Plec de prescripcions tècniques per a la contractació de les sessions de formació específiques del programa «Comerços aprenents» a establiments comercials de les ciutats: Alcanar, Balaguer, Cervera, Deltebre, Figueres, Girona, La Ràpita, Lleida, Lloret de Mar, Mollerussa, Móra d'Ebre, Tàrrega i Tortosa.

Exp. LI-2027-12

1. Contingut

2. Introducció 2
3. Objectius 2
4. Abast de l'objecte 3
5. Tasques i requeriments 3
6. Protocols per a l'actuació 5
7. Secret estadístic 6
8. Propietat de la informació 6
9. Termini de lliurament 6
10. Import 7
11. Forma de pagament 7
12. Criteris d'adjudicació 8

2. Introducció

El Departament de Política Lingüística preveu, en el marc del Pla d'Impuls del Català al Comerç i a la Restauració, una actuació específica del programa «Comerços aprenents» a establiments comercials situats a tretze ciutats de Girona, Terres de l'Ebre i Ponent: Alcanar, Balaguer, Cervera, Deltebre, Figueres, Girona, La Ràpita, Lleida, Lloret de Mar, Mollerussa, Móra d'Ebre, Tàrrega, Tortosa

Aquest Plec de prescripcions tècniques descriu els serveis objecte de contractació, que haurà de prestar l'empresa adjudicatària, per a la realització de sessions de formació específiques del programa Comerços aprenents als establiments prèviament identificats en aquestes ciutats arran de l'estudi Ofercat realitzat a Girona, Terres de l'Ebre i Ponent el 2026.

Actualment molts comerços que formen part del paisatge urbà i de les rutines de consum quotidià de la ciutadania són regentats o tenen personal sense o amb molt poc coneixement de català.

«Comerços aprenents» és un programa creat l'any 2020 adreçat al comerç local per oferir una formació bàsica en llengua catalana a les persones que fan atenció al públic i parlen molt poc o gens el català però tenen certa capacitat d'entendre'l. A causa dels seus horaris laborals, aquestes persones no poden assistir a un curs de català i, per això, cal oferir-los sessions formatives a la botiga. El programa combina formació i sensibilització per assegurar que l'augment de coneixement repercuteix en l'augment d'ús del català. Per al bon desenvolupament de les sessions, la formació s'ofereix a d'1 a 3 treballadors alhora com a màxim a cada establiment.

El projecte té l'objectiu que els aprenents assoleixin almenys la mínima competència oral en català que els permeti atendre els clients en aquesta llengua en les qüestions més bàsiques, tenint en compte que les interaccions orals en aquest context són relativament limitades i pautades. Al final de l'aprenentatge, els usuaris haurien de ser capaços no tan sols de mantenir una petita interacció en català, sinó també de començar la conversa amb els clients directament en català, cosa que facilita que una part del públic també se'ls adreci i continuï en aquesta llengua.

Els principals destinataris són persones amb competència molt bàsica del català. A banda del nivell lingüístic, els comerços aprenents són seleccionats d'acord amb altres factors, com ara la motivació dels treballadors, la disponibilitat l'estona que duri la sessió i l'entorn sociolingüístic, és a dir, que l'establiment sigui en zones amb clientela catalanoparlant, perquè això augmenta les possibilitats que els aprenents posin en pràctica els continguts apresos.

3. Objectius

El programa es proposa la formació en llengua catalana i la sensibilització lingüística per estimular canvis i propiciar l'augment de l'ús del català als establiments.

L'objectiu principal del contracte és realitzar les sessions formatives del programa «Comerços aprenents» a 100 establiments, a partir de la relació d'establiments que han formalitzat prèviament el compromís a realitzar-les. Aquesta relació de partida es concretarà abans de l'execució del contracte.

4. Abast de l'objecte

L'objecte del contracte es configura en base a dues prestacions, una de principal i l'altre de subsidiària que només operarà en els casos i amb els límits que seguidament es detallaran.

A) Activitat principal del contracte:

L'abast de l'objecte d'actuació d'aquest plec són 100 comerços repartits entre les ciutats següents:

Territori	PICC
Girona	Girona Figueres Lloret de Mar
Terres de l'Ebre	Tortosa La Ràpita Deltebre Móra d'Ebre Alcanar
Ponent	Lleida Tàrrega Balaguer Mollerussa Cervera

Els establiments inclosos inicialment en la relació facilitada pel Departament poden desistir de participar en el programa abans de l'inici o durant el desenvolupament de les sessions formatives.

En aquests casos, l'empresa adjudicatària ho comunicarà al responsable del contracte i facilitarà la documentació acreditativa dels contactes efectuats i de la renúncia o impossibilitat de participació.

El Departament podrà substituir aquests establiments per d'altres de la mateixa ciutat o d'un altre municipi inclòs en l'abast del contracte. Les actuacions efectuades fins al moment de la renúncia es consideraran correctament executades a efectes de seguiment contractual i es podran facturar en la seva totalitat si ja s'havien iniciat les sessions ja que s'entén que l'empresa ja havia posat a disposició els mitjans tècnics i personals per a la realització de les sessions. En el cas que no s'hagin iniciat les sessions però s'hagi fet el contacte amb l'establiment es podrà factura el 25% del cost de la formació del comerç.

L'empresa adjudicatària no serà responsable del fet que un establiment rebutgi participar o abandoni el programa per causes alienes a la seva actuació.

Tasques i requeriments

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de:

a) Concertar amb l'empresa local una primera visita i recollir la llengua d'atenció al públic. Per exemple, en la salutació inicial i en l'adequació dels treballadors quan l'interlocutor s'hi adreça en català.

b) Confirmar la voluntat de participació dels establiments en el programa de comerços aprenents i concretar-ne els detalls de calendari per a les sessions, formalitzada mitjançant

un document d'acceptació de l'activitat, signat pel responsable de l'establiment seguint el model proporcionat pel Departament de Política Lingüística.

Aquest document ha d'anar acompanyat d'una fitxa d'inscripció per cada participant que inclou la informació del tractament de dades, i l'autorització d'ús de la imatge per si es vol fer alguna fotografia de l'activitat.

c) Realitzar les sessions formatives, d'acord amb la metodologia del programa Comerços aprenents als establiments que es determinin.

A cada establiment es recomana un mínim de 10 sessions i un màxim de 15 d'uns 15 minuts cadascuna. Les sessions consten de continguts gramaticals (lèxic de l'establiment, fórmules de salutació i comiat, numerals, etc.), així com de sensibilització i legislació lingüística.

Partint del coneixement de català dels aprenents, les sessions adaptaran els continguts a les necessitats comunicatives de cada situació. Així, el vocabulari, la fraseologia i les situacions comunicatives responen a les seves necessitats pràctiques. El tècnic que duu a terme la formació té a disposició una graella amb l'estructura de cada sessió, així com un fullet de lèxic adaptat a cada tipus d'establiment. Aquest material és proporcionat pel Departament de Política Lingüística.

A cada sessió s'ha d'oferir un missatge o eslògan, que es treballa amb els aprenents a partir d'un argumentari i recursos gràfics. Cal treballar la sensibilització amb els usuaris de la formació, i posar a disposició del comerç un material específic adreçat als clients, per donar a conèixer la iniciativa i demanar-ne la complicitat lingüística quan entrin a l'establiment. Aquest material és proporcionat pel Departament de Política Lingüística.

Altres tasques de l'empresa adjudicatària:

d) Redactar un informe sobre les sessions realitzades amb les dades identificatives de cada establiment, el material lliurat, dades sobre usos lingüístiques, el resum d'actuació i les observacions. Aquests informes acompanyaran les facturacions corresponents.

Dades identificatives	Nom comercial Retolació exterior Adreça postal Tipologia de comerç (botiga a peu de carrer, gran superfície o parada de mercat) Sector d'activitat Telèfon de contacte Adreça electrònica Adreça web Adreça de xarxes socials
Material lliurat	
Resum d'actuació a l'establiment	Logística i organització de les sessions Rebuda i resultats
Observacions	

e) Redactar un informe per a cada ciutat amb les dades o observacions generals. Aquest informe es presentarà un cop finalitzin les sessions previstes a cada ciutat.

f) Redactar un informe final amb un apartat específic de valoració qualitativa amb la identificació de bones pràctiques, dificultats detectades, factors d'èxit, barreres observades i recomanacions per a futures edicions del programa. Aquest informe es presentarà al final del contracte, amb la darrera factura.

Requeriments de l'empresa adjudicatària:

L'empresa adjudicatària haurà de disposar durant tota la vigència del contracte d'una assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 150.000 euros per cobrir els danys personals, materials o patrimonials que es puguin ocasionar a tercers com a conseqüència de l'execució de les activitats incloses en aquest contracte.

Aquesta assegurança haurà de mantenir-se vigent durant tot el període d'execució dels treballs.

B) Activitat subsidiària del contracte:

Només en el cas que no es pugui assolir el nombre de comerços formats per circumstàncies alienes a l'empresa adjudicatària (tancament dels comerços, rebuig de la formació, acomiadament del personal interessat, etc.), l'empresa adjudicatària haurà de buscar nous comerços en què dur a terme la formació. La cerca de nous comerços consisteix a visitar establiments on hi treballin persones que fan atenció al públic i parlen molt poc en català a les mateixes ciutats en què es duu a terme la formació i convèncer-los perquè s'adhereixin al programa. En aquest sentit pot caldre més d'una visita a l'establiment per confirmar aquest compromís de l'establiment que ha d'estar signat en un document que redactarà el Departament de política Lingüística.

Es preveu que l'empresa pugui fer la captació de nous comerços i les posteriors sessions de formació sempre que no se superi l'import del contracte.

Condició especial d'execució:

D'acord amb l'apartat 5 del PPT, l'empresa adjudicatària destinarà a l'execució del contracte un mínim per dos professionals, tenint en compte la quantitat de comerços i la dedicació que requereix cada comerç, que han d'acreditar els requisits següents:

• Coneixement de català oral i escrit de nivell C1 del MECR (suficiència) o superior, acreditat mitjançant certificat oficial o títol reconegut equivalent.

• Capacitat de desplaçament als establiments en horari d'atenció al públic.

5. Protocols per a l'actuació

- En una sessió preparatòria, es treballarà el procediment global amb els tècnics de l'empresa adjudicatària. Es mantindran reunions de seguiment, si escau.
- El CPNL designarà un tècnic de seguiment del programa i tècnics locals que es coordinaran amb els tècnics del DPL per a la consecució dels objectius del Plec.
- Les persones que, per part de l'empresa adjudicatària, faran les sessions han de tenir un bon coneixement de la llengua catalana oral i escrita, i adreçar-se sempre en català als responsables i als treballadors dels comerços, llevat d'incomprensió manifesta.
- Els tècnics de l'empresa adjudicatària han de mantenir en tot moment una bona relació amb l'empresa visitada i amb els seus treballadors.
- L'empresa adjudicatària haurà de comunicar al responsable del contracte qualsevol incidència rellevant que pugui afectar el correcte desenvolupament del servei en un termini màxim de 48 hores des que se'n tingui coneixement.
- Es consideraran incidències rellevants, entre d'altres, les renúncies d'establiments, les dificultats reiterades per concertar sessions, les queixes formals dels participants, els

conflictes produïts durant les visites i qualsevol altra circumstància susceptible d'afectar la consecució dels objectius del programa.

- El responsable del contracte podrà requerir motivadament la substitució de qualsevol membre de l'equip assignat a l'execució del servei quan es produeixin incidències reiterades, incompliments de les obligacions contractuals o comportaments que puguin perjudicar la correcta prestació del servei o la relació amb els establiments participants.
- En cas que es produeixi alguna situació de conflicte entre el personal de l'empresa adjudicatària i les persones responsables o treballadores dels establiments participants, l'empresa ho comunicarà immediatament al responsable del contracte.
- El Departament podrà determinar les actuacions oportunes, inclosa la continuïtat de l'actuació, la reassignació del personal o, si escau, la baixa de l'establiment afectat.
- L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar aquesta substitució en el termini que s'estableixi en el requeriment.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el seu personal disposa dels mecanismes interns adequats per comunicar situacions d'assetjament, intimidació, amenaces, discriminació o qualsevol altra conducta inadequada produïda durant l'execució del servei.
- Quan es produeixin aquestes situacions, podrà suspendre's cautelarment l'activitat afectada fins que el responsable del contracte valori les circumstàncies concurrents.
- L'empresa adjudicatària realitzarà el seguiment de les visites mitjançant els mecanismes adequats, i elaborarà un informe sobre el desenvolupament del treball, amb especial menció del funcionament de l'equip que se n'hagi encarregat i de les incidències esdevingudes.

6. Secret estadístic

L'empresa adjudicatària s'obliga a establir les mesures tècniques i administratives necessàries per tal de garantir el manteniment del secret estadístic en els termes establerts en la Llei 23/1998, de 30 de desembre, d'estadística de Catalunya.

L'empresa que resulti adjudicatària i els seus treballadors queden obligats a guardar estricte secret de tota aquella informació a la qual tinguin accés, subsistint aquestes obligacions fins i tot després de finalitzar i extingir-se el corresponent contracte. D'altra banda, un cop acabades les observacions, tractada la informació i lliurats els materials i resultats finals al DPL, l'empresa adjudicatària no conservarà cap còpia dels treballs en els seus arxius, en cap suport possible.

7. Propietat de la informació

La informació recollida és propietat exclusiva del DPL. L'empresa adjudicatària es compromet, una vegada finalitzada la totalitat de les tasques fixades en el contracte, a destruir els fitxers de microdades resultants i qualsevol altra reproducció parcial o total d'aquest fitxers, sigui quin sigui el seu suport, comunicant per escrit aquest fet al DPL.

8. Termini de lliurament

L'execució del contracte s'iniciarà al 2027. El treball es preveu que s'iniciï després de les reunions prèvies amb el DPL, en què s'establirà un calendari de les visites i de les formacions, en un termini global que finalitzi abans del 30 de novembre de 2027.

9. Import

El pressupost base s'ha calculat tenint en compte només el cost correspon a l'activitat principal del contracte. L'import de la prestació subsidiària no s'incorpora en el càlcul del pressupost base de licitació atès que dita prestació es configura com a subsidiària de la principal, operant en el cas de no assoliment en el nombre de comerços formats per circumstàncies alienes a l'empresa adjudicatària i amb el límit de no superació import del contracte per a 100 establiments màxims previstos.

El pressupost base de la licitació és de 104.000,00 euros per al màxim de 100 comerços formats, sense l'IVA, i de 125.840,00 euros, amb l'IVA inclòs.

El nombre d'establiments per a l'encàrrec és 100. A cada comerç aprenent corresponen de realitzar-hi d'entre 10 i 15 sessions de formació, amb una durada total de 3h i 45 min. El pagament es fa per comerç format, no per sessió individual.

Per a l'activitat subsidiària del contracte, només en el cas que no es pugui assolir el nombre de comerços formats per circumstàncies alienes a l'empresa adjudicatària, es preveu que l'empresa pugui fer la captació de nous comerços i les posteriors sessions de formació sempre que no se superi l'import del contracte per a l'activitat principal. L'import unitari màxim per a la captació de nous comerços és de 75,00 euros per comerç (sense tenir en compte el nombre de visites necessàries).

10. Forma de pagament

L'empresa adjudicatària podrà presentar factures pels serveis prestats a mesura que finalitzi tasques completes i presenti els informes corresponents. El DPL donarà conformitat a les factures un cop hagi comprovat que el servei objecte del contracte ha estat prestat correctament:

- Les factures parcials per comerços formats han d'anar acompanyades dels informes per establiments formats i també dels informes per ciutat quan hagin finalitzat les sessions en aquella ciutat.
- A la factura final caldrà aportar l'informe final i els informes per ciutats si no s'han aportat abans.

Les factures s'hauran de presentar en format electrònic, tal com determina l'Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya de 24 de novembre de 2020.

La bústia d'entrada d'aquestes factures electròniques a la Generalitat de Catalunya és https://efact.eacat.cat/bustia/

La plataforma e.FACT, segons l'Acord GOV/151/2014, d'11 de novembre, és el punt general d'entrada de factures electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic. Per a consultes: tel. 902 90 10 80 i c/e: efact@aoc.cat

Les factures han d'incorporar les dades bàsiques obligatòries establertes al Reial decret 1619/2012, s'han de signar amb una signatura avançada basada en un certificat reconegut i han d'incloure necessàriament el número d'expedient de contractació, ja que si no hi consta els registres comptables de la Generalitat de Catalunya rebutjaran automàticament la factura.

- Número d'expedient: LI-2027-12

- Dades del contractant:

  Generalitat de Catalunya
  Departament de Política Lingüística

C. del Portal de Santa Madrona, 6-8
08001 Barcelona
NIF: ES S0811001G

Informació codis DIR3:

Unitat tramitadora: A09050672 DEPARTAMENT DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Carrer del Portal de Santa Madrona, 6-8 08001 Barcelona

Òrgan gestor: A09051552 SECRETARIA GENERAL DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Carrer del Portal de Santa Madrona, 6-8 08001 Barcelona

Oficina comptable: A09018876 INTERVENCIÓ GENERAL DE CATALUNYA
Carrer del Portal de Santa Madrona, 6-8 08001 Barcelona

El seguiment de l'estat de les factures es pot consultar al web del Departament d'Economia i Finances, a l'apartat de Tresoreria i Pagaments (consulta de l'estat factures i pagaments de document), a partir de l'endemà del registre de la factura.

Per a qualsevol aclariment sobre el contingut d'aquest plec de prescripcions tècniques, podeu fer les consultes a través del canal habilitat al perfil del contractant.

11. Criteris d'adjudicació

La selecció de l'adjudicatari es farà mitjançant la valoració de les ofertes presentades, d'acord amb els criteris de valoració i les puntuacions que s'estableixen al Plec de clàusules administratives particulars que regeix aquesta contractació.

El subdirector general de Planificació
per a l'Accés al Coneixement i Impuls
de l'Ús del Català