.

## **CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT**

---

L'Ajuntament haurà d'estar informat de qualsevol fet i incidència significativa que afecti el funcionament del servei: casos més complexos, relació amb altres serveis, disfuncions temporals, entre d'altres. A aquests efectes, l'entitat adjudicatària designarà una única persona com a interlocutora.

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

Per poder elaborar un quadre de dades l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades que haurà de presentar amb periodicitat mensual:

➤ **Pel Servei de Recepció:**

- Número de persones ateses.
- Número de cites de seguiment programades.
- Número de primeres cites programades.

➤ **Pel Servei de Coordinació**

- Número de reunions de coordinació realitzades. Es farà constar com a mínim el següent desglossament:
  - Servei d'Assessorament Jurídic Especialitzat en Estrangeria (AJE-SAIER).
  - Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI).
  - Altres serveis municipals (especificar quins).
- Número de respostes a consultes (informes, queixes, etc.)
- Número de sessions de formació a professionals realitzades.

➤ **Pel Servei d'Informació i Orientació en Formació i Ocupabilitat**

- Número de primeres cites d'acollida individuals previstes/realitzades.
- Temps d'espera per a una primera cita.
- Número de càpsules previstes i realitzades, per tipologia.
  - Número de persones inscrites/ateses.
- Número de persones que han iniciat i acabat l'itinerari establert al Pla de Treball i Millora.
- Número de cites de seguiment del Servei d'Acollida previstes/realitzades.
- Número de cites de seguiment del Servei d'Homologació previstes/realitzades.
- Número persones derivades a:
  - Pròxim.
  - Làbora.
  - Col·legis professionals.
  - Serveis de tramitació en homologació d'estudis.
  - Altres programes de regularització o formació (especificar).
- Número de persones que amb inserció laboral

L'adjudicatària haurà de presentar un informe de gestió a la meitat de l'any referent a les tasques dutes fins al moment. Aquest informe es lliurarà a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi com a molt tard el 15 de juliol. Aquest informe haurà d'incloure com a mínim les següents dades:

1. Número de persones ateses.
2. Edat.
3. Gènere.
4. Estat civil.
5. Nacionalitats.
6. Habitatge, per districte.
7. Tipus d'habitatge.
8. Situació administrativa.
9. Tipologia d'usuari.
10. Situació laboral
11. Temps d'estada a l'Estat i a Barcelona.
12. Nivell d'estudis.
13. Coordinacions
14. Comunicació

A més, presentarà un informe anual que es lliurarà a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. La concreció sobre l'estructura que ha de tenir es concretarà en les reunions de coordinació mensual amb la direcció municipal de SAIER i haurà d'incloure com a mínim els següents punts:

1. Anàlisi de dades sobre tendències globals
2. Perfil de les persones ateses.
3. Prestacions del servei.
4. Model d'intervenció.
5. Materials elaborats.
6. Coordinació.
7. Accions formatives i assessorament a professionals.
8. La formació continua de l'equip dels Servei.
9. Resultat de les enquestes de satisfacció
10. Recomanacions d'actuació de l'Oficina de Discriminació en funció de les situacions de discriminació detectades.
11. Propostes de millora (caldrà fer esment al compliment de les millores aportades al contracte).

Aquest informe anual es presentarà un cop transcorregut un màxim d'un mes i mig des del 31 de desembre de cada any.

## **CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI**

---

- Que les persones que vulguin demanar hora al Servei d'Assessorament i Orientació Formativa i Laboral tinguin disponibilitat de cita abans de 15 dies laborables.
- Donar resposta a les consultes per correu electrònic de professionals i serveis abans de 5 dies laborals.

- Realitzar 1 coordinació tècnica al mes amb el Servei d'Assessorament Jurídic Especialitzat en Estrangeria (AJE - SAIER)
- Presentar els nous protocols que es determinen en el present plec abans del 6 primers mesos de l'inici de la seva execució. En concret:
  - Protocol derivació de persones usuàries i d'intervenció conjunta i en coordinació amb el Servei de Primera Atenció i Informació del SAIER (SPAI) i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
  - Protocol de coordinació amb el servei objecte del Lot 1 del present contracte (AJE-SAIER) en relació a l'organització de càpsules informatives, derivació de persones usuàries i intervenció conjunta.
  - Protocol de coordinació amb el Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI).
  - Protocol de coordinació amb altres serveis municipals, com pot ser Barcelona Activa, per a la derivació dels usuaris del servei en els seus programes d'ocupabilitat, accions formatives, o altres.
- Presentar a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi:
  - El material de les càpsules informatives
  - Actualització anual de la guia de recursos
- Presentar enquestes de satisfacció completades com a mínim en el 2,5% dels usuaris atesos en el Servei d'Assessorament i Orientació Formativa i Laboral (OFL-SAIER).

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

---

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

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

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

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

L'empresa designarà una persona interlocutora habitual amb l'Ajuntament, la qual pot coincidir o no amb la persona que realitzi la coordinació tècnica del servei.

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

L'Ajuntament designarà una persona responsable municipal del contracte del servei a nivell de ciutat.

## **CLÀUSULES CONJUNTES LOTS**

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

Els documents públics produïts o rebuts en l'exercici de les funcions de les persones físiques o jurídiques que gestionen serveis municipals mitjançant diverses fórmules (concessió de serveis, contractes, convenis, etc.) i/o de les persones físiques o jurídiques que exerceixen funcions públiques en allò que fa referència a aquests serveis<sup>1</sup> formen part del patrimoni documental municipal.

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

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

##### **Criteris d'arxivament**

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

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

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

##### **Transferències a l'arxiu**

La permanència regular dels expedients als arxius de gestió de l'empresa o entitat serà fins que finalitzi la seva tramitació d'acord amb l'establert en el Calendari de conservació i accés<sup>2</sup>, o bé en cas que aquest termini no estigui fixat pel Calendari, transcorreguts 5 anys de la data d'inici de l'expedient.

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

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

---

<sup>1</sup> Instrucció sobre la custòdia i titularitat del patrimoni documental de l'Ajuntament de Barcelona. Consideracions específiques. Segon. 2009. <https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/normativa>

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

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

El procediment de transferència haurà de seguir els passos indicats en la Instrucció de transferència de documentació<sup>3</sup> disponible a la web de l'Arxiu Municipal de Barcelona.

### **Avaluació i Eliminació**

No es pot eliminar la documentació administrativa en suport paper i electrònic sense l'autorització de la Comissió Municipal d'Avaluació i Accés de la Documentació (CMAAD), qui determina si la documentació es de conservació o d'eliminació, seguint els criteris que s'estableix en el Manual d'Avaluació del Sistema AIDA<sup>4</sup> disponible a la web de l'Arxiu Municipal de Barcelona. Els documents del directori electrònic hauran de ser conservats fins a ser tractats per poder-se eliminar, en consonància amb el que es disposa per la documentació en paper.

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

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

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

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

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

### **A.2 CONSERVACIÓ DE CLIMA**

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

### **Consulta i préstec**

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

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

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

---

<sup>3</sup> <https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/normativa>. Transferència i ingressos de documents. Préstec i Consulta

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

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

## **CLÀUSULA B. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS**

---

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

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

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