Informe justificatiu de la contractació anticipada del servei per dur a terme 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

Expedient	**LI-2027-12**	Modalitat	Contracte Públic
Unitat promotora	Subdirecció General de Planificació per a l'Accés al Coneixement i l'Impuls de l'Ús del Català.		
Procediment	Obert	Tipus	Serveis
Objecte	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.		

	Import base €	IVA €	Import amb IVA €
Pressupost licitació	104.000,00	21.840,00	125.840,00
Valor estimat	104.000,00	-	-
Termini d'execució	1 any		

Justificació de la necessitat de contractar

El Departament de Política Lingüística preveu, en el marc del Pla d'impuls del català al comerç, 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 i Tortosa.

Es proposa la realització de les 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. Sovint a causa dels seus horaris laborals, aquestes persones no poden assistir a un curs de català i, per això, cal oferir-los sessions formatives d'iniciació a la llengua catalana a la botiga. El programa combina formació i sensibilització amb l'objectiu que l'augment de coneixement repercuteixi en l'augment d'ús del català en l'entorn de treball. 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 (nivell A2.1 o A2.2 del MECR). 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.

Objecte del contracte

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:

1. Dur a terme 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.
2. Les sessions formatives inclouen l'aprenentatge de la llengua i la sensibilització lingüística per estimular canvis i propiciar l'augment de l'ús del català als establiments.

Els establiments es distribueixen de la manera següent:

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.

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

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.

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.

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.

Requeriments de l'empresa adjudicatària:

a) L'empresa adjudicatària haurà de disposar durant tota la vigència del contracte d'una assegurança de responsabilitat civil suficient 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.

Pressupost

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).

Anualitats	Import base €	IVA €	Centre gestor	Partida pressupostària
2027	104.000,00	21.840,00	LI01	D/226000100/4510/0000

Altres aspectes

L'Administració de la Generalitat no disposa de mitjans personals i materials per a la realització d'aquesta activitat.

Tal com s'indica en les prescripcions tècniques, aquest servei el presta en el seu conjunt una sola empresa ja que es tracta precisament d'un servei centralitzat per dur a terme les sessions de formació específiques del programa «Comerços aprenents», per la qual cosa no es considera adient establir lots per a aquesta contractació ja que no és possible separar la prestació del servei en diferents prestacions o parts diferenciades.

Es proposa la contractació d'aquest servei mitjançant el procediment obert, atès que aquest constitueix el procediment ordinari de contractació i garanteix en major grau el respecte als principis d'accés a les licitacions, publicitat, transparència dels procediments, igualtat de tracte i no discriminació entre els licitadors.

Atesa la naturalesa de les prestacions objecte d'aquest contracte, es considera necessari que les mateixes siguin executades directament per l'empresa adjudicatària, sense possibilitat de subcontractació.

Solvència tècnica, econòmica i financera

Atès l'import del contracte i la necessitat de garantir la correcta execució del servei, s'exigeix un volum anual de negocis referit a l'any de major volum de negoci dels 3 últims finalitzats que haurà de ser almenys del valor estimat del contracte, d'acord amb l'article 87 LCSP.

Així mateix, s'exigeix l'acreditació d'experiència en treballs similars executats durant els darrers tres anys, d'acord amb l'article 90 LCSP, l'import anual acumulat en l'any de major execució haurà de ser igual o superior al 70% del valor estimat del contracte, atesa la necessitat d'assegurar la capacitat tècnica de les empreses licitadores.

Criteris de valoració

S'han escollit uns criteris que puguin oferir una prestació del servei amb una màxima qualitat:

- En aquesta contractació, els criteris subjectes a un judici de valor es valoren en un 50% atès que és prioritària la qualitat de la prestació del servei. En aquest sentit es valora com es farà la preparació de la formació (10%), l'establiment de protocols d'actuació (7,5%), com es dura a terme la coordinació i l'execució (20%) i el processament i tipus d'informe de resultats que es realitzarà (10%), així com altres aportacions o millores (2,5%). Els criteris no són objectivables perquè no atribueixen punts a dades quantitatives predeterminades ni estableixen una fórmula d'aplicació automàtica, sinó que obliguen a valorar qualitativament la coherència, la viabilitat, la pertinència i l'adequació de les solucions i dels perfils proposats a les necessitats específiques del contracte.

- L'oferta econòmica de la prestació principal del servei es valora amb un 30%, un percentatge suficientment important per obtenir una oferta ajustada en preu als requisits del contracte.

- Es valora amb un 1% la prestació subsidiària que s'incorpora en el contracte en el supòsit que no es pugui fer la formació a tots els comerços previstos per motius aliens a l'empresa. La valoració és baixa ja que es preveu que aquesta prestació subsidiària sigui petita o nul·la.

- Atès que en aquest servei hi ha un component personal molt important, es valoren aspectes laborals de forma objectiva com són la destinació del major percentatge de personal laboral de plantilla de l'empresa per a les tasques de formació, directament relacionada amb la prestació del servei (10%) i la capacitat de l'empresa per cobrir les baixes o imprevistos del personal (5%). Es tracta d'aspectes que valoren l'estabilitat laboral, que fan que la prestació del servei pugui ser de més qualitat. La forma d'acreditació es farà mitjançant una declaració formal de l'empresa

A l'annex d'aquest informe es detallen els criteris de valoració

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.

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

Vist i plau
La directora general d'Accés al Coneixement
i Impuls de l'Ús del Català

ANNEX

CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES (PUNTUACIÓ MÀXIMA 100 PUNTS)

CRITERIS SUBJECTES A UN JUDICI DE VALOR

QUALITAT DE LA PROPOSTA TÈCNICA I ALTRES APORTACIONS: FINS A UN MÀXIM DE 50 PUNTS

Es valoraran específicament els següents punts:

1. Qualitat de la proposta tècnica (fins a 47,5 punts)

1.1 **Preparació de la formació a comerços aprenents**
Es valorarà fins a un màxim de 10 punts la descripció de la fase de preparació pel que fa al plantejament, l'organització i la formació prèvia als tècnics que hauran de realitzar les sessions als comerços aprenents.

Òptim	10-9	La proposta presenta un plantejament i una descripció de l'organització i la formació prèvia als tècnics completa, detallada i coherent de tots els aspectes a valorar, amb elements addicionals de qualitat que aporten un valor afegit clar a l'execució del contracte.
Notable	8-7	La proposta descriu de manera suficient i coherent aquests aspectes a valorar, amb un grau de desenvolupament elevat i adequat a les necessitats del contracte, però sense arribar al nivell de qualitat de la valoració òptima.
Correcte	6-5	La proposta dona resposta als aspectes objecte de valoració i compleix els requisits exigits, però presenta un desenvolupament bàsic o poc detallat, sense aportar elements diferencials.
Amb mancances	4-1	La proposta no desenvolupa els aspectes objecte de valoració, ho fa de manera manifestament insuficient, amb irregularitats, tot i que supera el mínim exigit als plecs
Sense cap desenvolupament	0	Es limita a reproduir les obligacions mínimes dels plecs.

1.2. **Establiment de protocols d'actuació**
Es valorarà fins a un màxim de 7,5 punts l'establiment de protocols d'actuació i la proposta de control del seu seguiment.

Òptim	7,5-6	La proposta presenta una definició dels protocols d'actuació i una proposta de control del seu seguiment completa, detallada i coherent de tots els aspectes a valorar, amb elements addicionals de qualitat que aporten un valor afegit clar a l'execució del contracte.

Notable	6-5	La proposta descriu de manera suficient i coherent aquests aspectes a valorar, amb un grau de desenvolupament elevat i adequat a les necessitats del contracte, però sense arribar al nivell de qualitat de la valoració òptima.
Correcte	4-3	La proposta dona resposta als aspectes objecte de valoració i compleix els requisits exigits, però presenta un desenvolupament bàsic o poc detallat, sense aportar elements diferencials.
Amb mancances	2-1	La proposta no desenvolupa els aspectes objecte de valoració, ho fa de manera manifestament insuficient, amb irregularitats, tot i que supera el mínim exigit als plecs
Sense cap desenvolupament	0	Es limita a reproduir les obligacions mínimes dels plecs.

1.3. **Coordinació i execució**

Es valorarà fins a un màxim de 20 punts.

Descripció del sistema de coordinació entre l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària de formació als comerços aprenents abans i durant l'execució i l'establiment dels protocols d'actuació i de seguiment (fins a 15 punts).

Òptim	15-13	La proposta presenta una descripció del sistema de coordinació entre l'equip tècnic abans i durant l'execució i dels protocols d'actuació i de seguiment completa, detallada i coherent de tots els aspectes a valorar, amb elements addicionals de qualitat que aporten un valor afegit clar a l'execució del contracte.
Notable	12-10	La proposta descriu de manera suficient i coherent aquests aspectes a valorar, amb un grau de desenvolupament elevat i adequat a les necessitats del contracte, però sense arribar al nivell de qualitat de la valoració òptima.
Correcte	9-6	La proposta dona resposta als aspectes objecte de valoració i compleix els requisits exigits, però presenta un desenvolupament bàsic o poc detallat, sense aportar elements diferencials.
Amb mancances	5-1	La proposta no desenvolupa els aspectes objecte de valoració, ho fa de manera manifestament insuficient, amb irregularitats, tot i que supera el mínim exigit als plecs
Sense cap desenvolupament	0	Es limita a reproduir les obligacions mínimes dels plecs.

Formació, competència i experiència dels recursos humans que intervindran en la realització de l'objecte del contracte (fins a 5 punts).

Òptim	5	La proposta presenta una definició de la formació, competència i experiència dels recursos humans que intervindran en la prestació del servei completa, detallada i coherent de tots els aspectes a valorar, amb elements addicionals de qualitat que aporten un valor afegit clar a l'execució del contracte.
Notable	4-3	La proposta descriu de manera suficient i coherent aquests aspectes a valorar, amb un grau de desenvolupament elevat i adequat a les necessitats del contracte, però sense arribar al nivell
Correcte	2	La proposta dona resposta als aspectes objecte de valoració i compleix els requisits exigits, però presenta un desenvolupament bàsic o poc detallat, sense aportar elements diferencials.
Amb mancances	1	La proposta no desenvolupa els aspectes objecte de valoració, ho fa de manera manifestament insuficient, amb irregularitats, tot i que supera el mínim exigit als plecs
Sense cap desenvolupament	0	Es limita a reproduir les obligacions mínimes dels plecs.

1.4 Processament i tipus d'informe de resultats que es realitzarà

Es valorarà fins a un màxim de 10 punts

Formació, competència i experiència dels recursos humans per elaborar l'informe dels resultats i model utilitzat. Detall i tipus de representació gràfica previst per als informes (fins a 10 punts)

Òptim	10-9	La proposta presenta una definició dels recursos humans per elaborar l'informe dels resultats i el model utilitzat completa, detallada i coherent de tots els aspectes a valorar, amb elements addicionals de qualitat que aporten un valor afegit clar a l'execució
Notable	7-8	La proposta descriu de manera suficient i coherent aquests aspectes a valorar, amb un grau de desenvolupament elevat i adequat a les necessitats del contracte, però sense arribar al nivell de qualitat de la valoració òptima.
Correcte	5-6	La proposta dona resposta als aspectes objecte de valoració i compleix els requisits exigits, però presenta un desenvolupament bàsic o poc detallat, sense aportar elements diferencials.
Amb mancances	4-0	La proposta no desenvolupa els aspectes objecte de valoració, ho fa de manera manifestament insuficient, amb irregularitats, tot i que supera el mínim exigit als plecs
Sense cap desenvolupament	0	Es limita a reproduir les obligacions mínimes dels plecs.

2. Altres aportacions **(fins a 2,5 punts)**

Es valoraran les millores didàctiques proposades per reforçar l'aprenentatge i facilitar la participació activa de les persones destinatàries, sempre que siguin complementàries a la metodologia, els continguts i els materials previstos en el Plec.

En particular, es valorarà la concreció i adequació d'elements interactius, dinàmiques de gamificació, activitats pràctiques i simulacions de situacions comunicatives pròpies de l'atenció al públic, així com altres recursos que afavoreixin la pràctica oral, la consolidació dels aprenentatges i la seva aplicació immediata en la relació amb la clientela.

Les propostes hauran de descriure en què consisteix la millora, com s'aplicarà durant les sessions i quina utilitat aporta respecte de la metodologia mínima prevista en el Plec.

L'empresa que presenti major nombre de millores que compleixin els criteris anteriors obtindrà 2,5 punts. La resta d'empreses rebran els punts percentuals corresponents al nombre de millores proposades.

<u>Criteris d'adjudicació de valoració automàtica – Fins a 50 punts</u>

1. OFERTA ECONÒMICA: FINS A 31 PUNTS

1.1 Oferta econòmica per a l'activitat principal de formació de comerços: Fins a 30 punts

L'empresa que presenti el major descompte obtindrà la màxima puntuació; i la resta d'empreses es valoraran de forma proporcional, segons la fórmula següent:

Pi = 0,30 * (100 – 100 * (Bm – Bi))

1.2 Oferta econòmica per a l'activitat subsidiària de captació de comerços: Fins a 1 punt

L'empresa que presenti el major descompte obtindrà la màxima puntuació; i la resta d'empreses es valoraran de forma proporcional, segons la fórmula següent:

Pi = 0,01 * (100 – 100 * (Bm – Bi))

On:

Bm = (PL - Om)/ PL
Bi = (PL – Oi)/ PL

Nomenclatura:
PL: pressupost de licitació
Pi: puntuació que obté l'empresa "i"
Bm: baixa que suposa l'oferta econòmicament més avantatjosa en relació amb el pressupost de licitació (PL)
Bi: baixa de l'oferta de l'empresa "i" en relació amb el pressupost de licitació
Oi: import de l'oferta de l'empresa "i"
Om: import de l'oferta menor

Així mateix, podrà ser considerada oferta amb valors anormals o desproporcionats quan el preu del servei ofert sigui inferior als costos salarials mínims per categoria professional, segons conveni col·lectiu vigent.

Detectada una oferta anormalment baixa, se li donarà audiència a l'empresa oferent abans d'excloure la seva proposició.

2. ASPECTES LABORALS: FINS A 19 PUNTS

2.1. Destinació del major percentatge de personal laboral fix de plantilla de l'empresa per a les tasques de formació. Fins a 10 punts

L'empresa que presenti el major percentatge obtindrà la màxima puntuació i la resta d'empreses es valoraran de forma proporcional segons la fórmula següent:
P=5 punts x (percentatge ofert/ major percentatge ofert)

2.2. Capacitat de l'empresa per cobrir les baixes o imprevistos del personal. Fins a 9 punts

L'empresa disposa de personal substitut per incorporació immediata en cas de malaltia o imprevist amb les mateixes característiques de capacitat i formació que el personal titular	9 punts

CRITERIS DE BAIXA TEMERÀRIA:
Es consideraran inicialment desproporcionades o temeràries aquelles ofertes que en el seu conjunt compleixin amb les 3 característiques acumulades següents:

1) Criteris subjectius. Obtinguin una puntuació de 37 punts o superior.
2) Oferta económica: la baixa superi el 25% de la mitjana de les baixes de totes les ofertes presentades.
3) Resta de criteris objectius amb puntuació superior a 14 punts