



Acció Social i Dependència

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ SERVEI DE TRADUCCIÓ DE DIFERENTS LLENGÜES PER A L'ATENCIÓ D'USUARIS I USUÀRIES DE LA REGIDORIA D'ACCIÓ SOCIAL I DEPENDÈNCIA

1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de traducció de diferents llengües per a l'atenció d'usuaris i usuàries de la regidoria d'Acció Social i Dependència.

En concret, es tracta de la contractació de serveis per prestar una atenció personalitzada i telemàtica per facilitar a les persones de parla estrangera que s'adrecin als serveis socials i que no parlen les llengües catalana ni castellana per garantir la millor intervenció social i educativa.

Atesa la gran quantitat d'orígens de la ciutadania, les diferents llengües són:

1. Alemany
2. Anglès
3. Àrab estàndard
4. Àrab hassanya
5. Àrab marroquí
6. Bangla
7. Búlgar
8. Eslovac
9. Francès
10. Hindi
11. Italià
12. Polonès
13. Romanès
14. Rus
15. Ucraïnès
16. Urdú
17. Wòlof
18. Xinès mandarí

2.- CARACTERÍSTIQUES I ABAST DEL SERVEI

2.1. Descripció de les funcions i/o tasques

2.1.1 Objectius generals

- a) Potenciar i optimitzar l'acollida i la integració de les persones estrangeres immigrades, les sol·licitants d'asil o de protecció subsidiària, les refugiades, les apàtrides i les retornades.
- b) Promoure l'accés de totes les persones als serveis públics garantint-ne la igualtat amb el suport del servei de traducció de diferents llengües per a l'atenció d'usuaris i usuàries de la Regidoria d'Acció Social i Dependència.



Acció Social i Dependència

- c) Garantir la igualtat d'oportunitats i la inclusió de les persones estrangeres immigrades, les sol·licitants d'asil o de protecció subsidiària, les refugiades, les apàtrides i les retornades.

2.1.2 Organització del servei i Recursos Humans

El funcionament bàsic del servei es preveu de la següent manera:

1. El servei de traducció es prestarà de manera telemàtica mitjançant l'eina Teams.
2. Es pretén cobrir la prestació del servei amb una empresa que porti personal i que haurà de tenir, com a mínim, la titulació i/o experiència que es detalla, necessària per al desenvolupament de les tasques objecte del contracte:
 1. La persona o les persones que prestin el servei, a més de saber català castellà, han de ser persones amb origen a la migració que dominin la llengua o llengües del país d'origen o tenir el certificat B2 oficial (EOI o equivalent) segons especificació de la taula següent:

Núm.	Llengua	Documentació a justificar
1	Alemany	a)
2	Anglès	a)
3	Àrab estàndard	a)
4	Àrab hassanya	b)
5	Àrab marroquí	b)
6	Bangla	b)
7	Búlgar	b)
8	Eslovac	b)
9	Francès	a)
10	Hindi	b)
11	Italià	a)
12	Polonès	b)
13	Romanès	b)
14	Rus	a)
15	Ucraïnès	a)
16	Urdú	b)
17	Wòlof	b)
18	Xinès mandarí	a)

Aquest requisit s'haurà de justificar segons la taula mitjançant:

- a) l'aportació de fotocòpia compulsada del/s títols B2 oficial (EOI o equivalent) segons especificació de la taula.



Acció Social i Dependència

- b) declaració jurada per part del licitador pel que fa a la persona o les persones que prestin el servei amb origen a la migració de les següents llengües, ja que es tracta d'un servei no professionalitzat.
2. L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb una (1) persona amb l'experiència mínima d'un any (1) any en serveis efectuats similars a l'objecte del contracte per a cada grup lingüístic.

- Grup 1
Anglès, Francès, Alemany i Italià
- Grup 2
Polonès, Romanès, Búlgar, Eslovac, Rus i Ucraïnès
- Grup 3
Àrab estàndard, Àrab hassanya, Àrab marroquí
- Grup 4
Hindi, Urdú, Bangla
- Grup 5
Wòlof, Xinès mandarí

Aquest requisit s'haurà de justificar mitjançant un certificat de serveis prestats per part de l'empresa on es detalli per cada grup, no per llengües.

3. L'empresa contractista ha de disposar durant tota l'execució del contracte del personal necessari i suficient per desenvolupar l'objecte contractual.
4. El personal que presti el seu servei objecte d'aquest contracte, dependrà a tots els efectes únicament i exclusiva de l'empresa adjudicatària. En conseqüència, l'empresa adjudicatària haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de Seguretat i Prevenció de Riscos Laborals, referides al personal propi al seu càrrec.

2.2 Usuàries i usuaris del servei

Aquest servei està destinat a les usuàries i usuaris que compleixin els requisits següents:

- a) No tenir coneixement suficient de català ni de castellà per comunicar-se efectivament.
- b) No disposar d'una xarxa de suport personal (familiars, amics, entre d'altres) que els pugui facilitar la comunicació o traducció en aquests idiomes.
- c) S'adrecen o són ateses pels Serveis Socials municipals.
- d) Acrediten un arrelament al municipi d'almenys 6 mesos, o bé tenen una perspectiva clara i documentada de romandre al municipi a llarg termini.

2.3 Prestacions que comprèn el servei

1. La petició dels serveis es realitzarà mitjançant Sol·licitud per correu electrònic a l'adreça que ens faciliti, amb una antelació de 7 dies naturals a l'empresa adjudicatària degudament complimentada (annex 1).



Acció Social i Dependència

2. L'empresa adjudicatària portarà un control dels serveis realitzats.
3. L'empresa adjudicatària informarà a la responsable del contracte de les incidències que es produeixin en el transcurs del serveis, amb un màxim de 24 hores.
4. L'empresa adjudicatària garantirà la correcta prestació del servei de forma ininterrompuda, i haurà d'assegurar que en tot moment hi ha el personal necessari prestant les funcions especificades en aquest Plec.
5. Si alguna de les persones que realitzi el servei no té el rendiment esperat a criteri de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, aquesta podrà ser substituïda prèvia notificació amb un informe justificatiu i per una altra persona que compleixi els requisits establerts en el present plec.
6. L'empresa adjudicatària podrà contractar el personal que consideri adient. El personal no tindrà relació laboral ni de dependència amb l'Ajuntament.
7. L'adjudicatària aportarà tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte amb les condicions tècniques establertes, i amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
8. La descripció de les funcions i/o tasques dels traductors seran bàsicament les següents:
 - a) La persona o persones que efectuï el servei ha de facilitar la comunicació efectiva entre dues parts que parlen llengües diferents.
 - b) Ha de limitar-se a realitzar funcions d'expert lingüístic, en aquest sentit, tindrà especial cura de no fer cap tasca que seria competència d'altres professionals.
 - c) Durà a terme la seva funció amb el màxim de professionalitat i sempre respectant un codi deontològic que li serà facilitat i que aborda els següents aspectes en el punt 3 p) del present plec.
 - d) Haurà de mantenir una bona presència.
 - e) La persona o persones que efectuï el servei haurà de comportar-se amb respecte envers a l'usuari o usuària i els treballadors o treballadores.
 - f) Amb caràcter general, seguir les directrius i ordres que es facin des de la direcció pròpia.
 - g) L'empresa adjudicatària i el personal a càrrec seu que presti el servei hauran d'afavorir una bona relació del servei i eludir qualsevol conflicte personal.



Acció Social i Dependència

La prestació de serveis s'adequarà als procediments i protocols establerts i als canvis que es produeixin en els mateixos durant el període de vigència del contracte.

2.4 Presentació dels traductors i substitucions

L'empresa adjudicatària garantirà la correcta prestació del servei de forma ininterrompuda, i haurà d'assegurar que en tot moment hi ha el personal necessari prestant les funcions especificades en aquest Plec.

2.5 Horaris

El servei s'haurà de prestar, com a màxim, per un total de 53 hores anuals en horari de dilluns a divendres de 09.30 a 14.00 hores i les tardes dels dimecres de 15.00 a 17.30 hores (excepte el mes d'agost). El responsable del contracte pot modificar la distribució horària.

A continuació, s'indica el total d'hores anuals estimades. Aquestes hores podrien variar en funció de les necessitats de l'Ajuntament i aquest no està obligat a arribar a aquest nombre d'hores anuals. En cap cas representa una obligació contractual.

Previsió	Temps	Llengües
50	franges de 60 min	Llistat
36	franges de 05 min	

Traducció lingüística telemàtica per 53 hores anuals amb la següent previsió per les diferents llengües:

- a) 50 hores de franges de 60 minuts.
- b) 03 hores de franges de 05 minuts (36 franges x 5 = 180 minuts = 03 hores).

La primera franja del servei base es factura per 60 minuts. A partir del minut 61 es facturarà per franges de 05 minuts. Les franges extres de 05 minuts es facturaran a un preu diferent al servei base.

Per a les intervencions programades que finalment no es realitzin per causes no imputables a l'empresa adjudicatària (com, per exemple, la incompareixença de la persona usuària a l'entrevista), s'aplicaran les següents condicions de facturació:

- a) Si l'Ajuntament comunica la cancel·lació a l'empresa adjudicatària amb una antelació mínima de 2 hores respecte a l'hora prevista pel servei, es facturarà el 25% del preu del servei base (sense IVA).
- b) Si l'Ajuntament comunica la cancel·lació amb una antelació inferior a 2 hores, o no la comunica prèviament, es facturarà íntegrament la primera franja horària de 60 minuts del servei base.



Acció Social i Dependència

2.6 Formació

L'adjudicatària estarà obligada a facilitar als traductors la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials dels usuaris i usuàries atesos. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats. L'adjudicatària facilitarà la formació específica al seu personal per a cada una de les modalitats de prestació del servei.

2.7 Recursos Materials

L'adjudicatària haurà de disposar de les plataformes i eines necessàries per desenvolupar els serveis previstos telemàtics (web cam i so).

3. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Per garantir la gestió de l'objecte del contracte de forma diligent i eficaç l'empresa adjudicatària haurà de garantir els següents aspectes:

- a) Nomenar un responsable del servei que serà l'interlocutor amb l'Ajuntament. Aquest responsable haurà de ser aliè al personal que habitualment efectua el servei objecte del contracte, amb coneixements de l'activitat objecte d'aquest contracte i amb poders per adoptar resolucions en el moment que sigui necessari.
- b) Comunicar al seu personal els protocols que hauran de seguir en el desenvolupament de les seves tasques establerts per l'Ajuntament. Aquests manuals de funcionament operatiu s'aniran complementant d'acord amb l'evolució del propi servei.
- c) Promourà i vetllarà pel convenient reciclatge i millora de la formació dels professionals que executin aquest servei.
- d) Substituir immediatament al personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, per tal que, en cap cas, el servei quedi sense cobrir.
- e) Dispensar sempre un tracte cordial, educat i respectuós tant als treballadors/es municipals com als usuaris i usuàries.
- f) Fer ús del català com a llengua de treball habitual, i fer ús del castellà quan així ho sol·liciti l'interlocutor.
- g) El personal que efectua el servei haurà de comportar-se amb respecte envers totes les persones que estiguin a la Regidoria d'Acció Social i Dependència, ja siguin pròpies o alienes, i s'haurà d'expressar sempre amb la màxima correcció i evitant les discussions.
- h) Fer-se càrrec dels costos del personal encarregat de realitzar els serveis: sous, formació, substitucions per baixes i malalties o vacances, seguretat social i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei.



Acció Social i Dependència

- i) Complir estrictament amb la normativa laboral i de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva entre dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals, en matèria ambiental, respecte al nombre d'hores de treball per dia, hores de descans entre jornades, vacances, etc. relatives a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte.
- j) En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- k) Correspon a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, i que formarà part de l'equip de treball a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'ajuntament de Vilanova i la Geltrú del compliment dels requisits.
- l) El personal haurà de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades.
- m) Els períodes de vacances i permisos o les baixes laborals que causi el personal al seu càrrec d'acord amb la legislació vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació del servei.
- n) Tota persona que presti el servei, ha de respectar unes normes morals que es deriven de la doble vinculació que té amb els usuaris i usuàries.
- o) El traductor durà a terme la seva funció amb el màxim de professionalitat i sempre respectant un codi deontològic. Ha de limitar-se a realitzar funcions d'expert lingüístic, en aquest sentit, tindrà especial cura de no fer cap tasca que seria dels treballadors/es familiars o educadors/es familiars.
- p) En aquest tipus de traducció, la confidencialitat i la imparcialitat del traductor seran especialment importants.

Precisió

L'adjudicatari haurà de garantir una traducció precisa del missatge original, sense que es produeixi cap tipus d'omissió, addició o distorsió del contingut, fins i tot si aquest és delicat o àdhuc desagradable. Si, ocasionalment, té cap dubte de comprensió, haurà de demanar que li sigui aclarit, per tal de garantir la bona traducció. Igualment, haurà de corregir qualsevol error que hagi pogut cometre i del qual s'adoni amb posterioritat.

Confidencialitat

Qualsevol informació obtinguda per l'intèrpret en l'exercici de la seva professió haurà de romandre en la més estricta confidencialitat. L'intèrpret no en podrà mai fer ús per a benefici propi ni d'altri.

Imparcialitat

El traductor s'ha de limitar a servir de pont lingüístic, sense posicionar-se a favor de cap de les parts. No pot fer comentaris personals, expressar la seva opinió ni donar consells a cap de les parts. No pot tenir cap prejudici ni idea preconcebuda sobre cap



Acció Social i Dependència

dels interlocutors, per causa de la seva ètnia, classe social, gènere, idees polítiques o religioses.

Mediació cultural

El traductor no és un mediador cultural. Tanmateix, com a expert en la llengua i la cultura d'un país, quan sigui necessari per a la bona comprensió del missatge, podrà fer aclariments de caràcter cultural. En aquest cas, caldrà que especifiqui molt clarament que el que diu no forma part del missatge de l'emissor.

Professionalitat

El traductor ha d'actuar sempre amb professionalitat. Això inclou ser puntual, comportar-se de manera adequada i amb discreció.

Actitud

S'ha de comportar sempre amb respecte i cortesia cap a totes les parts.

Compensació

No pot acceptar cap compensació econòmica ni cap regal que pugui comprometre la llibertat de l'interpret per part de cap de les parts implicades, més enllà del preu establert en la formalització de la licitació.

Disponibilitat

Un cop l'empresa adjudicatària s'ha compromès a realitzar un encàrrec, no pot deslliurar-se d'aquest compromís.

4. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

- a) L'empresa adjudicatària nomenarà una persona de referència del servei per la coordinació amb els Serveis d'Acció Social.
- b) Inclourà també tots els contactes necessaris per resoldre incidències tant per via telefònica, telemàtica, presencial i com per correu electrònic.
- c) El seguiment individual de casos es farà entre el/la referent de l'empresa adjudicatària i el/la professional activadora del servei referent de la persona/família.
- d) El seguiment del contracte es farà en una reunió anual entre la direcció de l'empresa adjudicatària, la direcció dels Serveis d'Acció Social, inclouen el/la tècnic/a de referència de l'Ajuntament.
 1. En aquesta reunió es presentarà una memòria que haurà d'incloure els següents apartats.
 2. Propostes de millora
 3. Avaluació del projecte i de la gestió del servei
 4. Valoració per part dels usuaris i usuàries
 5. S'enviarà per correu electrònic a ssocials@vilanova.cat en format pdf.
- e) En cas de produir-se alguna incidència remarcable, aquesta serà comunicada amb la major brevetat possible a l'ajuntament.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Acció Social i Dependència

f) La persona coordinadora designada per l'empresa adjudicatària haurà de realitzar breus informes mensuals que es referiran al desenvolupament del servei on s'ha d'incloure:

1. Nombre de persones ateses
2. Motiu de la demanda
3. Idioma
4. Durada del servei – servei base 60' i número de franges 5'
5. Lloc i data
6. Sexe i edat

Serà causa específica de resolució del contracte, l'incompliment d'alguna de les condicions d'execució previstes en aquest plec, així com la manca de veracitat d'alguna de les informacions lliurades o l'incompliment de les millores i els compromisos adquirits per l'empresa.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Acció Social i Dependència

ANNEX 1



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú
Regidoria d'Acció Social

SOL·LICITUD

per a la prestació del servei de traducció de diferents llengües
per a l'atenció d'usuaris i usuàries de la regidoria d'Acció Social

Idioma



- | | |
|---|--|
| ☐ Alemany | ☐ Hindi |
| ☐ Anglès | ☐ Italià |
| ☐ Àrab estàndard | ☐ Polonès |
| ☐ Àrab hassanya | ☐ Romanès |
| ☐ Àrab marroquí | ☐ Rus |
| ☐ Bangla | ☐ Ucraïnès |
| ☐ Búlgar | ☐ Urdú |
| ☐ Eslovac | ☐ Wòlof |
| ☐ Francès | ☐ Xinès mandarí |



Dades de l'entrevista

- Dia entrevista:
- Hora entrevista:
- Equip i tècnic referent de l'entrevista:

Enllaç invitació mitjançant l'eina Teams

Vilanova i la Geltrú,

Cap de Servei d'Acció Social

Marta Rovira Borrell