



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques REGULADORES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT FORMATIU I SUPORT LINGÜÍSTIC EN EL MARC DEL SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA MUNICIPAL

A continuació s'estableixen les condicions de prestació del servei així com el seguiment de l'execució del contracte que se'n pugui derivar. L'empresa licitadora que presenta oferta accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec. Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts quedarà exclosa de la licitació.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present licitació és la contractació d'un servei d'acompanyament formatiu i de suport lingüístic per a les persones nouvingudes al municipi de Salt. Es tracta d'un servei específic emmarcat dins el Servei de Primera Acollida que es presta des de l'Ajuntament, d'acord amb la Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, i del reglament que la desplega (Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya).

1.1. Codificació de l'objecte del contracte:

CPV: 80570000-0 (serveis de formació per al desenvolupament personal)

CPV: 85300000-2 (serveis d'assistència social i serveis afins)

CPV: 80500000-9 (serveis de formació)

1.2. L'objecte del contracte és la prestació d'un servei d'acompanyament, per a la persona nouvinguda en la seva participació a accions d'acollida i d'utilització dels serveis públics, i de suport lingüístic, en la relació persona usuària del servei – professional del servei, per als professionals dels serveis públics que operen al municipi de Salt.

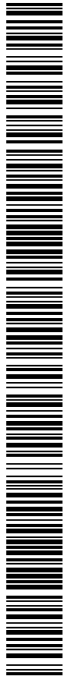
1.3. La prestació del servei es materialitza en unitats d'execució corresponents a una hora de suport lingüístic i amb un preu màxim de 45,61€ IVA exclòs.

2. DESTINATARIS DEL SERVEI

Els destinataris del servei són les persones nouvingudes i els serveis públics que operen al municipi de Salt.

Considerem com a persones nouvingudes susceptibles de requerir aquest servei totes aquelles persones veïnes de Salt i/o usuàries dels serveis públics del municipi que hi resideixen o hi fan vida des de fa menys de dos anys. Per a aquelles persones amb més de dos anys al municipi s'estableix un circuit adaptat per a la utilització del servei. Aquesta temporalitat de dos anys coincideix amb l'establerta en àmbits com el Servei de Primera Acollida o en processos d'estrangeria com l'arrelament per formació, com un període temporal a partir del qual la persona hauria de ser autònoma lingüísticament. En cas de no ser així, es valorarà des del servei d'acollida municipal i es facilitarà a la persona l'accés a recursos per tal d'adquirir els recursos lingüístics per a desenvolupar-se i esdevenir autònoma en societat pel que fa a la seva competència lingüística. Aquesta és la lògica per la qual aquest servei s'emmarca dins del servei de primera acollida municipal i el motiu pel qual un servei com el que es planteja en aquests plecs és susceptible de contractació pública.

Els serveis públics que operen al municipi o des del municipi, a més de ser els destinataris del servei en són els sol·licitants. En cas de requerir el servei per a l'atenció d'una persona que resideix a Salt des de fa més de dos anys s'utilitzarà el circuit adaptat suara esmentat.

**Llistat dels serveis destinataris:**

- Escola Bressol Municipal El Carrilet
- Escola Bressol Municipal El Lledoner
- Escola Bressol el Barrufet
- Escola Bressol El Petit Príncep
- Escola El Gegant del Rec
- Escola El Pla
- Escola El Veïnat
- Escola La Farga
- Escola Les Arrels
- Escola Les Deveses
- Escola Mas Masó
- Escola Silvestre Santaló
- Centre d'Educació Especial La Maçana
- Escola Pia
- Escola Pompeu Fabra
- Escola Vilagran
- FEDAC Dominiques de Salt
- Institut Salvador Espriu
- Institut Salvador Sunyer i Aimeric
- Institut Vallvera
- EAIA Gironès
- Oficina municipal d'escolarització / EAP
- Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) – CBS
- Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) – CBS
- Programa Maternoinfantil 0-3 – CBS
- (SSAF) – CBS
- Altres professionals de serveis socials – CBS
- Altres professionals, serveis o equipaments de l'Ajuntament de Salt

Des del servei municipal d'acollida es podran sol·licitar els serveis que es considerin necessaris, més enllà d'aquesta llista.

3. PRESTACIONS DEL SERVEI**3.1. Llengües**

Les llengües mínimes que ha d'incloure el servei són:

- 1- amazic,
- 2- anglès,
- 3- àrab,
- 4- bàmbara,
- 5- darija,
- 6- edo,
- 7- fula,
- 8- manding,
- 9- panjabi,
- 10- romanès,
- 11- soninké,
- 12- twi,
- 13- ucraïnès,
- 14- urdú i
- 15- xinès mandarí.



S'intentarà donar resposta per a les llengües fora d'aquest llistat per a les quals es rebí una sol·licitud de servei. En aquests casos s'acordarà amb el servei d'acollida municipal la resposta a aquestes demandes.

El servei es prestarà en llengua catalana i en la llengua sol·licitada per a la qual el professional o servei sol·licitant requereix suport lingüístic.

3.2. Modalitat en l'ús lingüístic

El servei objecte d'aquesta licitació és per a accions en el marc d'una conversa, entrevista, reunió, sessió informativa, debat, etc, és a dir, en usos orals de la llengua.

Les traduccions escrites queden excloses de l'objecte d'aquest contracte.

3.3. Lloc de la prestació del servei

El servei es prestarà al municipi de Salt, al lloc on hagi estat sol·licitat pel professional del servei o equipament públic demandant.

Quan es requereix un servei fora del municipi de Salt o fora d'equipaments o instal·lacions, se'n valorarà, de manera excepcional, conjuntament amb el servei d'acollida municipal, la seva prestació.

3.4. Presencialitat en la prestació del servei

Per les característiques del servei i per a les necessitats a les quals aquest vol donar resposta, és a dir, l'acompanyament a les persones nouvingudes i el suport als serveis públics en la seva tasca, sovint caracteritzada per contenir elements importants de privacitat, en relació a aquestes persones, el servei es prestarà de manera presencial.

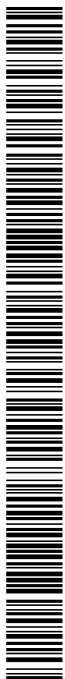
El dia i hora de la prestació del servei serà proposada pel demandant i en cas de no ser possible la primera opció proposada, s'hi contactarà per tal de concretar un dia i hora que vagi bé a totes les parts: professional sol·licitant, persona usuària i persona prestadora que fa l'acompanyament i suport lingüístic.

Queden excloses de l'objecte d'aquest contracte les intervencions telefòniques i en línia per mitjans digitals, excepte aquelles necessàries per a fixar el dia, hora i lloc en què es realitzarà el servei. En aquests casos s'acordarà amb el servei d'acollida municipal.

3.5. Compromisos per part de les persones prestadores del servei de suport lingüístic i acompanyament formatiu

Les persones que desenvolupin el rol de suports lingüístics en el marc de les diferents tipologies d'acompanyament formatiu han de ser competents en llengua catalana i en la llengua per a la qual es sol·licita el suport lingüístic. La manera d'acreditar aquesta competència es farà signant una declaració jurada on es declari que s'és competent en aquests dos idiomes. És responsabilitat de l'empresa prestadora contrastar i garantir la veracitat d'aquesta declaració així com tenir-la per escrit i signada i facilitar-ne còpia al responsable municipal de fer el seguiment i control del contracte, si aquest així ho requereix.

Les persones que desenvolupin el rol de suports lingüístics també hauran de signar un contracte de confidencialitat, ja que durant el desenvolupament d'aquesta activitat poden tenir contacte amb



informacions que han de restar en el marc privat de la relació professional-usuari. És responsabilitat de l'empresa prestadora tenir aquesta declaració per escrit i signada i facilitar-ne còpia al responsable municipal de fer el seguiment i control del contracte, si aquest així ho requereix.

4. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

4.1. Circuits

Diferenciem entre dos circuits, el normalitzat i l'adaptat. El primer és per donar servei a aquelles persones nouvingudes, és a dir, que porten menys de dos anys residint o fent vida a Salt. El segon, per donar servei a aquelles persones que porten més de dos anys residint o fent vida a Salt. Per distingir uns dels altres ens basarem en el camp del formulari on el professional sol·licitant del servei ens informa d'aquesta qüestió.

El **circuit normalitzat** és el següent:

- 1- sol·licitud del servei per part del professional mitjançant formulari.
- 2- confirmació de la sol·licitud mitjançant correu electrònic adreçat al professional sol·licitant, o bé contacte amb el sol·licitant per concretar un dia i hora de prestació diferent al sol·licitat en el formulari, i confirmació de la sol·licitud mitjançant correu electrònic adreçat al professional sol·licitant .
- 3- prestació del servei.
- 4- valoració del servei per part del professional sol·licitant, mitjançant el formulari corresponent.
- 4- valoració del servei per part de la persona prestadora de l'acompanyament i suport lingüístic, mitjançant el formulari corresponent.

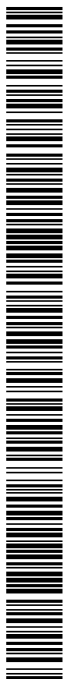
El **circuit adaptat** afegeix al circuit normalitzat un pas, paral·lel al pas 2. Així, quan es faci la confirmació del servei, s'afegirà una nota on es convidarà al professional a derivar a la persona al servei d'acollida municipal. Alhora, quan s'envi aquest correu de confirmació del servei, a més de l'adreça del professional sol·licitant, s'hi posarà també com a destinatari en còpia l'adreça de correu electrònic acollida@salt.cat

4.2. Sol·licitud

La sol·licitud es fa mitjançant un formulari digital que el professional sol·licitant pot omplir des de qualsevol ordinador, telèfon intel·ligent, etc.

Aquest formulari ha de contenir els següents camps:

- la persona o persones ateses que fan necessari el servei d'acompanyament i suport lingüístic fa més de dos anys que resideixen a Catalunya?
- adreça electrònica del professional sol·licitant
- nom del professional sol·licitant
- rol professional del sol·licitant
- servei, centre, recurs o equipament sol·licitant
- telèfon de contacte
- llengua requerida
- lloc i adreça del servei
- data proposada pel servei
- hora proposada pel servei
- tipologia del servei:
 - entrevista individual
 - entrevista amb una parella
 - entrevista amb pares i fill
 - entrevista amb tota la família nuclear



- acció grupal
 - seguiment de cas – treball en continuïtat
 - altres (especificar)
- En cas de requerir el servei una persona que fa més de dos anys que resideix a Catalunya, quins són els motius per no haver assolit el domini de la llengua? Ha fet cursos? Ha participat en algun servei d'acollida?
- La persona o persones que necessiten aquest suport ja l'havien requerit anteriorment, aquest servei d'acompanyament?
- Breu descripció, si ho consideres convenient, del servei (elements a tenir en compte de la situació o de les qüestions a tractar per tal de situar a la persona que haurà de fer l'acompanyament)

4.3. Processament de la demanda

La demanda queda recollida de forma automàtica. Si no es pot prestar el servei en el dia i hora sol·licitats es contactarà amb el sol·licitant i es pactarà un dia i hora que vagi bé a totes les parts.

4.4. Temps de resposta

El temps des de la seva sol·licitud fins a la prestació del servei d'acompanyament i suport lingüístic no pot ser superior a deu dies naturals.

4.5. Incidències

Les incidències de qualsevol tipus relacionades amb el servei s'hauran de comunicar el més aviat possible al responsable municipal del contracte.

5. SEGUIMENT ORDINARI

5.1. Recull de dades i avaluació

Les sol·licituds

Les dades recollides mitjançant formulari es recolliran en un full de càlcul (excel·lent o similar).

Les avaluacions

Les dades per a poder avaluar el servei es recolliran mitjançant dos formularis, un a omplir pel professional sol·licitant del servei i un altre per la persona prestadora del suport:

Camps que ha de contenir el formulari a omplir pel professional sol·licitant:

- nom del professional sol·licitant
- data de la intervenció
- espai de la intervenció (a escollir una de les següents opcions):
 - aula
 - despatx
 - sala polivalent, auditori o similar
 - domicili particular
 - aire lliure
 - altres (especificar)
- nom de la persona prestadora de l'acompanyament i suport lingüístic
- llengua per a la qual s'ha sol·licitat el servei
- altres llengües emprades durant la intervenció, a més de la sol·licitada
- durada de la intervenció (a escollir una de les següents opcions):
 - menys de 30 minuts



- entre 30 i 60 minuts
- més de 60 minuts
- l'interpret ha estat puntual? (a escollir entre dues opcions: sí i no)
- pel que fa al tracte interpersonal amb el personal del centre, els professionals del servei i els usuaris, l'interpret s'ha desenvolupat de manera adequada o hi ha un marge important de millora? (a escollir una de les opcions en una escala likert de cinc posicions on la 1 sigui «hi ha molt marge de millora» i 5 sigui «ha estat impecable»)
- pel que fa al motiu de la intervenció, l'interpret ha entès l'objectiu del professional i l'ha sabut transmetre a l'usuari de manera adequada o hi ha molt marge de millora? (a escollir una de les opcions en una escala likert de cinc posicions on la 1 sigui «hi ha molt marge de millora» i 5 sigui «ha estat impecable»)
- pel que fa al desenvolupament de la intervenció, l'interpret ha sabut gestionar la conversa i les possibles situacions de tensió de manera adequada o hi ha molt marge de millora? (a escollir una de les opcions en una escala likert de cinc posicions on la 1 sigui «hi ha molt marge de millora» i 5 sigui «ha estat impecable»)
- pel que fa a la manera de sol·licitar el servei, la via és adequada? (a escollir entre dues opcions: sí i no)
- la resposta a la vostra sol·licitud ha estat suficientment ràpida? (a escollir entre dues opcions: sí i no)
- el servei rebut ha estat adequat a les vostres necessitats? (a escollir entre dues opcions: sí i no)
- comentaris i suggeriments

Camps que ha de contenir el formulari per la persona prestadora de l'acompanyament i suport lingüístic:

- nom
- telèfon
- data del servei
- hora del servei
- durada de la intervenció (a escollir una de les següents opcions):
 - menys de 30 minuts
 - entre 30 i 60 minuts
 - més de 60 minuts
- centre, recurs, servei o equipament on s'ha fet la intervenció
- espai de la intervenció (a escollir una de les següents opcions):
 - aula
 - despatx
 - sala polivalent, auditori o similar
 - domicili particular
 - aire lliure
 - altres (especificar)
- nom del professional sol·licitant
- llengua per a la qual s'ha sol·licitat el servei
- altres llengües emprades durant la intervenció, a més de la sol·licitada
- quina o quines llengües ha utilitzat el professional per a relacionar-se amb els usuaris i amb tu?
- en quin marc s'ha desenvolupat la intervenció?:
 - entrevista individual
 - entrevista amb una parella
 - entrevista amb pares i fill
 - entrevista amb tota la família nuclear
 - acció grupal
 - seguiment de cas – treball en continuïtat
 - altres (especificar)
- les persones que han necessitat traducció, per quin motiu no parlen català? Han fet cursos? No el poden practicar mai? No els interessa? Quins motius?
- incidències destacades, comentaris o coses a millorar



5.2. Informes de seguiment

Contingut

Continirà les dades recollides en els tres formularis: el de sol·licitud, el d'avaluació per part del professional sol·licitant i el d'avaluació per part de la persona prestadora de l'acompanyament i suport lingüístic.

La manera de presentació de les dades serà pactada entre l'empresa prestadora i el tècnic responsable del seguiment del contracte però com a mínim continuarà les dades en brut recollides en fulls de càlcul (excell o similar).

Periodicitat

Trimestral. Els informes amb les dades es presentaran abans d'acabar els mesos de juliol (pels corresponents a l'activitat de d'abril a juny), d'octubre (pels corresponents a l'activitat de juliol a setembre), de gener (pels corresponents a l'activitat d'octubre a desembre) i d'abril (pels corresponents a l'activitat de gener a març).

6. PREPARACIÓ, INICI DEL SERVEI I RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL

Un cop feta l'adjudicació del contracte l'empresa guanyadora de la licitació es posarà en contacte amb el responsable municipal de fer-ne el seguiment, el Tècnic d'Accollida i Ciutadania de l'Ajuntament de Salt, per tal de concretar tots aquells elements necessaris en tot allò que estipulen aquests plecs, així com tots aquells elements de difusió i d'imatge corporativa que han d'acompanyar l'inici del servei.

La persona responsable del contracte per part de l'empresa prestadora del servei i el tècnic encarregat de fer-ne el seguiment per part de l'ajuntament establiran la manera de coordinar-se periòdicament per tal de desplegar tot allò que estipulen aquests plecs de la manera més eficient possible.