

INFORME DE NECESSITAT DE CONTRACTE MENOR AMB CONCURRÈNCIA**Dades del contracte**

Petició de contracte: 001_P2602464
Tipus contracte: Serveis
Objecte: Diagnosi sobre l'ús social de la llengua catalana en els espais d'atenció a la ciutadania i de relació amb el públic a la ciutat de Barcelona, així com implementar actuacions d'informació, sensibilització, promoció i acompanyament destinades a incrementar la presència i l'ús del català, fomentar-ne el coneixement i facilitar l'accés als serveis i recursos lingüístics disponibles, d'acord amb el marc normatiu vigent. CPV 79315000-5 - Serveis d'investigació social
Pressupost de licitació (IVA inclòs) 18.004,80 € IVA tipus 21 % Pressupost net (sense IVA) 14.880,00 € <i><u>Aquest pressupost net no pot ser superat per l'oferta del licitador.</u></i>

Antecedents

L'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb la Carta Municipal de Barcelona, aprovada per la Llei 22/1998, de 30 de desembre, ha de normalitzar i fomentar l'ús del català en l'àmbit de les seves competències.

Així mateix, l'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix que el català és la llengua d'ús normal de les administracions públiques i que els poders públics han de promoure'n l'ús, la difusió i el coneixement, així com adoptar les mesures necessàries per garantir els drets lingüístics de la ciutadania.

La ciutat de Barcelona ha experimentat en els darrers anys importants transformacions socials, econòmiques i demogràfiques que han incidit en els usos lingüístics de la població i en la presència de la llengua catalana en els espais de relació amb la ciutadania. En paral·lel, s'ha constatat un increment de les queixes i incidències comunicades per la ciutadania relatives a possibles incompliments de la normativa lingüística en establiments oberts al públic i en espais d'atenció a la ciutadania.

En aquest context, el Pacte Nacional per la Llengua 2025-2030 estableix com a objectius prioritaris incrementar els usos socials del català, garantir els drets lingüístics de la ciutadania i reforçar la presència de la llengua en els serveis, les empreses i els espais d'atenció al públic, reconeixent el paper dels ens locals en el desplegament d'actuacions de proximitat.

Aquesta finalitat és coherent amb les funcions de la Comissionada d'Ús Social del Català de l'Ajuntament de Barcelona, orientades a promoure l'ús del català en els diferents àmbits de relació ciutadana i a impulsar actuacions que en fomentin el coneixement i la utilització.

Per aquest motiu, es considera necessari dur a terme una diagnosi sobre l'ús social de la llengua catalana en els espais d'atenció a la ciutadania i de relació amb el públic a la ciutat de Barcelona, que inclourà un treball de camp específic al districte de Gràcia com a mostra representativa, en forma de pilot. La diagnosi ha de permetre identificar fortaleeses, mancances i oportunitats de millora, així com definir una metodologia de treball i establir indicadors de seguiment.

Paral·lelament, es preveu implementar actuacions d'informació, sensibilització, promoció i acompanyament destinades a incrementar la presència i l'ús del català, fomentar-ne el coneixement i facilitar l'accés als serveis i recursos lingüístics disponibles, d'acord amb el marc normatiu vigent.

Els resultats obtinguts han de contribuir a orientar les polítiques municipals de promoció de la llengua catalana i a definir futures actuacions de foment dels usos socials del català a la ciutat.

La Direcció d'Educació ha de contractar un servei especialitzat per dur a terme la diagnosi sobre l'ús social de la llengua catalana en els espais d'atenció a la ciutadania i de relació amb el públic de la ciutat de Barcelona, així com les actuacions d'informació, sensibilització i acompanyament que se'n derivin, atès que no pot fer-ho directament per falta de mitjans personals.

Aquesta actuació és de competència municipal i té com a finalitat la satisfacció de necessitats administratives i /o institucionals de l'Ajuntament de Barcelona.

La prestació contractada no requereix d'altres elements, prestacions complementàries o vincles operatius per al seu aprofitament individual, singular i no recurrent.

Per aquest motiu, aquesta prestació es pot adjudicar mitjançant un contracte menor ja que, d'acord amb l'article 118.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP) no s'està alterant ni fraccionant l'objecte del contracte per evitar l'aplicació dels límits de l'article 118.1 LCSP.

Descripció de l'objecte

L'objecte del contracte és dur a terme una diagnosi sobre l'ús social de la llengua catalana en els espais d'atenció a la ciutadania i de relació amb el públic a la ciutat de Barcelona, prenent com a mostra 850 establiments oberts al públic dels barris de la Vila de Gràcia i del Camp d'en Grassot i Gràcia Nova, així com implementar actuacions d'informació, sensibilització, promoció i acompanyament destinades a incrementar la presència i l'ús del català, fomentar-ne el coneixement i facilitar l'accés als serveis i recursos lingüístics disponibles, d'acord amb el marc normatiu vigent.

Les actuacions a desenvolupar en el marc del contracte han de permetre:

- Detectar mancances en l'ús del català en els espais oberts al públic i en l'adequació a la normativa lingüística derivada de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, la Llei de política lingüística, el Codi de consum de Catalunya i la normativa sectorial aplicable.

- Incrementar la presència del català en aquells àmbits on es consideri necessari, mitjançant actuacions d'informació, sensibilització i difusió dels recursos disponibles.
- Definir i validar una metodologia de treball basada en el treball de camp, les eines d'anàlisi i els protocols d'intervenció.
- Avaluar l'eficàcia de les actuacions informatives i de sensibilització desenvolupades.
- Identificar dificultats operatives i oportunitats de millora.
- Establir indicadors i criteris de seguiment que permetin analitzar l'evolució dels usos lingüístics i l'impacte de les actuacions impulsades.

Tasques a realitzar

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les tasques següents:

- Analitzar les queixes i incidències relacionades amb possibles vulneracions de la normativa lingüística rebudes per l'Ajuntament de Barcelona i, si escau, per altres organismes o entitats.
- Seleccionar i delimitar les rutes de treball de camp als barris de la Vila de Gràcia i del Camp d'en Grassot i Gràcia Nova, prenent com a base el cens de comerços en planta baixa de l'Ajuntament de Barcelona.
- Realitzar visites presencials als 850 establiments objecte de la mostra per recollir dades sobre els usos lingüístics, especialment en els àmbits comercial i de restauració (75% comerços i 25% establiments de restauració). Com a mínim, s'haurà de recollir informació relativa a:
 - la llengua de la retolació identificativa;
 - la llengua de la retolació informativa;
 - la llengua de la documentació adreçada al públic (menús, cartes, fullets, informació comercial i altra documentació equivalent);
 - la llengua de salutació i d'atenció inicial al públic;
 - l'adequació lingüística al català en la comunicació oral amb la clientela;
 - la disponibilitat lingüística del personal de l'establiment;
 - la llengua d'inici dels webs i xarxes socials de l'establiment;
 - les llengües disponibles en els webs i xarxes socials de l'establiment.
- Informar presencialment els establiments visitats sobre els aspectes detectats susceptibles de millora en relació amb la normativa lingüística aplicable.
- Lliurar material informatiu i oferir assessorament bàsic sobre:
 - la normativa lingüística i els drets lingüístics de les persones consumidores;
 - els recursos i serveis disponibles per afavorir el compliment de la normativa lingüística, especialment els oferts pel Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL);
 - altres recursos i iniciatives adreçats a fomentar l'ús social del català en l'activitat econòmica.
- Elaborar, produir i distribuir el material informatiu necessari per al desenvolupament de les actuacions de sensibilització i acompanyament.
- Realitzar una segona visita de seguiment als establiments en què s'hagin detectat mancances, amb la finalitat de verificar si s'han introduït les millores corresponents, especialment pel que fa a la retolació i altres elements comunicatius objecte d'observació.

- Recollir i analitzar dades relatives a l'ús dels recursos públics i serveis lingüístics difosos durant les visites per part dels establiments participants.
- Elaborar un informe final de diagnosi que inclogui, com a mínim:
 - l'anàlisi dels resultats del treball de camp;
 - els principals indicadors lingüístics observats abans i després de les actuacions efectuades;
 - l'anàlisi per sectors d'activitat i per zones geogràfiques;
 - l'avaluació de l'impacte de les actuacions d'informació, sensibilització i acompanyament;
 - les conclusions i recomanacions per a futures actuacions municipals de foment dels usos socials del català.

Com a resultat de les actuacions objecte del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar, com a mínim, els productes següents:

- Disseny metodològic de l'estudi, incloent-hi el treball de camp, els instruments de recollida de dades i els criteris d'anàlisi.
- Material informatiu i de sensibilització per lliurar als establiments que es visitin
- Informe estadístic sobre les queixes ciutadanes relacionades amb possibles vulneracions dels drets lingüístics i/o incompliments de la normativa lingüística en establiments oberts al públic del districte de Gràcia com a mostra representativa de la diagnosi.
- Base de dades dels usos lingüístics observats en els establiments comercials i de restauració objecte de l'estudi.
- Fitxa individualitzada de cada establiment visitat, amb informació relativa al compliment de la normativa lingüística, els usos lingüístics detectats, les actuacions d'informació i acompanyament realitzades i els resultats observats en el seguiment posterior.
- Identificació dels principals punts crítics i àmbits de millora en relació amb el compliment de la normativa lingüística i l'ús social del català.
- Diagnosi de l'impacte de les actuacions desenvolupades i de l'evolució del compliment normatiu després de les visites d'informació i sensibilització.
- Informe final de resultats que inclogui l'anàlisi de les dades obtingudes, els indicadors definits, les conclusions de l'estudi i les recomanacions operatives per a futures actuacions municipals de promoció de l'ús social del català.

Metodologia

La metodologia de treball haurà de combinar, com a mínim, les actuacions següents:

- Anàlisi documental, normativa i de les dades disponibles relacionades amb els usos lingüístics i les queixes per vulneració dels drets lingüístics.
- Treball de camp presencial sobre una mostra representativa de 850 establiments oberts al públic dels barris de la Vila de Gràcia i del Camp d'en Grassot i Gràcia Nova.
- Observació directa dels usos lingüístics en els establiments visitats, especialment en els àmbits comercial i de restauració.
- Desenvolupament d'actuacions d'informació, sensibilització, promoció i acompanyament adreçades als establiments objecte de l'estudi.

Abans de l'inici dels treballs, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta tècnica que inclogui el detall de la metodologia, els instruments de recollida i anàlisi de la informació, el pla de treball i el calendari d'execució, per a la seva validació per part del Comissionat d'Ús Social del Català.

Així mateix, abans del lliurament definitiu dels productes previstos en l'apartat «Resultats esperats», el Comissionat d'Ús Social del Català n'haurà de donar la conformitat. Tota la documentació generada en el marc del contracte s'haurà de lliurar en format digital editable i en format PDF.

Pressupost i forma de pagament

El pressupost base màxim de licitació que comprèn la totalitat de l'objecte del contracte es desglossa de la manera següent:

Concepte	Hores	€/h	Import
Disseny metodològic i planificació	35	32,00 €	1.120,00 €
Material informatiu per a lliurar als establiments que es visitin	25	32,00 €	800,00 €
Informe estadístic de les queixes ciutadanes per vulneració de drets lingüístics i/o per incompliment de la normativa lingüística en establiments oberts al públic al Districte de Gràcia	32	32,00 €	1.024,00 €
Base de dades d'usos lingüístics en establiments comercials i de restauració	38	32,00 €	1.216,00 €
Fitxa completa de cada establiment visitat que inclogui compliment o incompliment de normativa, usos lingüístics, serveis d'acompanyament proposats i acceptats i resultats de la incidència	295	32,00 €	9.440,00 €
Identificació de punts crítics de compliment normatiu	18	32,00 €	576,00 €
Recomanacions operatives per a l'actuació municipal	22	32,00 €	704,00 €
IMPORT TOTAL SENSE IVA			14.880,00 €
21% IVA			3.124,80 €
IMPORT TOTAL IVA INCLÒS			18.004,80 €

Els preus indicats anteriorment són preus ajustats al mercat. S'ha realitzat el càlcul del preu del valor del contracte tenint en compte els preus mitjans que s'han aplicat en serveis similars de l'Ajuntament.

El pagament es farà en 2 terminis:

- 30 % en el lliurament i aprovació municipal de:
 - o Disseny metodològic
 - o Material informatiu per a lliurar als establiments que es visitin

- Informe estadístic de les queixes ciutadanes per vulneració de drets lingüístics i/o per incompliment de la normativa lingüística en establiments oberts al públic al Districte de Gràcia
- 70 % en el lliurament i aprovació municipal de:
 - Base de dades d'usos lingüístics en establiments comercials i de restauració
 - Fitxa completa de cada establiment visitat que inclogui: compliment o incompliment de la normativa, usos lingüístics, serveis d'acompanyament proposats i acceptats i resultats de la incidència
 - Identificació de punts crítics de compliment normatiu
 - Recomanacions operatives per a l'actuació municipal
 - Informe final amb resultats i anàlisi

Tractament de dades personals

Les dades tractades s'integren dins la tipologia 3.- Altres dades (nivell baix):

- Dades identificatives: nom i cognoms, telèfon, adreça electrònica, signatura i dades de contacte de la persona representant o de contacte de l'establiment.
- Dades professionals i comercials: càrrec o funció dins l'establiment, dades de l'activitat econòmica i informació necessària per a la participació en els programes de foment de l'ús de la llengua catalana.

La finalitat del tractament serà gestionar la inscripció i participació dels establiments en les iniciatives de foment de la llengua catalana impulsades pel Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), concretament als programes *Comerços Aprenents* i/o *Establiments Col·laboradors*, així com efectuar les comunicacions i les actuacions de seguiment necessàries derivades d'aquesta participació.

Lloc de realització de la prestació

La prestació es realitzarà:

- a les dependències de l'empresa adjudicatària: treball de gabinet
- al districte de Gràcia: treball de camp

Inici de les prestacions i termini d'execució

La prestació s'iniciarà a partir del moment de la formalització del contracte i finalitzarà el 31 de desembre de 2026.

Criteris d'adjudicació

L'únic criteri d'adjudicació per a la selecció de la millor oferta és el preu més baix.

La fórmula a aplicar per a puntuar l'oferta econòmica és la de la Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017, S1/D/2017-2133, publicat a la Gasetta Municipal de 29 de juny.

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Tramesa d'ofertes

Les empreses ofertants hauran d'enviar les seves ofertes **mitjançant el portal de Contractació**. (<https://licitacions.bcn.cat/>). No s'admetrà cap altra forma d'enviament o lliurament de l'oferta.

L'oferta s'haurà d'emplenar segons el model de presentació d'ofertes que s'adjunta. L'oferta haurà d'estar degudament signada per la licitadora.

El termini de presentació de les ofertes serà com a màxim de 5 dies hàbils des de la data de d'enviament de petició d'oferta.

Notificació de l'adjudicació

L'adjudicació del contracte es notificarà a l'interessat i es publicarà en el Perfil de Contractant d'acord amb allò previst a l'article 63.4 de la LCSP.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica d'aquest document