



**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DE SERVEIS PER
PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT
(amb mesa de contractació)**

Expedient núm.: 5012/2025

Plec de Clàusules Tècniques

Procediment: Contracte de Serveis per Procediment Obert Simplificat

Assumpte: Contracte de serveis per a la gestió d'actuacions vinculades a la primera acollida i la transversalització de les polítiques migratòries a les Franqueses del Vallès.

Document signat per: La Regidora de Polítiques Socials

CLÀUSULA PRIMERA. Objecte i qualificació

La gestió d'actuacions vinculades a la primera acollida i la transversalització de les polítiques migratòries a les Franqueses del Vallès contempla diferents línies de treball. L'objecte del present procediment és la contractació del servei per a la gestió de les següents accions del programa:

- 1) El *Projecte coneix les Franqueses- Mòdul C*, que es desenvolupa en sessions de coneixement de l'entorn per a persones i/o famílies nouvingudes.
- 2) El *Servei de suport d'interpretació i acollida*, es troba emmarcat dins de la línia de treball de transversalització de les polítiques de suport a les migracions amb accions d'adequació dels serveis públics. Aquesta acció contempla el suport a l'atenció des del Servei de primera acollida, l'EBASP i altres serveis públics municipals bàsics (SIAD, SAC, etc), a través d'accions de suport d'interpretació i d'acollida.
- 3) El *Projecte Orienta Dona (Projecte d'orientació i empoderament social)* es tracta d'accions d'orientació i apoderament social de la dona, en especial de les dones nouvingudes d'origen immigrant, que no han pogut realitzar un procés d'assentament satisfactori per diverses raons. Es tracta de desenvolupar un projecte de cohesió i integració social amb dones.
- 4) El *Projecte Vincles (Acollida i participació als centres educatius)*, en relació a l'acollida i la participació als centres educatius, per treballar amb les famílies d'origen immigrant. Es tracta de desenvolupar un projecte d'integració i cohesió social amb famílies nouvingudes a les escoles. Inclou sessions d'acollida grupal, mediacions amb les famílies i l'escola i servei de traducció i interpretació.
- 5) Altres accions de suport vinculades amb l'acollida especialitzada. Atenent que les diferents accions emmarcades en les línies d'actuació vinculades a la primera acollida i la transversalització de les polítiques migratòries, recollides a la present proposta de contractació, es situen en l'àmbit d'acció social, on les demandes i necessitats poden anar fluctuant, es considera important tenir en compte altres actuacions vinculades que vinguin derivades de les intervencions



pròpiament d'acollida, per tal de donar resposta a la realitat canviant del municipi, com per l'exemple l'atenció a col·lectius específics o necessitats concretes puntuals.

CLÀUSULA SEGONA. Descripció del servei

1. Projecte Coneix les Franqueses- Mòdul C

a) Justificació

Aquest projecte està orientat a totes aquelles persones nouvingudes que arriben al nostre municipi, o persones que ja porten un cert temps però que encara desconeixen certs aspectes o recursos i demanden accions d'aquest tipus, amb la finalitat de facilitar el coneixement del nostre entorn, els serveis municipals i el seu funcionament, així com altres qüestions necessàries per al desenvolupament de les persones en arribar a un nou context.

Es tracta d'un servei de primera acollida on facilitar l'orientació davant les primeres demandes i necessitats de les persones nouvingudes, garantint que totes les persones que arriben al nostre municipi tinguin la informació necessària per accedir a la xarxa normalitzada de serveis i recursos.

En última instància, aquest projecte repercuteix a la població en general, ja que depenent del tipus de recepció que es realitzi amb les persones nouvingudes al nostre municipi, dependrà en gran part el model i grau de convivència i interrelació en tot el conjunt de la població, ja que facilitant les eines bàsiques pel seu desenvolupament i autonomia es contribueix a potenciar una població més implicada i participativa en el desenvolupament social i comunitari del nostre entorn municipal.

b) Objectius

- Facilitar el coneixement i ubicació al nostre municipi, a nivell geogràfic, cultural i social, així com també el context més ampli que és Catalunya.
- Oferir informació bàsica en relació al conjunt de serveis, recursos i equipaments d'àmbit municipal i extramunicipal, així com el seu funcionament, els quals poden ser necessaris durant els primers moments d'assentament.
- Oferir informació sobre drets i deures de tots els ciutadans, normes de civisme, convivència i participació, existents al nostre país.

c) Metodologia del projecte

El mòdul de coneixement de l'entorn i de primera acollida es tracta d'un espai grupal d'acollida i recepció de persones nouvingudes, a través del treball conjunt amb perfils d'agents d'acollida i els diferents agents que intervenen al territori.

En aquest sentit, en cada edició del Mòdul C s'adapten els objectius, la metodologia i els continguts específics al grup objecte de l'actuació, sempre garantint una base de continguts mínims, així com els mitjans per portar-ho a terme, atenent sempre la



priorització del perfil de persones susceptibles de necessitar aquest recurs i, sempre amb una durada de 15 hores.

Al finalitzar el projecte i amb un 80% d'assistència al mateix, es proposa el lliurament del certificat als participants, el qual pot ser d'utilitat per acreditar la seva inserció al municipi, així com per a la posterior tramitació del Certificat de primera d'acollida.

La participació al projecte de sessions d'acollida és totalment voluntària.

El nombre de participants màxim marcat és de 25- 30 persones, amb l'objectiu de facilitar una dinàmica més participativa i de diàleg dins dels grups. Les inscripcions al mateix s'atendran per ordre d'arribada de les sol·licituds.

Igualment i en relació amb les diferents temàtiques plantejades, es proposa als diferents agents i/o serveis que intervenen poder plantejar aquelles qüestions o informacions que, dins del seu àmbit d'actuació, es considerin importants a tenir en compte a l'hora de la realització del projecte.

Per portar a terme aquest projecte es compta amb el suport de dues agents d'acollida i intèrprets, un/a destinat al col·lectiu de parla àrab i, un/a altre adreçat a persones de parla francesa i dialectes propis dels països d'Àfrica occidental predominants al nostre territori, com són el wòlof, fula i mandinga, entre d'altres. S'han prioritzat aquests col·lectius majoritaris dins del nostre municipi, entre els quals també s'ha detectat i manifestat una demanda més concreta d'aquestes accions d'acollida, sobretot atenent l'aspecte idiomàtic i, en menor mesura, la diferència de referents culturals.

d) Destinataris

Adreçat a persones i/o famílies novingudes interessades en aprofundir en el coneixement del municipi i el seu entorn, així com en els seus serveis i recursos dins de l'àmbit de la salut, l'educació, el treball, l'habitatge i els serveis socials, entre d'altres.

e) Ubicació

Espai municipal

f) Temporalització

Es planteja mínim una edició a l'any, amb una durada de 15 hores, depenent de les necessitats de la població i atenent la disponibilitat d'espais, agents d'acollida, etc.

2) Servei de suport d'interpretació i acollida

El servei de suport d'interpretació i acollida té com a objectiu facilitar la comunicació entre les persones usuàries i els/les professionals dels diferents serveis municipals, com són l'equip de Serveis Bàsics d'atenció social (SBAS), el Servei de primera acollida, Servei d'atenció al Ciutadà (SAC) i el Servei d'Informació i Atenció a les dones (SIAD), entre d'altres serveis d'àmbit municipal que realitzen atenció directa a la població i poden requerir del suport d'aquest servei.



En casos puntuals, per garantir l'atenció a les necessitats bàsiques de les persones usuàries, es podrà oferir el servei a altres serveis dins de l'àmbit de la salut, l'educació, entre d'altres, sempre prèvia valoració per l'àrea tècnica referent del municipi.

a) Justificació

Aquest servei està orientat als diferents serveis municipals d'atenció directa a les persones, amb un cert índex de persones usuàries novvingudes que arriben al nostre municipi, o persones que ja porten un cert temps però presenten dificultats idiomàtiques, per manca de coneixement o dificultats per accedir als recursos corresponents per l'aprenentatge de la llengua.

b) Objectius

- Facilitar la comunicació entre les persones usuàries i els/les professionals dels diferents serveis.
- Facilitar l'acostament a referents culturals diversos, que facilitin un treball més respectuós i centrat en la persona, facilitant el vincle entre els serveis d'atenció i les persones usuàries.
- Facilitar la traducció de textos escrits en certs idiomes majoritaris al nostre municipi, no oficials a Catalunya, al català o castellà, per facilitar la comprensió de documents escrits per part de les persones novvingudes d'origen migrat i/o les professionals dels diferents serveis.
- Facilitar que la informació en relació als diferents recursos i serveis municipals de caràcter prioritari arribin al conjunt de la població.

c) Metodologia

Dins d'aquest servei es contemplen accions com:

- Interpretacions i traduccions de comunicació oral, de caràcter presencial, telemàtic i/o telefònic, a nivell individual i/o grupal.
- Interpretacions i/o traduccions de documents escrits.
- Accions de difusió i informació d'actuacions i/o serveis que es considerin necessaris per garantir que la informació arriba al màxim de persones interessades.
- Accions de coordinació i treball previ a les intervencions, facilitant l'apropament a altres realitats culturals i idiomàtiques als diferents professionals.

Per l'acte d'interpretació s'entén la reproducció fidel, íntegra i imparcial del contingut de les comunicacions orals d'un idioma a l'altre, i la conversió d'un text escrit d'una llengua a l'altre, mantenint el sentit original.

Aquestes accions sempre han de venir derivades pels propis serveis municipals que fan la corresponent demanda a l'equip tècnic de referència, el qual valora i valida l'actuació prèviament. A partir d'aquí es faria una derivació a l'agent d'acollida corresponent i, s'iniciaria la intervenció d'acollida.

Per poder desenvolupar aquest servei de suport d'interpretació i acollida, es compta amb dues agents i intèrprets en les llengües estrangeres majoritàries presents al municipi, com són l'àrab i alguns dels dialectes propis dels països d'Àfrica occidental predominants al nostre territori, com són el wòlof, fula i mandinga, entre d'altres.

d) Destinataris



Adreçat a persones i/o famílies nouvingudes, usuaris/es dels diferents serveis municipals contemplat en aquest plec de clàusules, que presentin certes dificultats idiomàtiques, les quals dificulten la seva incorporació normalitzada als serveis bàsics existents.

e) Ubicació

Espais municipals preferentment o per mitjans telemàtics.

f) Temporalització

Es planteja la temporalització de caràcter anual. Aquest servei s'oferirà durant tot l'any, excepte el període de vacances que correspongui.

Respecte a l'horari del servei, es concretarà en funció de les demandes rebudes pels diferents serveis municipals. Si no hi ha demandes concertades, no es prestarà el servei. Així doncs, les hores del servei poden variar en funció de la demanda, creant-se una bossa d'hores.

Les hores prestades en cadascun dels serveis serà flexible i anirà en funció de les demandes i necessitats dels serveis sol·licitants.

3. Projecte Orienta Dona (Projecte d'orientació i empoderament social)

a) Justificació

Atenent el paper cabdal que juguen les dones, com a motor familiar i catalitzadores dels conflictes entre referents culturals, resulta més important encara poder facilitar a aquestes dones eines que potenciïn la seva autonomia i apoderament, que facilitin la millora de la seva situació a nivell personal, social, laboral i econòmic.

Dones que potser no han estat al mercat laboral o formades als seus països d'origen, que han desenvolupat unes capacitats i competències dins del seu context social, però que en arribar a un nou context social, no els hi permeten desenvolupar-se de forma autònoma. Dones que actualment es veuen a la necessitat d'incorporar-se al mercat de treball, i es troben amb una manca d'habilitats i competències. Per aquest motiu és important facilitar l'adquisició d'aquestes habilitats i competències, que els hi permetin participar en igualtat de condicions dins del seu entorn proper, a través dels recursos i canals generals d'atenció a la població.

També, atenent el doble eix de discriminació que suposa la càrrega d'estereotips i prejudicis envers les dones nouvingudes estrangeres, especialment racialitzades, amb les dificultats que això comporta per a la seva inserció social i laboral en igualtat de condicions, encara es fan més necessàries actuacions públiques concretes que facilitin l'empoderament i capacitat d'aquestes dones.

Per això s'han de facilitar espais per a la seva capacitat, però també fomentar espais de trobada, intercanvi i creació entre dones, per tal d'establir mecanismes de relació i comprensió mútua. També s'han de tenir en compte el seu espai i forma de



participació, intentant fomentar la seva implicació, tenint en compte noves formes i espais que poden venir donades segons les diferents cultures, creant-se processos diferents.

Respecte a l'aprenentatge de l'idioma, cal tenir present la seva importància com a instrument de comunicació, que permet a la vegada la comprensió de l'entorn i de socialització. A més, aquesta necessitat de poder incorporar-se al mercat laboral, fa que siguin encara més conscients de la importància de conèixer l'idioma, de formar-se i de formar part activa del municipi.

Però, no es tracta únicament de facilitar eines de coneixement de l'idioma, sinó de facilitar recursos per treballar les habilitats personals i competències instrumentals que li siguin efectives al seu nou entorn, partint de la seva pròpia experiència de vida. Cal tenir en compte el seu bagatge cultural, les seves necessitats i mancances, així com necessitats i prioritats, per facilitar aquest procés d'inclusió dins de la comunitat, accés als serveis, a la participació ciutadana, al mercat laboral, etc. essent conscients de la seva realitat, potenciar el coneixement i utilització dels recursos normalitzats, així com l'articulació de recursos propis a l'hora d'iniciar aquesta inserció al món laboral, també des del punt de vista de l'autoocupació. Tot tenint present els canvis que aquest procés produeixen com a identitat de les pròpies dones.

b) Objectius

La finalitat d'aquest projecte és la de millorar la situació de les dones amb necessitats d'accions d'acollida especialitzada, en diverses vessants: social, laboral, formativa, participativa, personal, etc.

Així, com a objectius generals destaquen els següents:

- Fomentar l'autonomia d'aquestes dones, a nivell personal, social, econòmic, etc., a través de la seva capacitat.
- Apoderar les dones prenent consciència dels recursos al seu abast (tant propis com externs). Apoderament entès com el poder de la persona sobre els recursos i decisions que afecten a la seva vida; procés a través del qual les persones afavoreixen les seves capacitats, autonomia, com a individu i com a grup social, per impulsar canvis i transformació social.

Com a objectius específics, es centrarien en:

- Afavorir el coneixement de l'entorn i la seva inserció social, així com l'accés a recursos normalitzats.
- Facilitar el desenvolupament d'habilitats personals i socials, per tal de promoure l'autonomia personal i, fer-les responsables de les dinàmiques del municipi.
- Crear canals d'interacció amb el seu entorn més proper i directe, així com també elements culturals i socials d'aquest.
- Afavorir i promocionar espais i recursos que facilitin la socialització i participació de les dones, a partir d'objectius i necessitats comunes.
- Fomentar el coneixement de les llengües oficials, com a mitjà de comunicació i relació amb el seu entorn.

c) Metodologia



Abans d'exposar la metodologia que es proposa per a la realització del programa, pot ser útil plantejar alguns dels aspectes importants a tenir en compte per poder desenvolupar aquest de manera eficaç. Entre aquests hauríem de destacar:

- Partir de les necessitats de les participants, les seves preocupacions e interessos. Aquest aspecte és molt important com a punt de partida, per tal de donar una resposta adequada al grup de participants, així com un factor de motivació imprescindible. Així mateix, s'ha de mantenir flexibilitat per anar regulant el desenvolupament del curs, segons les demandes que vagin sortint. Per aquesta raó es planteja un primer contacte amb el grup, per donar-nos a conèixer, conèixer al grup, veure quin diagnòstic en fan de les seves pròpies necessitats, així com presentar aquesta proposta.

De fet, aquesta proposta es planteja com a resposta a una situació que es constata a nivell municipal, però reforçada a través de la manifestació explícita per part de diversos grups de persones destinatàries d'aquest projecte.

- Prendre com a referència l'experiència prèvia que es posseeix i, valorar positivament aquests aprenentatges. Es tracta de potenciar una metodologia orientada a competències, donant valor als aprenentatges que adquireixen les dones, així com el bagatge que ja disposen, a través d'aprenentatges formals, informals, habilitats, destreses, capacitats, experiència vital i laboral, fent èmfasi en el desenvolupament de les capacitats i recursos personals necessaris per al seu procés d'inserció i desenvolupament. Per això, cal plantejar activitats i propostes metodològiques articulades en activitats pràctiques i vivencials que integren l'experiència prèvia de les dones.

- Adaptar-se als diferents ritmes i necessitats de participació.

- Promoure la implicació i la participació per part de tot el grup, ja que participant del mateix problema es creen sentiments d'identificació, a través de llaços personals, sociològics, etc. Amb aquest treball en grup i anàlisi col·lectiu es pot crear una xarxa de cooperació i recolzament. Aquesta socialització també ajuda a la presa de consciència i responsabilitat sobre els problemes que els afecten i, veure que molts en són comuns.

- Respecte als aspectes lingüístics i comunicatius a treballar, es planteja com un aprenentatge funcional de l'idioma, com a vehicle de comunicació i, element necessari per la integració del grup i el bon desenvolupament del curs. A més, la llengua com a mitjà de comunicació, permet ser l'excusa per poder incidir en altres àmbits de relació.

Amb tot això, la metodologia proposada consistiria en:

1. Sessions formatives de coneixement de l'idioma.
2. Sessions informatives i formatives, relacionades amb les diferents temàtiques plantejades.
3. Sessions de coneixement dels serveis i recursos a nivell municipal, potenciar la coordinació i la participació dels diferents agents especialitzats que gestionen aquests serveis.



4. Accions de participació en altres accions que es realitzen al municipi, vinculats amb els aspectes treballats amb el projecte.
5. Accions d'atenció personalitzada amb les participants, per tal de poder fer seguiment i suport personalitzat.
6. Realització de dinàmiques grupals que afavoreixin la participació i implicació de les participants en el seu propi aprenentatge.

d) Destinatari

Adreçat principalment a dones amb un baix coneixement de l'idioma i/o dels recursos de l'entorn, amb certes dificultats per accedir als recursos de socialització normalitzats, ja sigui per falta d'informació, o per manca de suport social.

Aquestes dones poden accedir al recurs de forma personal, o derivades per alguns dels serveis i recursos municipals.

e) Ubicació

Es contempla la realització de les sessions en equipaments municipals.

f) Temporalització

Es planteja la realització del present projecte durant els mesos del curs escolar (octubre a juny), amb un mínim de dues sessions setmanals, d'1'5 hores de durada.

4. Projecte Vincles (Acollida i participació als centres educatius)

a) Justificació

Les escoles i centres educatius són un dels àmbits on es fa més visible l'arribada de persones d'origens diversos, alumnes i/o famílies novvingudes que arriben a les aules. Són molts els reptes que representa aquest fet, a l'hora de gestionar aquesta diversitat, com potenciar l'acollida i la cohesió social de tots els alumnes.

A més, la situació actual fa que per a moltes famílies sigui més difícil la seva implicació a les dinàmiques generades dins dels centres educatius, fet que es veu més accentuat dins del context de famílies d'origen immigrant. Tot i que no es pot generalitzar dins del mateix grup de famílies novvingudes d'origen immigrant, ja que es presenten diferències en funció del país de procedència, del procés migratori, del nivell formatiu, de l'estructura familiar, de l'arrelament, etc., es pot observar una menor participació d'aquestes famílies dins dels centres educatius.

Hi han alguns elements que poden explicar la desigualtat que es pot trobar en la situació d'alguns alumnes d'origen immigrant, com serien:

- Les condicions socioeconòmiques i socioculturals, degut a la inestabilitat, la manca de suport social en moltes ocasions, la dificultat d'accés a determinats recursos, etc., que dificulten el desenvolupament d'aquests nens/es.



- Els biaixos entre la cultura familiar i la cultura escolar, que pot generar dificultats en l'aprenentatge.
- Es troben situacions on els alumnes, a més de qüestions personals i familiars generades pel propi fet migratori, arriben d'un sistema educatiu diferent, amb un entorn social i cultural diferent i, moltes vegades també un idioma diferent.
- La imatge social que hi ha moltes vegades en relació a aquests alumnes, també pot influir en les seves expectatives i oportunitats, amb una càrrega de estereotipis i prejudicis que recauen sobre aquest infants i les seves famílies, que es converteix en un eix de discriminació.

En aquest sentit es veu agreujada la situació d'aquestes famílies dins d'un sistema on el racisme és un element inherent i estructural que travessa tots els àmbits i, que moltes vegades genera por i desconfiança en l'accés al sistema administratiu, el qual a la vegada ha de ser el garant dels drets i deures bàsics de tots els ciutadans i ciutadanes, independentment de la seva nacionalitat, sexe, situació administrativa, entre d'altres.

Des de l'àmbit educatiu es treballa per facilitar a aquests nens/es i joves, elements que els facilitin conèixer i entendre el seu nou entorn, així com facilitar la cohesió social dins del centre i amb l'entorn i erradicar qualsevol forma de discriminació. En aquest punt, les famílies d'aquests alumnes també tenen un paper molt important a desenvolupar, tant a nivell educatiu com per a la seva integració i la dels seus fills/es.

Però, els centres educatius moltes vegades es troben amb dificultats per relacionar-se amb els pares i mares d'aquests alumnes, degut principalment a aspectes com:

- Desconeixement de l'idioma, ja que en molts casos presenta un nou llenguatge de comunicació.
- Desconeixement de les dinàmiques dels centres educatius i del sistema al territori, degut en part a la diferència de les experiències i percepcions de l'educació i del sistema educatiu d'origen.
- Desarrelament al territori, amb afectacions emocionals, sentiment de pèrdua, entre d'altres.
- En alguns casos un baix nivell formatiu, fet que fa que no puguin accedir als canals de comunicació establerts, com circulars informatives, notes de l'agenda, seguiment de les reunions de famílies, etc.
- Desconeixement d'aquests referents culturals d'origen, per part dels agents educatius que intervenen, fet que provoca en ocasions donar per suposats certs aspectes de funcionament de l'escola, que no necessàriament formen part de les referències de les famílies nouvingudes.
- La càrrega d'estereotips i prejudicis que els propis professionals poden presentar envers aquest alumnat, atenent el fet que formen part del sistema, i els centres educatius representen inevitablement les mateixes discriminacions que es donen a la societat.

Tots aquests aspectes poden generar situacions de segregació i discriminació, per part dels alumnes que no poden seguir aquestes dinàmiques, així com de les famílies, que queden relegades a un altre nivell d'implicació. Per altra banda, aquest fet influeix també a la percepció social d'aquestes famílies, d'escassa implicació a la dinàmica dels centres escolars, etc.



Atenent la importància del paper dels pares/mares envers l'educació dels seus fills/es i, la seva participació en l'àmbit escolar, s'ha de facilitar també a aquestes famílies novingudes el seu procés d'integració, establint canals d'apropament amb l'escola, així com facilitar la igualtat d'accés als drets i deures de les famílies envers als processos educatius dels seus fills/es.

Per això, s'ha de partir de la situació d'aquestes famílies i oferir els elements necessaris per a poder entendre el seu nou entorn, les dinàmiques que es generen, l'idioma, etc. així com apropar també el centre escolar (funcionament, agents implicats, objectius, etc...).

Tanmateix, cal tenir en compte el fet que, en el cas de famílies novingudes, especialment d'origen immigrat, l'escola és normalment el primer espai de contacte amb la societat d'acollida, així com és l'espai on es troben totes les famílies independentment del seu origen. És un espai on es poden donar relacions de manera natural, que facilita ampliar el nostre marc de relacions personals i familiars. D'aquí la importància d'actuar amb les famílies, no només per millorar el procés educatiu i d'escolarització dels nens i nenes, facilitant la seva inserció dins del centre, sinó també com una via per potenciar la implicació i inclusió social de les pròpies famílies, que moltes vegades es troben relegades dels espais públics i de participació.

A més, informant a les famílies, apropant-se a elles, creem vincles que fomentaran aquesta relació família- escola, així com la seva implicació dins el centre educatiu, la relació amb les famílies autòctones, i la participació d'un projecte comú. Si s'aconsegueix millorar aquesta relació, entre escola i famílies, així com entre les pròpies famílies, és més fàcil poder obrir el centre a la comunitat, així com la repercussió que té dins de l'escola, amb una major seguretat per part dels nens/es, major autoestima ja que el seu procés va acompanyat de la seva família, facilitant el seguiment de les dinàmiques de la classe, reduint el xoc cultural entre els seus referents familiars i els referents dels que disposa a l'escola. Per altra banda, també facilita la normalització de la visió dels altres nens/es, ja que creant un context de comunicació i aproximació entre famílies novingudes, i/o d'origen immigrat, i autòctones, es facilita un model de convivència i socialització cap als alumnes en general.

És en aquest context on es situa el present projecte, amb la finalitat de facilitar l'apropament de les famílies novingudes, especialment d'origen immigrat, a la dinàmica pròpia dels centres educatius, així com del seu entorn més proper.

b) Objectius

Els objectius que es pretenen aconseguir amb aquest projecte, són:

- Apropar i facilitar el coneixement del funcionament dels centres educatius i agents que intervenen.
- Fomentar la implicació de les famílies novingudes dins les dinàmiques dels centres educatius, segons els diferents nivells de participació.
- Millorar la comunicació entre els centres i les famílies, així com entre les pròpies famílies.
- Potenciar el coneixement i la interacció amb l'entorn social més proper.
- Facilitar el coneixement de referents culturals diversos i possibles eixos de discriminació, als diferents professionals que intervenen dins de l'àmbit escolar.



c) Destinataris

Centres educatius amb un cert índex d'alumnes nouvinguts d'origen immigrant, que volen millorar la comunicació i la relació amb les famílies d'aquests alumnes, contemplant tots els centres educatius del municipi de les Franqueses del Vallès, o aquells centres on es trobin matriculats alumnes empadronats/es al nostre municipi.

d) Metodologia

Per tal d'establir les línies de treball a seguir en aquest projecte, cal tenir en compte els diferents nivells de participació i possibilitats d'implicació per part de les famílies. D'aquestes destacarien:

- Famílies- equip docent: inclouria les entrevistes entre el centre educatiu i les famílies, les reunions de pares i mares, les relacions del dia a dia, etc.
- Entre famílies (entrades i sortides de l'escola, etc.)
- Participació puntual en alguna de les activitats, com la preparació de festes, xerrades, tallers, etc.
- Participació a la gestió del centre, a través del AFA i/o del Consell Escolar.

Partint d'aquesta base, es presenten les següents línies d'acció:

- Facilitar l'enllaç entre famílies i escola (a diferents nivells de participació: individual com a família i, com a part del centre educatiu, AFA, etc.), facilitant la implicació de les famílies a les activitats del centre, essent participants del procés educatiu dels seus fills/es, trencant prejudicis que moltes vegades hi ha en aquestes relacions i, alhora, apropar la realitat d'aquestes famílies als diferents agents educatius que intervenen.
- Facilitar l'enllaç entre famílies nouvingudes i/o d'origen immigrant i famílies autòctones. Al crear vincles de comunicació, facilita el coneixement mutu, l'apropament de postures i, permet veure els punts que tenim en comú, com a famílies i, no centrar-se en els punts que ens diferencien.
- Facilitar l'enllaç amb altres accions del centre i del municipi, des de la vessant més comunitària.

En aquest sentit, cal tenir en compte:

- Importància de la implicació per part de l'equip directiu de les escoles i equip docent.
- Resulta imprescindible cercar i potenciar persones i/o famílies que resultin referents, per poder donar consistència i continuïtat a aquest treball.
- Per facilitar la participació de les famílies, és necessari que aquestes es sentin incloses dins de la dinàmica del centre, valorades en les seves aportacions, per tal que el sentin també com un espai propi.

Per portar a terme aquest projecte es compta amb el suport de dues agents d'acollida i intèrprets, un/a destinat al col·lectiu de parla àrab i, un/a altre adreçat a persones de parla francesa i dialectes propis dels països d'Àfrica occidental predominants al nostre territori, com són el wòlof, fula i mandinga, entre d'altres. S'han prioritzat aquests col·lectius majoritaris dins del nostre municipi, entre els quals també s'ha detectat i



manifestat una demanda més concreta d'aquestes accions d'acollida, sobretot atenent l'aspecte idiomàtic i, en menor mesura, la diferència de referents culturals.

e) Actuacions concretes i tipologia:

A1. Sessions grupals

Sessions orientades a oferir un coneixement pràctic del propi centre educatiu, així com un espai de trobada, d'intercanvi i contrast d'inquietuds i dubtes en relació als centres educatius, on es puguin oferir eines que facilitin a aquestes famílies integrar-se al seu nou entorn, així com facilitar la seva implicació i participació als centres educatius, facilitant el vincle entre aquestes famílies i els agents que intervenen al propi centre educatiu, així com sessions orientades a facilitar la inclusió a les diferents sessions grupals que ja es realitzen des dels propis centres educatius, adreçades al conjunt de famílies en general, tal i com ja es venia treballant en cursos anteriors.

- Objectius:

La finalitat d'aquestes sessions és facilitar el canal de comunicació entre les famílies nouvingudes i el centre educatiu, així com entre les pròpies famílies, les famílies nouvingudes i les famílies veteranes als centres educatius, per tal de facilitar els processos d'acollida al nou entorn i, millorar la relació família- escola.

Els objectius que es marquen amb aquestes sessions són:

- Facilitar un contacte més proper entre les famílies nouvingudes i la pròpia escola.
- Facilitar la informació i coneixements necessaris sobre la vida del centre educatiu.
- Fomentar la implicació de les famílies nouvingudes dins les dinàmiques dels centres educatius.
- Impulsar i facilitar la participació dins de les actuacions adreçades al conjunt de famílies dels centres educatius.

- Metodologia:

Per al desenvolupament de les sessions pròpiament d'acollida es pren com a punt de partida el recull d'informacions considerades bàsiques i, treballades amb els diferents centres educatius, amb les quals s'intenta recollir les principals demandes i necessitats de les famílies nouvingudes i dels centres educatius.

Es planteja la realització d'una sèrie de sessions per a cada grup idiomàtic de famílies nouvingudes al centre, per tal de facilitar la comunicació amb aquestes, des de la vessant d'oferir un coneixement pràctic de l'entorn així com del propi centre educatiu, fent servir diferents mitjans, contemplant com a punt de partida les seves necessitats i interessos.

Per a la realització de les mateixes, es contempla la participació d'agents d'acollida i referents de les diferents comunitats amb les quals es planteja, així com una persona referent dins del centre educatiu. Aquesta col·laboració s'entén no només com un principi de comunicació i traducció, sinó també com una manera d'apropar-nos als



referents culturals d'origen d'aquestes famílies, per tal d'arribar a elles amb els seus propis codis culturals i socials, així com facilitar la contextualització al propi centre educatiu.

Per altra banda, la línia de treball que es reforça des del propi projecte és facilitar la inclusió d'aquestes famílies dins les sessions grupals que ja es realitzen dins del propi centre educatiu, al conjunt de famílies independentment de la llengua de comunicació, facilitant el recurs de traducció i interpretació, facilitant la inclusió d'aquestes famílies nouvingudes dins de les dinàmiques pròpies del centre escolar.

- Destinataris/es:

Famílies nouvingudes, especialment d'origen immigrat, o famílies que, tot i portar un cert temps residint aquí, fan una demanda o es valora la necessitat del suport d'aquest recurs d'acollida.

- Ubicació:

Es contempla la realització d'aquestes sessions dins del propi centre educatiu, per tal de facilitar la contextualització, així com facilitar l'apropament de les famílies al propi centre.

- Temporalització:

Es planteja la participació i/o realització d'aquestes trobades de caire grupal segons demanda dels propis centres educatius.

A2. Accions d'acollida individualitzada i interpretació per a famílies nouvingudes

Com a complement de les sessions d'acollida recollides a l'apartat anterior, es planteja la realització d'accions d'acollida individualitzada adreçades a famílies nouvingudes d'origen immigrat, o famílies que, tot i portar un cert temps, necessiten el suport d'una atenció d'acollida de manera individual. La finalitat d'aquesta atenció és poder atendre les necessitats concretes d'acollida, relacionades amb el procés educatiu dels infants i, el paper com a mares i pares, expressades per les pròpies famílies o detectades pels diferents agents educatius que intervenen i que no poden ser treballades en sessions grupals.

- Objectius:

- Facilitar el vincle i la comunicació entre el centre educatiu i les famílies nouvingudes.
- Atendre situacions concretes de les famílies, relacionades amb el procés educatiu i escolar, on és necessària una atenció d'acollida, des de la seva especificitat.
- Preveure situacions que poden resultar conflictives per manca d'informació i/o comunicació, atenent el caràcter mediador de les accions d'acollida.

- Descripció de l'acció:



Atenent l'acollida com un procés bidireccional, amb aquesta acció es planteja facilitar un espai d'atenció a l'acollida a famílies nouvingudes d'origen immigrat, de manera individual, un espai de relació entre famílies i escoles, facilitant l'apropament entre ambdós.

Es tractaria de poder donar una atenció individualitzada a les famílies nouvingudes dels diferents centres educatius, al propi centre, atenent les demandes dels mateixos.

Tipologia d'actuacions a atendre:

- a) Accions d'acollida a famílies nouvingudes d'origen immigrat de nova incorporació al llarg del curs.
- b) Atenció en relació a situacions concretes de seguiment del rendiment escolar dels nens/es (suport en entrevistes famílies-tutors, accions de caire més informatiu, etc.), així com altres aspectes importants pel desenvolupament educatiu (materials, alimentació, descans, etc.).
- c) Accions de suport a la traducció i interpretació.

- Metodologia:

Aquesta atenció individualitzada vindria derivada pel centre educatiu, qui fa la demanda de l'atenció d'acollida individualitzada, a la tècnica municipal referent. A partir d'aquí es faria una derivació a l'agent d'acollida corresponent i s'iniciaria la intervenció d'acollida.

En aquest sentit, es proposaria la coordinació entre la persona referent del cas i l'agent corresponent, facilitant el recull de la situació inicial, així com les accions realitzades prèviament i el pla de treball acordat. A partir d'aquí es definiria conjuntament la intervenció a realitzar.

Com a metodologia es plantejaria en cada cas l'estratègia més adequada segons la situació com: atenció individual per part de l'agent d'acollida, suport en entrevistes amb altres agents educatius, traduccions puntuals i contactes telefònics, entre d'altres.

- Destinataris/es:

Famílies nouvingudes d'origen immigrat o famílies que, tot i portar un cert temps residint aquí, fan una demanda o es valora la necessitat del suport d'aquest recurs d'acollida.

- Ubicació:

Es contempla la realització d'aquestes sessions dins dels propis centres educatius.

- Temporalització:

Es planteja la temporalització segons el curs escolar, iniciant-se al mes de octubre i, finalitzant al mes de juny.

A nivell d'horari, es valora la flexibilitat dels diferents agents que intervenen, per tal de poder adaptar-se a les necessitats horàries dels diferents centres educatius, les agents d'acollida i les pròpies famílies.

A3. Espai d'acollida als centres educatius



Amb aquesta proposta es planteja l'ubicació de l'agent d'acollida de forma estable dins del centre educatiu, amb la finalitat de facilitar un vincle més directe entre famílies i escola, i facilitar la inclusió de la figura d'agent d'acollida dins dels centres educatius.

- Objectius:

- Facilitar el vincle i la comunicació entre el centre educatiu i les famílies nouvingudes, amb espais d'atenció més del dia a dia, així com un espai on es puguin adreçar les famílies de forma més directa.
- Atendre situacions concretes de les famílies, relacionades amb el procés educatiu i escolar, on és necessària una atenció d'acollida, des de la seva especificitat.
- Preveure situacions que poden resultar conflictives per manca d'informació i/o comunicació, atenent el caràcter mediador de les accions d'acollida.
- Facilitar l'atenció per part de l'equip educatiu, establint un recurs estable amb el que poden comptar, per tal de poder treballar aspectes més del dia a dia amb les famílies, pels quals no es considera necessari una sessió d'atenció individualitzada.
- Facilitar gestions i tràmits de suport als centres educatius de relació amb les famílies, com trucades informatives, seguiment en gestions, etc.

- Descripció de l'acció:

Atenent l'acollida com un procés bidireccional, amb aquesta acció es planteja facilitar un espai d'atenció a l'acollida a famílies nouvingudes d'origen immigrant, un espai estable de relació entre famílies i escoles, facilitant l'apropament entre ambdós.

En aquest sentit es proposa la col·laboració de dues agents d'acollida, atenent a referents culturals i idiomàtics majoritaris, els quals serien el col·lectiu de parla àrab i el col·lectiu de parla francesa i dialectes propis dels països d'Àfrica occidental predominants al nostre territori, com són el wòlof, fula i mandinga, entre d'altres.

Tipologia d'actuacions a atendre:

- a) Accions d'acollida a famílies nouvingudes d'origen immigrant de nova incorporació al llarg del curs.
- b) Atenció en relació a situacions concretes de seguiment del rendiment escolar dels nens/es (suport en entrevistes famílies-tutors, accions de caire més informatiu, etc..), així com altres aspectes importants per al desenvolupament educatiu (materials, alimentació, descans, etc..).
- c) Participació i implicació en activitats importants del centre.
- d) Suport a la difusió d'activitats o accions importants per a la implicació de les famílies nouvingudes (traduccions, trucades, suport en paper, etc..).
- e) Traduccions puntuals de documents que siguin necessaris per facilitar la comunicació entre el centre educatiu i les famílies.

- Metodologia:

Com a metodologia es plantejaria en cada cas l'estratègia més adequada segons la situació, com atenció individual per part de l'agent d'acollida, suport en entrevistes amb altres agents educatius, traduccions puntuals, contactes telefònics, entre d'altres.



Aquesta atenció individualitzada vindria derivada pel centre educatiu, durant l'espai d'atenció ubicat al propi centre, segons l'horari acordat prèviament.

- Destinatari/es:

Centres educatius ubicats al nostre municipi, amb un cert índex d'alumnat nouvingut d'origen migrat o amb famílies que, tot i portar un cert temps residint aquí, fan una demanda o es valora la necessitat del suport d'aquest recurs d'acollida.

- Ubicació:

Es contempla la realització d'aquestes sessions dins dels propis centres educatius.

- Temporalització:

Es planteja la temporalització segons el curs escolar, iniciant-se al mes d'octubre i, finalitzant al mes de juny.

A nivell d'horari, es planteja l'ubicació estable d'un dia a la setmana, sota horari acordat prèviament amb els centres educatius.

A4. Taller: A l'escola, parlem en català

La finalitat d'aquesta acció és potenciar el treball d'acollida realitzat des de la pròpia escola, envers a les famílies nouvingudes, en continuïtat amb les sessions d'acollida, facilitant el donar a conèixer les dinàmiques i funcionament dels centres educatius del propis fills/es, així com potenciar la creació de vincles amb el centre i amb els diferents agents que intervenen.

A la vegada, es tracta de facilitar l'enllaç d'aquestes famílies cap al seu entorn social més proper, facilitant el coneixement de les dinàmiques que es donen al municipi, facilitant la implicació d'aquestes famílies als centres educatius i al municipi en general.

Igualment, es planteja com a fil conductor del mateix el coneixement i pràctica de la llengua catalana, com a eina de comunicació i interacció amb l'escola i, amb l'entorn proper, facilitant que el desconeixement de l'idioma i de l'entorn no dificulti la participació d'aquestes famílies en aquests àmbits.

- Objectius:

- Facilitar el coneixement de les dinàmiques de l'escola i de l'entorn en general.
- Facilitar l'entrada al centre per part de les famílies nouvingudes, per tal que ho sentin també com un espai propi, fent-los partícips tant de l'educació dels fills/es com de l'escola, com un espai de convivència i de participació social.
- Millorar les competències dels pares i mares tal de facilitar la seva autonomia personal i de relació amb el seu entorn, així com de suport a l'escolarització dels fills/es.
- Crear un espai de comunicació i coneixement entre persones de diferents procedències, facilitant el contacte de les famílies amb els diferents agents educatius.



- Facilitar i potenciar la participació en activitats realitzades dins del centre educatiu, així com a l'entorn proper.

- Descripció de l'acció:

Es plantegen sessions de coneixement de la llengua catalana com a objectiu propi, però a la vegada com una via per donar a conèixer altres aspectes de l'entorn social i educatiu, que facilitin la integració d'aquestes famílies.

En relació a l'aprenentatge del català, s'enfoca des de la vessant oral, facilitant eines comunicatives bàsiques, centrades en les situacions de comunicació oral més habituals, en accions de la vida quotidiana en que les famílies s'han de comunicar en aquesta llengua, especialment atenent situacions relacionades amb l'educació dels fills/es, produïdes dins de l'escola, com les comunicacions amb el professor/a, entre famílies, per fer seguiment del procés educatiu dels fills/es, etc., partint dels interessos i necessitats dels propis participants.

Dins de l'àmbit de coneixement de l'escola, es tractaria de treballar aspectes més rellevants de l'escola, del procés educatiu, de l'entorn social més proper, així com de la cultura d'acollida en general, promovent especialment la implicació i la participació per part dels agents que intervenen, com la pròpia AFA dels centres.

Aquest treball també serveix per tal de donar a conèixer altres activitats que es realitzen dins del centre educatiu, facilitant que les famílies estiguin informades de les activitats que es fan i, així tenen la possibilitat de participar-hi. Es tracta per tant de crear la complicitat i el vincle amb aquestes famílies per tal que participin de la pròpia acció, així com d'altres activitats que es realitzen a l'entorn i, que en ocasions poden ser desconegudes.

Es planteja també potenciar específicament la participació d'aquestes famílies dins d'activitats que es realitzin des dels centres educatius o AFAS, facilitant la informació i acompanyament necessari.

En aquest sentit, al tractar-se d'una proposta a realitzar conjuntament amb els diferents centres educatius, cal adaptar els continguts a treballar a la realitat d'aquests, atenent la dimensió de la pròpia acció.

Finalment, com a tercera línia de treball, es proposa facilitar eines i recursos a aquestes famílies, per tal d'empoderar-les en la seva feina com a educadors/es en el suport escolar a casa, potenciant els seus rols parentals, entre d'altres.

Tanmateix, es contempla la possibilitat de poder reorientar a les persones participants cap a altres programes de coneixement i pràctica de la llengua catalana, com a complement a la pròpia acció, o com a continuïtat de la mateixa.

- Metodologia:

Es basa en un aprenentatge significatiu i funcional de la llengua catalana, per tal d'afavorir l'apropament de les famílies novingudes al context escolar, millorant la comunicació i la relació amb l'escola, així com amb el seu entorn més proper.



En relació al treball envers als aspectes relacionats amb el coneixement del centre educatiu, accions que es realitzen dins d'aquest, així com del propi entorn social, es planteja el treball del contingut a treballar amb els centres educatius, per tal de proposar un programa adaptat a la realitat d'aquests, facilitant la coordinació entre el centre i la persona referent de l'acció, per tal de poder anar reorientant i adaptant l'acció a les dinàmiques del propi centre i, de l'entorn.

Tanmateix, també es tindrà present una perspectiva més global, atenent al context social més general, promovent la relació del projecte amb altres accions de l'entorn municipal, així com els propis interessos i necessitats de les persones participants.

Per tal de treballar habilitats i recursos en el suport al procés educatiu dels fills i filles, es proposa partir de la pròpia experiència dels pares i mares, introduint elements de reflexió que replantegin la seva postura i actuacions dins d'aquest procés. A partir d'aquí, es proposa facilitar eines i recursos a nivell pràctic, que potenciïn els recursos que les famílies ja disposen, així com facilitar noves eines que ajudin en la seva tasca educativa i de suport escolar.

- Destinatari/es:

Mares i pares dels centres educatius, que volen aprendre i practicar català, així com conèixer les dinàmiques i funcionament de l'escola i, les accions que es realitzen.

- Ubicació:

Es contempla la realització d'aquestes sessions dins dels propis centres educatius.

- Temporalització:

Es planteja la temporalització segons el curs escolar, iniciant-se al mes d'octubre i finalitzant al mes de juny, amb una sessió setmanal.

A nivell d'horari, es planteja la seva realització potenciant els horaris en que els alumnes es troben a classe, per tal de facilitar la participació de les famílies. En aquest sentit es planteja la durada de les sessions d'una hora i mitja, a realitzar principalment en horari de 15 a 16,30 hores.

A5. Suport a l'atenció a l'alumnat nouvingut

Una de les noves accions que es plantegen incorporar dins d'aquest projecte, tot i que no és pròpiament d'atenció a famílies, és l'atenció directa a l'alumnat nouvingut escolaritzat als centres educatius del municipi.

Aquesta atenció es contempla com un suport als diferents professionals que intervenen als centres educatius, amb atenció directa amb l'alumant, que requereixen atencions puntuals de traducció i/o interpretació.

Aquest plantejament sorgeix arrel de les demandes de diferents centres educatius que es troben amb dificultats comunicatives importants amb alguns/es alumnes nouvinguts/es, i que dificulten la seva atenció i facilitació del desenvolupament social i acadèmic dels mateixos, així com les línies de treball del propi Departament



d'educació, envers la promoció d'actuacions per incrementar la competència de l'alumnat en llengües estrangeres i en altres llengües d'abast internacional, i promoure el reconeixement i la presència als centres educatius de les llengües familiars dels alumnes d'origen estranger.

Així, es vol facilitar als alumnes nouvinguts al nostre municipi, que no dominin les llengües oficials (català i/o castellà) i que resideixin a Catalunya des de fa menys de dos anys, un servei d'interpretació per facilitar la comunicació entre els centres educatius i l'alumnat nouvingut amb l'objectiu de facilitar-ne l'escolarització i l'acollida.

Aquest servei es planteja en format presencial, telemàtic i/o telefònic, sempre com a suport a l'atenció directa dels/les professionals de l'educació que intervenen amb aquest alumnat.

- Objectius:

- Facilitar la comunicació entre els professionals que intervenen dins dels centres educatius i l'alumant nouvingut.
- Facilitar el reconeixement del bagatge cultural i lingüístic d'aquest alumant.
- Facilitar el vincle entre l'alumant i les seva família i, el centre educatiu.

- Descripció de l'acció:

L'acció plantejada amb aquest servei consisteix en el suport de traducció i interpretació en atencions puntals realitzades des dels equips educatius dels centre del municipi, en l'atenció directa amb l'alumnat nouvingut.

Concretament es contempla aquest suport puntual en l'atenció a l'alumnat que resideix a Catalunya des d'un període inferior a dos anys, amb l'objectiu de facilitar la seva acollida, però no obstaculitzar la seva inclusió a través de la immersió lingüística dins del sistema educatiu.

Així, es contemplen accions d'interpretació i/o traducció de comunicació oral, de caràcter presencial, telemàtic i/ o telefònic, a nivell individual.

Per l'acte d'interpretació s'entén la reproducció fidel, íntegra i imparcial del contingut de les comunicacions orals d'un idioma a l'altre, mantenint el sentit original.

Aquestes accions sempre han de venir derivades pels propis serveis municipals que fan la corresponent demanda a l'equip tècnic de referència, el qual valora i valida l'actuació prèviament. A partir d'aquí es faria una derivació a l'agent d'acollida corresponent i, s'iniciaria la intervenció d'acollida.

Per poder desenvolupar aquest servei de suport d'interpretació i acollida, es compta amb dues agents i intèrprets en les llengües estrangeres majoritàries presents al municipi, com són l'àrab i alguns dels dialectes propis dels països d'Àfrica occidental predominants al nostre territori, com són el wòlof, fula i mandinga, entre d'altres.

- Metodologia:



Aquesta atenció individualitzada vindria derivada pel centre educatiu, qui fa la demanda a la tècnica municipal referent.

A partir d'aquí es faria una derivació a l'agent d'acollida corresponent i s'iniciaria la intervenció d'acollida.

En aquest sentit, es proposaria la coordinació entre la persona referent del cas i l'agent corresponent, facilitant el recull de la situació inicial, així com les accions realitzades prèviament i el pla de treball acordat. A partir d'aquí es definiria conjuntament la intervenció a realitzar.

Com a metodologia es plantejaria en cada cas l'estratègia més adequada segons la situació.

- Destinatari/s/es:

Alumnat nouvingut d'origen migrat que resideix a Catalunya des d'un període inferior a dos anys, escolaritzat a un centre educatiu del municipi.

- Ubicació:

Es contempla la realització d'aquestes sessions dins dels propis centres educatius.

- Temporalització:

Es planteja la temporalització segons el curs escolar, iniciant-se al mes de octubre i, finalitzant al mes de juny.

A nivell d'horari, es valora la flexibilitat dels diferents agents que intervenen, per tal de poder adaptar-se a les necessitats horàries dels diferents centres educatius i les agents d'acollida.

A6. Altres actuacions a realitzar

Al llarg del curs també es planteja la realització d'altres actuacions, en consonància amb les línies de treball establertes, amb l'objectiu de reforçar tota la feina realitzada amb les diferents actuacions portades a terme.

Així, destaquen gestions de contacte amb famílies per tal d'informar en relació a activitats o trobades dins del marc escolar, informacions relacionades amb recursos educatius disponibles per a les famílies, entre d'altres.

Altres propostes que es realitzen de cara a reforçar tot aquest treball serien la traducció de documents informatius rellevants per a les famílies, o documents en format àudio, per tal de facilitar i agilitzar el traspàs d'informació entre escola i família, facilitar suport dins dels espais, reunions i trobades que ja es realitzen amb les famílies en general, especialment a inici de curs, així com incloure accions que facilitin apropament a altres figures que intervenen dins de l'àmbit educatiu i escolar.

Altres actuacions realitzades dins de l'àmbit educatiu, tot i que no pròpiament amb els centres educatius, contemplades en aquestes actuacions, és el suport a l'equip de serveis socials, per la difusió i suport en la presentació de sol·licituds de beques escolars (beques per a la realització d'activitats d'estiu, beques de menjador, extraescolars i activitats extraescolars.).



També, atenent el període de durada de la present contractació, cal tenir en compte que el projecte s'anirà adaptant a les necessitats i demandes de les escoles i de les famílies nouvingudes al nostre municipi.

5) Altres accions de suport vinculades amb l'acollida especialitzada

Atenent que les diferents accions emmarcades en les línies d'actuació vinculades a la primera acollida i la transversalització de les polítiques migratòries, recollides a la present proposta de contractació, es situen en l'àmbit d'acció social, on les demandes i necessitats poden anar fluctuant, es considera important tenir en compte altres actuacions vinculades que vinguin derivades de les intervencions pròpiament d'acollida, per tal de donar resposta a la realitat canviant del municipi, com per exemple l'atenció a col·lectius específics o necessitats concretes puntuals.

CLÀUSULA TERCERA. Organització del servei i tasques a realitzar

1.1. Personal

Per a la prestació del servei objecte del contracte, l'adjudicatari/a haurà d'aportar el personal necessari per a cobrir els serveis durant l'horari establert en el punt 1.3 d'aquesta mateixa clàusula, i assolir els objectius que s'estableixen del present plec de prescripcions tècniques.

Es precisa la col·laboració de mínim dos agents d'acollida, atenent a referents culturals i idiomàtics majoritaris de la població de les Franqueses del Vallès, els quals serien el col·lectiu de parla àrab i el col·lectiu de parla francesa i dialectes propis dels països d'Àfrica occidental predominants al nostre territori, com són el wòlof, fula i mandinga, entre d'altres.

Els dos agents d'acollida hauran de tenir alt coneixement idiomàtic i cultural del seu col·lectiu, així com un coneixement adient del castellà i català que assegurí poder realitzar les diferents tasques encomandes de forma adient.

S'entén per nivell de coneixement adient que l'agent d'acollida compleixi alguns dels requisits:

- Disposar de la titulació que així ho acreti.
- Posseir un gran domini de l'idioma a traduir i del català i el castellà a nivell oral, ortogràfic, de vocabulari, gramatical i sintàctic.

Tanmateix, és necessari disposar d'habilitats comunicatives, capacitat de resolució de conflictes, capacitat d'escolta, i saber treballar en equip. Igualment, es requereix l'especialització en habilitats socials, d'acollida a persones nouvingudes, així com d'interpretació i traducció i, de mediació i dinamització comunitària.

Per acreditar aquestes circumstàncies, cal acomplir alguns dels requisits:

- Disposar de la titulació que així ho acreti.
- Acreditar experiència laboral prèvia dins de l'àmbit d'actuació.



L'adjudicatari ha de prioritzar cobrir els serveis amb professionals que compleixin aquests requisits, així com ha de contextualitzar als professionals per tal d'adequar la prestació dels serveis a les seves particularitats (estrangeria, infància, joves, etc.)

En el cas de cobrir els serveis per professionals que no acreditin la titulació, cal que l'adjudicatari s'encarregui prèviament de formar, informar i contextualitzar al personal en relació a les tasques a realitzar.

L'adjudicatari promourà i vetllarà pel convenient reciclatge i millora contínua de la formació del personal que treballi en les accions d'aquest procediment.

L'adjudicatari haurà de regir-se pel conveni col·lectiu de lleure educatiu i animació sociocultural.

1.2. Funcions i tasques a desenvolupar per les agents d'acollida i dedicació horària.

Les tasques específiques de cada projecte, així com la dedicació horària per curs escolar, són les següents:

1.2.a. Projecte Coneix les Franqueses

- Accions d'acollida a persones nouvingudes d'origen immigrant, en relació al Mòdul C de Coneixement de l'entorn.
- Suport en la realització de les sessions d'acollida emmarcades en aquest programa, conjuntament amb la persona tècnica municipal referent.
- Accions de suport a la traducció i interpretació oral i/o escrita.

Respecte a la dedicació horària, a banda de les 15 hores contemplades com a suport a l'atenció directa, es contempla un mínim de 15 hores vinculades a la coordinació prèvia entre els diferents agents que intervenen, el treball conjunt en l'organització de les diferents sessions, així com el suport en el contacte telefònic amb les persones participants que ho requereixin, així com suport en els tràmits d'inscripció.

Dedicació horària total: 30h per curs escolar

1.2.b. Servei de suport d'interpretació i acollida

- Interpretacions i traduccions de comunicació oral, de caràcter presencial, telemàtic i/o telefònic, a nivell individual i/o grupal.
- Interpretacions i/o traduccions de documents escrits.
- Accions de difusió i informació d'actuacions i/o serveis que es considerin necessaris per garantir que la informació arriba al màxim de persones interessades.
- Accions de coordinació i treball previ a les intervencions, facilitant l'apropament a altres realitats culturals i idiomàtiques als diferents professionals.

Dedicació horària total: es contempla un mínim de dedicació de 130 hores en comput total anual, segons demandes.



1.2.c. Projecte Dona (projecte d'orientació i empoderament social)

- Sessions formatives de coneixement de l'idioma.
- Sessions informatives i formatives, relacionades amb les diferents temàtiques plantejades.
- Sessions de coneixement dels serveis i recursos a nivell municipal, intentant potenciar la coordinació amb els diferents agents que gestionen aquests serveis.
- Accions de participació en altres accions que es realitzen al municipi, vinculats amb els aspectes treballats amb el projecte.
- Accions d'atenció personalitzada amb les participants, per tal de poder fer seguiment i suport personalitzat.
- Accions de dinamització grupal i comunitària (planificar, organitzar i desenvolupar activitats d'intervenció comunitària).

Es planteja una atenció mínima de 3 hores setmanals d'atenció directa, amb un total aproximat de 120 hores per curs escolar, més el temps de gestió per a la programació i recollida de les actuacions realitzades, amb un càlcul aproximat de 65 hores de dedicació.

Dedicació horària total: previsió de 185h per curs escolar.

1.2.d. Projecte Vincles (Acollida i participació als centres educatius)

- Realització d'accions grupals d'acollida i suport en la realització de sessions grupals adreçades al conjunt de les famílies.
- Accions d'acollida a famílies nouvingudes d'origen immigrant de nova incorporació al llarg del curs.
- Suport en l'atenció a situacions concretes de seguiment del rendiment escolar dels nens/es (suport en entrevistes famílies-tutors, accions de caire més informatiu, etc.), així com altres aspectes importants pel desenvolupament educatiu (materials, alimentació, descans, etc.), facilitant la comunicació i traducció, així com facilitant el coneixement de referents culturals diversos.
- Accions de suport a la traducció i interpretació oral.
- Suport a la difusió d'activitats o accions importants per facilitar la implicació de les famílies nouvingudes (traduccions, trucades, suport en paper, etc.).
- Traduccions puntuals de documents que siguin necessaris per facilitar la comunicació entre el centre educatiu i les famílies.
- Accions de dinamització grupal i enfocades al coneixement de l'entorn i del idioma a nivell oral (planificar, organitzar i desenvolupar activitats d'intervenció comunitària)

La dedicació horària contemplada depèn del tipus d'actuació. Concretament i, per curs escolar:

- **Sessions grupals.** La dedicació a aquest tipus d'actuació dependrà de les demandes realitzades pels centres educatius, però es contempla una dedicació mínima de 12 hores d'atenció directa, així com un total de 5 hores de coordinació amb els diferents agents que intervenen i, realització de gestions vinculades amb les actuacions, com trucades de contacte a les famílies interessades, entre d'altres.



Dedicació horària total: 17h per curs escolar.

- **Accions d'acollida individualitzada i interpretació per a famílies nouvingudes.** Es contempla una dedicació horària mínima de 186 hores, depenent de la situació canviant als centres educatius.

- **Espai d'acollida als centres educatius.** Es contempla una dedicació horària mínima de 53 hores.

- **Taller: A l'escola, parlem en català.** Es contempla una dedicació horària mínima de 49,5 hores d'atenció directa grupal, així com 40 hores destinades a la programació, preparació de les sessions, coordinacions diverses, atencions particulars, entre d'altres.

Dedicació horària total: previsió de 89,5h per curs escolar.

- **Suport a l'atenció a l'alumnat nouvingut.** Es contempla una dedicació horària mínima de 50 hores, depenent de la situació canviant als centres educatius, per curs escolar.

1.2.e. Altres actuacions a realitzar. Es contempla una dedicació horària mínima de 123,5 hores, per curs escolar.

Altres tasques generals comuns als diferents projectes, són:

- Enregistrar l'assistència periòdica dels usuaris del servei i portar un control mensual.
- Elaborar i enregistrar tota la informació i documentació de seguiment de les actuacions realitzades.
- Elaborar les memòries anuals, avaluacions anuals i els programes trimestrals de funcionament que s'haurà de lliurar a l'àrea de polítiques socials.
- Elaborar protocols d'avaluació anuals del funcionament del servei.
- Planificar i programar activitats, tallers, dinàmiques, etc. necessàries per al desenvolupament del servei.
- Donar compte als tècnics referents de l'àrea de Polítiques Socials de l'ajuntament de les actuacions, incidents i necessitats que es puguin derivar de la seva tasca.
- Coordinació del treball amb l'àrea de Polítiques Socials i amb l'empresa contractant.
- Revisar i treballar conjuntament amb els tècnics responsables de les diferents àrees, les actuacions i les accions que es deriven de la posada en marxa del servei.

1.3. Horari

Les hores totals a realitzar, en comput anual, per curs escolar, seran un mínim de 864 hores. En funció de les necessitats de les actuacions a desenvolupar es definirà, conjuntament entre l'ajuntament i l'adjudicatari, la càrrega horària de cada agent i les horaris pertinents.



Tanmateix, algunes de les actuacions contemplades mantindran un horari definit i estable en el temps, com poden ser les accions de caire formatiu i/o grupal i, d'altres actuacions, com les interpretacions derivades des dels centres educatius, el servei de primera acollida, o altres serveis municipals, que no disposaran d'un horari estable, sinó que aquest variarà en funció de les demandes que es realitzin des d'aquests serveis. En aquest cas, es contempla la creació d'una bossa d'hores, que s'anirà adaptant a les necessitats del diferents serveis.

Igualment, les accions a realitzar podran ser executades tant en horari de matí com de tarda, en funció de les necessitats del servei.

Les vacances seran gaudides durant el període de vacances escolars, Nadal i setmana Santa.

CLÀUSULA QUARTA. Valoració i seguiment del projecte

Anualment es programarà una reunió de seguiment i avaluació dels Serveis, amb la participació de les persones responsables per part de l'adjudicatari i de l'Ajuntament, amb l'objectiu de revisar la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar. A petició de qualsevol de les dues parts es podrà incrementar la freqüència de les reunions de coordinació.

A efectes de seguiment de l'execució del contracte i de la prestació dels diferents Serveis assignats, l'adjudicatari/a presentarà amb periodicitat anual (abans de la finalització del mes d'octubre de l'any següent) un informe o memòria d'activitat de l'exercici a l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès, en el qual figurarà, com a mínim, la següent informació:

- Relació, nombre i tipologia d'actuacions realitzades dins dels presents serveis, així com la dedicació horària a cadascuna d'elles.
- Nombre total de persones ateses, especificant edat, sexe i gènere, nacionalitat i llengües d'origen.
- Accions de coordinació realitzades amb els diferents agents implicats i amb l'entorn més proper.
- Avaluació general de les actuacions i de l'impacte aconseguit.
- Propostes de millora del servei, si s'escau.

Per fer una valoració de les diferents accions que es desenvolupen dins del projecte, els ítems prioritaris a tenir en compte són:

- Avaluació del disseny:

Coherència entre els objectius, la metodologia i les activitats.

Pertinença de les estratègies d'intervenció plantejades en relació a la problemàtica treballada.

Adequació dels recursos plantejats.

Valoració dels factors facilitadors.

- Avaluació del procés:

Coherència i adaptació dels objectius segons el grup participant.

Pertinença de la metodologia.

Adequació de les activitats i dels recursos utilitzats.



Nombre d'hores de coordinació realitzades amb els diferents professionals.
Nombre de professionals i tipologia de servei amb qui s'han realitzat les coordinacions.
Nivell de coneixement i difusió del programa.
Altres aspectes sobre el desenvolupament de l'activitat.
Valoració dels diferents agents implicats.
- Avaluació dels resultats:
Nivell d'assistència i participació a les diferents actuacions.
Nivell de diversitat dels participants
Impacte de l'activitat
Valoració realitzada per els diferents implicats.

Per altra banda, l'Ajuntament podrà exigir que constin en les esmentades memòries i informes tècnics altres dades que resultin d'interès.

Els tècnics municipals realitzaran un seguiment permanent al llarg de la seva execució.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

