

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN L'ACORD MARC DE CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE TRADUCCIÓ I MEDIACIÓ INTERCULTURAL DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR	2
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	3
3.1 SERVEI DE TRADUCCIÓ.....	3
3.2 SERVEI DE MEDIACIÓ INTERCULTURAL	4
3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ DOCUMENTAL	6
CLÀUSULA 4. FUNCIONAMENT DEL SERVEI	7
4.1 SERVEI DE TRADUCCIÓ.....	7
4.2 SERVEI DE MEDIACIÓ INTERCULTURAL	9
4.3 TRADUCCIÓ DOCUMENTAL	13
CLÀUSULA 5. EXECUCIÓ DEL SERVEI	14
5.1 EXECUCIÓ DEL SERVEI PER MÒDULS DE TEMPS	14
5.2 CONFIRMACIÓ DE LES INTERVENCIONS.....	16
5.3 TIPOLOGIA DE SERVEI SEGONS INTERVENCIÓ A FACTURAR.....	16
CLÀUSULA 6. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	17
6.1 PRESTACIONS	17
6.2 PRESTACIONS ESPECÍFIQUES	18
6.3 PERFIL PROFESSIONAL.....	19
6.4 FORMACIÓ ADDICIONAL DEL PERSONAL ASSIGNAT AL SERVEI.....	20
6.5 ACOLLIDA DE NOUS PROFESSIONALS	21
CLÀUSULA 7. HORARIS, ESPAIS I MATERIALS.....	21
CLÀUSULA 8. REQUERIMENTS DE QUALITAT.....	22
CLÀUSULA 9. NIVELLS DE SERVEI	25
CLÀUSULA 10. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	25
CLÀUSULA 11. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS	26

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest contracte la prestació del Servei de Traducció i Mediació Intercultural per a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona, així com per a altres departaments de l'Ajuntament de Barcelona, els seus organismes autònoms locals, les entitats públiques empresarials i les societats privades municipals, consorcis i agències.

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

Els principals objectius del Servei de Traducció i Mediació Intercultural (d'ara endavant STMI), són els següents:

- Millorar l'accés de la ciutadania als serveis municipals.
- Afavorir el dret de la persona usuària a ser informada i a comprendre aquesta informació.
- Afavorir l'acollida des dels serveis municipals de la població vinculada a processos migratoris.
- Oferir un servei d'interpretació, traducció i mediació, que garanteixi una correcta comunicació entre els professionals dels serveis de l'Ajuntament de Barcelona i la població atesa, facilitant a les persones estrangeres expressar la seva demanda amb claredat i als professionals poder realitzar el diagnòstic, l'assessorament, orientació i el tractament a seguir de manera coherent amb la demanda.
- Proporcionar un suport de traducció telefònica en casos d'urgència als professionals de serveis municipals que atenen persones estrangeres que encara no han adquirit fluïdesa verbal en català o castellà.
- Eliminar les dificultats idiomàtiques que puguin existir per garantir la comunicació entre les persones professionals i les persones usuàries, traslladant els missatges de manera fidedigna i respectuosa en ambdós sentits.
- Donar suport i proporcionar eines i recursos de treball intercultural a professionals de serveis municipals, per facilitar la comunicació i prevenir i resoldre els conflictes que es puguin donar en les relacions entre persones i col·lectius amb diferents cultures d'origen.
- Donar suport als professionals dels serveis municipals per poder portar a terme les seves actuacions professionals des d'un enfoc intercultural.
- Constituir-se en un instrument de pont entre diferents òptiques i visions de la realitat, afavorint el diàleg, les relacions constructives i la convivència ciutadana.

Els objectius específics del Servei de Traducció són, entre d'altres:

- Donar suport als professionals municipals en aquelles comunicacions amb persones immigrades que pel seu interès hagin de ser traduïdes.
- Garantir la comprensió entre totes les parts implicades en les actuacions, a fi de prevenir possibles confusions i dubtes i generar un clima de confiança mútua.
- Afavorir que la comunicació entre els/les professionals i les persones usuàries sigui l'adequada, garantint la confidencialitat de les entrevistes, sessions de grup i altres activitats on s'intervingui.

Els objectius específics del Servei de Mediació Intercultural són, entre d'altres:

- Donar suport i aportar eines i estratègies metodològiques als professionals dels serveis municipals que treballen directament amb la ciutadania per a intervenir des d'una perspectiva de proximitat comunicativa i d'abordatge en positiu de la interculturalitat.
- Apropar a les persones immigrades que són ateses per professionals de serveis municipals el coneixement de les tradicions, normes de convivència, valors i costums propis de la nostra societat, des de l'òptica de la igualtat de drets i deures.
- Promoure el diàleg, la interrelació i la convivència entre persones i grups d'origen i context sociocultural divers, prevenir conflictes i treballar per la cohesió social.

La mediació intercultural pot anar acompanyada de necessitat de traducció quan existeixen barreres lingüístiques amb la població objecte del servei, però també pot donar-se en contextos on no existeixen aquestes barreres, ja que es treballa amb els sistemes de valors, comportaments, creences i costums que les persones incorporem com a propis pel fet d'haver nascut i haver-nos desenvolupat en un context sociocultural determinat.

CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

El STMI dona suport tècnic i assessorament als professionals i equips dels serveis municipals a l'hora d'atendre i intervenir amb persones i col·lectius de diferents països i contextos culturals, col·laborant en la millora de la comunicació intercultural. Aquest suport es pot concretar tant en activitats de caire individual-familiar com de caràcter grupal i comunitari.

El STMI s'activa a partir de demandes realitzades per professionals municipals i en coordinació amb ells, oferint suport al llarg de tot l'any i d'acord als horaris i procediments establerts per l'Ajuntament. Excepcionalment, i en base a noves necessitats socials detectades a la ciutat o bé fruit d'acords amb d'altres administracions, l'Ajuntament podrà decidir prestar el Servei de Traducció i Mediació Intercultural en altres serveis de la xarxa pública en les condicions que s'estableixin en cada moment.

El STMI en cap cas pot substituir la intervenció professional d'altres serveis municipals, sempre treballa a demanda d'aquests i coordinadament i complementàriament amb ells.

El STMI ha d'intervenir amb el coneixement dels programes d'actuació municipal en matèria d'immigració i interculturalitat i en el marc dels criteris i les línies estratègiques establertes per l'Ajuntament que li afectin.

Per tal de donar resposta a les diferents necessitats d'intervenció, el STMI s'estructura en tres serveis diferenciats:

3.1 SERVEI DE TRADUCCIÓ

3.2 SERVEI DE MEDIACIÓ INTERCULTURAL

3.2.1 Servei de Mediació Intercultural Interpersonal

3.2.2 Servei de Mediació Intercultural Col·lectiva

3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ DOCUMENTAL

3.1 SERVEI DE TRADUCCIÓ

El Servei de Traducció consisteix en proporcionar un/a intèrpret de la llengua sol·licitada en l'entrevista o activitat programada al professional que ha fet la demanda. Aquest suport pot ser de

manera presencial, telemàtica o telefònica, segons la tipologia d'intervenció, la seva urgència i el perfil de les persones beneficiàries.

El Servei de Traducció pot realitzar-se per mitjà d'activitats individuals, familiars i grupals i pot consistir en entrevistes i acompanyaments.

Entrevista

Consisteix en la interpretació lingüística, en el lloc on es produeix l'entrevista o sessió del professional sol·licitant del servei de traducció amb les persones usuàries, amb presència d'aquestes (serveis d'acollida de persones migrades, centres de serveis socials, serveis d'atenció a dones, etc.).

Els professionals dels serveis municipals podran demanar un servei de Traductor/Intèrpret sempre que calgui programar una entrevista amb una persona o família amb la qual és impossible o molt difícil poder-se entendre a causa de barreres lingüístiques.

Aquest servei podrà ser sol·licitat tant presencialment com telefònicament. La prestació del servei en mode telemàtic es podrà realitzar de forma excepcional per una impossibilitat justificada de desplaçament.

Es considera impossibilitat justificada de desplaçament quan:

- el traductor no pot presentar-se físicament en el servei sol·licitant, per incompatibilitat horària amb un altre servei.

Acompanyament

Consisteix en la interpretació lingüística en acompanyaments de les persones usuàries per gestions puntuals a altres llocs, a petició del professional municipal que genera la demanda del servei i per causes justificades: centre de salut, escola, domicili, etc.

Aquests acompanyaments a l'usuari seran en presència del professional sol·licitant, tenint en compte que l'objectiu de l'acompanyament és donar suport a l'usuari en el moment de realitzar alguna gestió indicada pel professional municipal que l'atén, i per a la qual encara no és prou autònom a causa de barreres lingüístiques.

No es podrà substituir amb l'acompanyament cap funció ni activitat corresponent a l'actuació específica d'altres professionals, és a dir, totes aquelles que requereixin de decisions i responsabilitats sobre el tractament del cas, sigui en l'àmbit social o altres: mèdic, educatiu, etc.

Aquest servei podrà ser sol·licitat presencialment.

Activitats Grupals

Consisteix en la interpretació lingüística per donar suport a professionals de serveis municipals en activitats amb grups d'usuaris. Aquestes inclouen tant les activitats grupals que formen part de sessions ordinàries programades en el temps com per sessions grupals puntuals.

Aquest servei podrà ser sol·licitat presencialment.

3.2 SERVEI DE MEDIACIÓ INTERCULTURAL

El Servei de Mediació consisteix en proporcionar un/a mediador per donar suport de manera presencial o telemàtica, en l'entrevista o activitat programada al professional que ha fet la demanda.

El Servei de Mediació té dues modalitats bàsiques d'intervenció:

- Mediació Intercultural Interpersonal
- Mediació Intercultural Col·lectiva

El Servei de Mediació Intercultural Interpersonal i Col·lectiu té com a finalitat donar suport als professionals de serveis municipals per facilitar i millorar l'atenció i la intervenció amb persones i famílies de contextos socioculturals diferents, assessorant-los i capacitant-los per abordar les diferents situacions que se'ls presenten.

Es tracta d'un servei de suport especialitzat a causa de l'existència de codis culturals diferenciats que dificulten la comprensió d'actituds, comportaments i manifestacions concretes dels col·lectius que atenen.

3.2.1 Servei de Mediació Intercultural Interpersonal

El Servei de Mediació Intercultural Interpersonal pot realitzar-se en activitats individuals i familiars tant per entrevistes com acompanyaments.

Entrevista

Els professionals municipals poden demanar un/a mediador/a intercultural per a les activitats on hagin d'atendre persones o famílies amb les quals necessitin d'un suport especialitzat a causa de l'existència de codis culturals diferenciats que dificulten tant la comprensió per part del professional d'actituds, comportaments i manifestacions concretes de l'usuari com la comprensió per part d'aquest dels continguts que el professional li vol fer arribar.

Aquest servei se sol·licita de manera presencial. La prestació del servei en mode telemàtic es podrà realitzar de forma excepcional per una impossibilitat justificada de desplaçament.

Es considera impossibilitat justificada de desplaçament quan:

- el mediador no pot presentar-se físicament en el servei sol·licitant, per incompatibilitat horària amb un altre servei;
- dins del procés de mediació intervingui una tercera persona que no és la usuària, i aquesta no visqui a la ciutat de Barcelona.

Acompanyament

També podran realitzar-se acompanyaments de les persones usuàries per gestions puntuals a altres llocs, a petició del professional municipal que genera la demanda del servei i per causes justificades: centre de salut, escola, domicili, etc.

Aquests acompanyaments a l'usuari seran en presència del professional sol·licitant, tenint en compte que l'objectiu de l'acompanyament és donar suport a l'usuari en el moment de realitzar alguna gestió indicada pel professional municipal que l'atén, i per a la qual encara no és prou autònom a causa de barreres lingüístiques i culturals.

No es podrà substituir amb l'acompanyament cap funció ni activitat corresponent a l'actuació específica d'altres professionals, és a dir, totes aquelles que requereixin de decisions i responsabilitats sobre el tractament del cas, sigui en l'àmbit social o altres: mèdic, educatiu, etc.

Aquest servei se sol·licita de manera presencial.

3.2.2 Servei de Mediació Intercultural Col·lectiva

El Servei de Mediació Intercultural Col·lectiva té la finalitat de prevenir i resoldre conflictes o situacions no desitjades entre diferents grups d'usuaris del servei, donar recolzament en algun projecte col·lectiu o bé com a suport específic en la intervenció en l'àmbit veïnal o comunitari del territori on s'ubica el centre o servei.

Això comporta la intervenció presencial d'un o varis mediadors/es en el procés d'actuació, els quals intervindran sempre complementant la feina dels professionals que han sol·licitat la mediació.

La mediació intercultural col·lectiva es realitza mitjançant tres tipologies d'intervenció: Grupal, Veïnal i Comunitària.

Aquest servei se sol·licita de manera presencial.

Mediació Intercultural Col·lectiva Grupal

S'intervé en dues vessants:

- **Assessoraments a equips professionals:**

Els mediadors participen en una sessió conjunta amb l'equip professional d'un servei, centre o territori, al qual informen, assessoren i aporten eines metodològiques sobre aspectes clau dels col·lectius de diferent origen o cultura presents a cada territori o sobre temes que preocupen o interessen l'equip professional sol·licitant i tenen relació amb la interculturalitat.

- **Suport a les intervencions amb grups d'usuaris.**

Els mediadors s'incorporen a alguna activitat que els professionals municipals realitzen amb col·lectius de persones d'origen i context sociocultural divers, per donar suport a aquests en el pla de treball que desenvolupen amb aquests col·lectius.

Mediació Intercultural Col·lectiva Veïnal

Els mediadors donen suport als professionals de serveis municipals en la prevenció i la detecció de situacions de conflicte que es poden donar en les relacions entre persones d'origen sociocultural divers, que viuen al mateix edifici i/o comparteixen espais comuns, situacions en les quals poden emergir desavinences, confrontació d'interessos, actituds i pautes de comunicació diferents.

Mediació Intercultural Col·lectiva Comunitària

Intervenció dels mediadors en projectes comunitaris que requereixen d'una anàlisi prèvia, l'elaboració del diagnòstic de la situació i el disseny i el desenvolupament d'un pla de treball, que sigui liderat des dels serveis municipals o bé comptin amb la participació d'aquests.

3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ DOCUMENTAL

Consisteix en la traducció de documents directament relacionats amb qualsevol modalitat dels serveis descrits en el present contracte, Servei de Traducció i Mediació Intercultural (STMI).

Si és imprescindible traduir algun document relacionat directament amb l'activitat de traducció o mediació, com pot ser una carta de convocatòria a una entrevista o sessió, un avís de canvi del dia programat per a l'activitat, etc. es procedirà a la traducció.

CLÀUSULA 4. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

4.1 SERVEI DE TRADUCCIÓ

SOL·LICITUD

Es produeix sempre en el lloc d'origen de la demanda, el centre o servei municipal que atén els ciutadans i es concreta mitjançant el protocol específic "Fitxa de demanda del Servei de Traducció" establert per l'Ajuntament, el qual s'envia complimentat a l'empresa adjudicatària per correu electrònic.

Aquest protocol recull les dades bàsiques del servei i professional sol·licitant, així com de la intervenció de traducció que es demana: centre, professional, dia de la demanda, dia de la intervenció, temps estimat de la intervenció, idioma, etc.

L'adjudicatari guardarà arxivades en suport informàtic totes les fitxes de demanda rebudes, ordenades per mesos i dins de cada mes per serveis, seguint l'ordre establert per l'Ajuntament. Les fitxes podran ser requerides en qualsevol moment per l'Ajuntament.

GESTIÓ DE LA SOL·LICITUD

L'empresa adjudicatària haurà d'instaurar un sistema àgil d'interlocució, rebuda i resposta de les sol·licituds, habilitant una bústia de correu electrònic on es rebran totes les sol·licituds de traducció de la ciutat i programarà l'agenda dels traductors que correspongui en cada cas.

RESPOSTA AL SERVEI SOL·LICITANT

L'empresa adjudicatària contestarà per correu electrònic al professional sol·licitant, concretant el servei i mitjà d'execució (presencial, telefònic, telemàtic o per Intel·ligència Artificial), professional, usuari, dia hora i lloc, idioma, traductor i telèfon de localització del traductor i qualsevol altra informació que es consideri necessària.

En cas que el servei no pugui realitzar-se de manera presencial serà necessari que l'empresa adjudicatària justifiqui la impossibilitat del desplaçament, en què haurà d'adjuntar un justificant de l'execució d'un altre servei. El tècnic municipal del servei sol·licitant haurà de confirmar la viabilitat del canvi a servei telemàtic.

El Servei de Traducció podrà tenir caràcter ordinari, prioritari i urgent:

- Quan es tracti d'un servei ordinari:
 - La resposta serà dins d'un termini màxim de 4 dies laborables, a comptar des del dia següent al de recepció de la demanda.
 - En cas que sigui necessari la reprogramació de la data de la intervenció sol·licitada pel tècnic municipal, la proposta de nova data no podrà tenir una diferència superior a 10 dies laborables respecte la data sol·licitada.
 - En el cas que la reprogramació de la data de la intervenció sol·licitada pel tècnic municipal no sigui possible dins del marge dels 10 dies laborables indicat anteriorment i el motiu sigui:
 - Per la indisponibilitat del professional específic sol·licitat en la demanada d'intervenció, es proposarà un canvi de professional al tècnic municipal. Si es manté el professional, la data de reprogramació podrà ser fins a 20 dies laborables respecte la data sol·licitada.

- Per la indisponibilitat de professionals de l'idioma demandat, es proposarà la utilització d'una solució per mitjà de la Intel·ligència Artificial.
- Quan es tracti d'un servei prioritari:
 - La resposta serà dins d'un termini màxim de 2 dies laborables, a comptar des del dia següent al de recepció de la demanda.
 - En cas que sigui necessari la reprogramació de la data de la intervenció sol·licitada pel tècnic municipal, la proposta de nova data no podrà tenir una diferència superior a 5 dies laborables respecte la data sol·licitada.
- Quan es tracti d'un servei urgent que sigui necessari programar-lo en 24 hores des de la sol·licitud:
 - la confirmació (resposta i programació) haurà de ser en un temps màxim de 24 hores, a comptar des del moment de rebre la demanda, sempre i quan el correu electrònic de petició arribi entre les 8 i les 15 hores. Si arriba posteriorment el còmput s'iniciarà a les 8 hores del dia següent.

AVISOS PREVIS A LES INTERVENCIONS

SMS

- S'enviarà a l'usuari un missatge de text tipus SMS el dia anterior a la intervenció programada, i l'idioma del missatge serà en català, castellà, anglès i francès. El SMS podrà ser de concertació d'intervenció, recordatori d'intervenció o l'anul·lació de la intervenció.

TRUCADES

- Excepcionalment en els casos que la barrera idiomàtica impedeixi la confirmació de la cita del professional municipal i l'usuari, l'interpret podrà realitzar una trucada a l'usuari. Un cop la data d'intervenció sigui confirmada per l'empresa adjudicatària, el professional municipal podrà sol·licitar via e-mail a l'empresa adjudicatària la trucada. Aquesta trucada serà amb una antelació de 48 hores i no elimina el servei de SMS.
- Es realitzarà una trucada d'avís al professional municipal corresponent, en cas d'anul·lació de la intervenció.

Aquestes trucades i missatges es consideren part de l'objecte d'aquest contracte i, per tant, no han de representar cap cost extra per a l'Ajuntament de Barcelona.

INTERVENCIÓ

Un cop el traductor es troba amb el professional que ha sol·licitat el servei, o en comunicació via telefònica, el traductor/a seguirà les indicacions d'aquest per procedir a la traducció.

El traductor/a ha de realitzar la seva feina respectant tots els principis deontològics de la seva professió i de l'exercici d'un servei públic, tenint en compte que el responsable de la intervenció és el professional que ha sol·licitat el servei.

Realitzarà una traducció fidedigna dels missatges, tant en sentit professional-usuari com a la inversa. En cap cas pot emetre opinions o judicis de valor respecte dels continguts. Si existeix alguna qüestió que considera important tractar, la canalitzarà sempre a través de la figura de coordinació que l'empresa adjudicatària hagi designat i aquesta ho comunicarà a la coordinació municipal del servei.

Quan el professional sol·licitant de la traducció ho necessiti, es podrà dedicar una part del temps de la traducció, abans i/o després de l'activitat amb l'usuari, com espai d'intercanvi d'informació

entre el professional sol·licitant i el traductor, amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient.

En els acompanyaments a usuaris la presentació del traductor podrà ser al centre o servei sol·licitant o directament al servei de destí, segons hagi demanat el professional municipal corresponent.

En els acompanyaments a usuaris es comptarà com a inici de la traducció l'hora en què es troben el professional del servei, el traductor i l'usuari, i com a finalització l'hora en què acaba la gestió en el servei de destí.

4.2 SERVEI DE MEDIACIÓ INTERCULTURAL

Les prestacions comunes tant pel Servei de Mediació Intercultural Interpersonal com pel de Servei de Mediació Intercultural Col·lectiva són les següents:

- L'empresa adjudicatària haurà d'instaurar un sistema àgil d'interlocució, rebuda i resposta de les sol·licituds, habilitant una bústia de correu electrònic on es rebran totes les sol·licituds de mediació intercultural interpersonal de la ciutat i programarà l'agenda dels mediadors que correspongui en cada cas.
- L'empresa adjudicatària assignarà els mediadors més adequats per a la situació objecte d'intervenció, tenint en compte les necessitats o interessos expressats en la demanda.
- El mediador/a ha de realitzar la seva feina respectant tots els principis deontològics de la seva professió i de l'exercici d'un servei públic, tenint en compte que el responsable de l'entrevista és el professional que ha sol·licitat el servei.
- El mediador/a en cap cas pot emetre opinions o judicis de valor respecte dels continguts de l'entrevista. Si existeix alguna qüestió que considera important tractar, la canalitzarà sempre a través de la figura de coordinació que l'empresa adjudicatària hagi designat i aquesta ho comunicarà a la coordinació municipal del servei.

4.2.1 Servei de Mediació Intercultural Interpersonal

SOL·LICITUD

Es produeix sempre en el lloc d'origen de la demanda, el centre o servei municipal que atén els ciutadans i es concreta mitjançant el protocol específic "Fitxa de demanda del Servei de Mediació Intercultural Interpersonal" establert per l'Ajuntament, el qual s'envia a l'empresa adjudicatària per correu electrònic.

Aquest protocol recull les dades bàsiques del servei i professional sol·licitant, així com de la intervenció de mediació que es demana: centre, professional, dia de la demanda, dia de la intervenció, temps estimat de la intervenció, idioma, gènere del mediador, etc.

L'adjudicatari guardarà arxivades en suport informàtic totes les fitxes de demanda rebudes, ordenades per mesos i dins de cada mes per serveis sol·licitants, seguint l'ordre establert per l'Ajuntament. Les fitxes podran ser requerides en qualsevol moment per l'Ajuntament.

RESPOSTA AL SERVEI SOL·LICITANT

L'empresa adjudicatària contestarà per correu electrònic al professional sol·licitant, concretant el servei i mitjà d'execució (presencial, telefònic, telemàtic o per Intel·ligència Artificial), professional, usuari, dia hora i lloc, idioma, traductor i telèfon de localització del traductor i qualsevol altra informació que es consideri necessària.

En cas que el servei no pugui realitzar-se de manera presencial serà necessari que l'empresa adjudicatària justifiqui la impossibilitat del desplaçament, en què haurà d'adjuntar un justificant de l'execució d'un altre servei. El tècnic municipal del servei sol·licitant haurà de confirmar la viabilitat del canvi a servei telemàtic.

El Servei de Mediació Intercultural Interpersonal podrà tenir caràcter ordinari prioritari i urgent:

- Quan es tracti d'un servei ordinari:
 - La resposta serà dins d'un termini màxim de 4 dies laborables, a comptar des del dia següent al de recepció de la demanda.
 - En cas que sigui necessari la reprogramació de la data de la intervenció sol·licitada pel tècnic municipal, la proposta de nova data no podrà tenir una diferència superior a 10 dies laborables respecte la data sol·licitada.
 - En el cas que la reprogramació de la data de la intervenció sol·licitada pel tècnic municipal no sigui possible dins del marge dels 10 dies laborables indicat anteriorment i el motiu sigui:
 - Per la indisponibilitat del professional específic sol·licitat en la demanda d'intervenció, es proposarà un canvi de professional al tècnic municipal. Si es manté el professional, la data de reprogramació podrà ser fins a 20 dies laborables respecte la data sol·licitada.
 - Per la indisponibilitat de professionals de l'idioma demandat, es proposarà la utilització d'una solució per mitjà de la Intel·ligència Artificial.
- Quan es tracti d'un servei prioritari:
 - La resposta serà dins d'un termini màxim de 2 dies laborables, a comptar des del dia següent al de recepció de la demanda.
 - En cas que sigui necessari la reprogramació de la data de la intervenció sol·licitada pel tècnic municipal, la proposta de nova data no podrà tenir una diferència superior a 5 dies laborables respecte la data sol·licitada.
- Quan es tracti d'un servei urgent que sigui necessari programar-lo en 24 hores des de la sol·licitud:
 - la confirmació (resposta i programació) haurà de ser en un temps màxim de 24 hores, a comptar des del moment de rebre la demanda, sempre i quan el correu electrònic de petició arribi entre les 8 i les 15 hores. Si arriba posteriorment el còmput s'iniciarà a les 8 hores del dia següent.

AVISOS PREVIS A LES INTERVENCIONS

SMS

- S'enviarà a l'usuari un missatge de text tipus SMS el dia anterior a la intervenció programada, i l'idioma del missatge serà en català, castellà, anglès i francès. El SMS podrà ser de concertació d'intervenció, recordatori d'intervenció o l'anul·lació de la intervenció.

TRUCADES

- Es realitzarà una trucada d'avís al professional municipal corresponent, en cas d'anul·lació de la intervenció.

Aquestes trucades i missatges es consideren part de l'objecte d'aquest contracte i, per tant, no han de representar cap cost extra per a l'Ajuntament de Barcelona.

INTERVENCIÓ

Un cop el mediador es troba amb el professional que ha sol·licitat el servei, aquest informa el mediador/a sobre els aspectes clau que es tractaran amb l'usuari i s'acorda conjuntament la millor estratègia per abordar-los.

Quan el professional sol·licitant de la mediació ho necessiti, es podrà dedicar una part del temps de la mediació abans i/o després de l'activitat amb l'usuari com espai d'assessorament i/o intercanvi d'informació entre el professional sol·licitant i el mediador amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient.

En els acompanyaments a usuaris la presentació del mediador podrà ser al centre o servei sol·licitant o directament al servei de destí, segons hagi demanat el professional municipal corresponent.

En els acompanyaments a usuaris amb presència del professional sol·licitant, es comptarà com a inici de la intervenció l'hora en què es troben el professional del servei, el mediador i l'usuari, i com a finalització l'hora en què acaba la gestió en el servei de destí.

4.2.2 Servei de Mediació Intercultural Col·lectiva

SOL·LICITUD

Es produeix habitualment en ell lloc d'origen de la demanda, el centre o servei municipal que atén els ciutadans, tot i que es pot generar també des d'altres nivells de l'Administració Municipal. Es concreta mitjançant el següent procediment:

- Un o varis professionals d'un centre o servei detecten la necessitat i fan la proposta d'intervenció col·lectiva mitjançant el protocol "Fitxa de demanda del Servei de Mediació Intercultural Col·lectiva" establert per l'Ajuntament, que passen al director o responsable del centre o servei. El professional que fa la demanda serà el referent de la intervenció.
- En la demanda del servei s'indicarà si el servei sol·licitant disposa d'un protocol propi per a la definició de la intervenció.
- Si el director està d'acord amb la proposta, reenvia la fitxa de demanda al tècnic municipal responsable del servei, el qual un cop valorada la proposta la passarà, en cas d'aprovació, a l'empresa adjudicatària per correu electrònic. Si no aprova la sol·licitud, la retornarà al centre explicant els motius i demanant, si s'escau, la reformulació d'aquelles parts de la proposta que considera no assumibles.
- El protocol de demanda recull les dades bàsiques del servei i professional sol·licitant, així com de la intervenció de mediació que es demana: centre, professional, dia de la demanda, dia de la intervenció, tipus de mediació, temps estimat de la intervenció, idioma, gènere del mediador o mediadors, situació que es vol tractar, objectius que es pretenen assolir, etc.
- L'adjudicatari guardarà arxivades en suport informàtic totes les fitxes de demanda rebudes, ordenades per mesos i dins de cada mes per serveis, seguint l'ordre establert per l'Ajuntament. Les fitxes podran ser requerides en qualsevol moment per l'Ajuntament.

GESTIÓ DE LA SOL·LICITUD

L'empresa adjudicatària elaborarà una proposta d'intervenció basada en la demanda rebuda, la qual necessitarà el vistiplau del director del centre o servei sol·licitant, del tècnic municipal responsable del servei i dels responsables territorials que correspongui en cada cas.

En cas que el servei sol·licitant de la Mediació Intercultural Col·lectiva disposi d'un protocol propi d'intervenció, serà necessari que el projecte segueixi els protocols definits en el servei.

Aquesta proposta haurà d'incloure el calendari, número de sessions que es realitzaran, els mediadors que intervindran, els objectius que es volen assolir, la metodologia que s'utilitzarà i qualsevol altre aspecte que sigui necessari. En les intervencions veïnals i comunitàries que intervingui més d'un mediador es designarà un d'ells com a referent del projecte, a efectes de coordinació i interlocució.

RESPOSTA AL SERVEI SOL·LICITANT

L'empresa adjudicatària contestarà per correu electrònic al professional sol·licitant, concretant el servei, professional, usuari, dia hora i lloc, idioma, traductor i telèfon de localització del traductor, confirmació del mitjà d'execució (presencial) i qualsevol altra informació que es consideri necessària.

Mediació Intercultural Col·lectiva Grupal

El Servei de Mediació Col·lectiva Grupal podrà tenir caràcter ordinari o prioritari:

- Quan es tracti d'un servei ordinari:
 - La resposta serà dins d'un termini màxim de 4 dies laborables, a comptar des del dia següent al de recepció de la demanda.
 - En cas que sigui necessari la reprogramació de la data de la intervenció sol·licitada pel tècnic municipal, la proposta de nova data no podrà tenir una diferència superior a 10 dies laborables respecte la data sol·licitada.
- Quan es tracti d'un servei prioritari:
 - La resposta serà dins d'un termini màxim de 2 dies laborables, a comptar des del dia següent al de recepció de la demanda.
 - En cas que sigui necessari la reprogramació de la data de la intervenció sol·licitada pel tècnic municipal, la proposta de nova data no podrà tenir una diferència superior a 5 dies laborables respecte la data sol·licitada.

Mediació Intercultural Col·lectiva Veïnal i Comunitària

- En el cas de les intervencions de mediació veïnal o comunitària, l'empresa adjudicatària enviarà per correu electrònic al tècnic municipal responsable del servei i al director del centre o servei sol·licitant, la proposta d'intervenció, en el termini màxim de 10 dies hàbils, a comptar des del següent al de la recepció de la fitxa de demanda.

AVISOS PREVIS A LES INTERVENCIONS

- L'empresa adjudicatària confirmarà i recordarà amb el referent de la intervenció la data acordada via e-mail.

INTERVENCIÓ

El projecte, metodologia, propostes i terminis de la intervenció es dissenyaran de manera consensuada amb els professionals sol·licitants i amb els tècnics que l'Ajuntament designi tant a nivell territorial com de ciutat.

Els projectes de mediació intercultural veïnal o comunitària es caracteritzen per ser intervencions a mig i llarg termini, a les quals poden participar varis mediadors/es. Cas que un mediador participi en varis projectes simultàniament, serà responsabilitat de l'adjudicatari l'organització de la seva agenda de manera que pugui atendre correctament els requeriments dels diferents projectes, tant pel que fa a les activitats presencials amb usuaris com a les coordinacions amb professionals i les

tasques de preparació, seguiment i avaluació, sense que la participació en un projecte pugui perjudicar la dedicació a un altre.

Si es donés una situació de confluència de diferents actuacions paral·leles i fos necessària la prioritització dels projectes, aquesta es realitzarà des de l'Ajuntament.

Quan sigui necessari per l'abast del projecte, la proposta d'intervenció es presentarà en una reunió de coordinació amb responsables i referents tècnics territorials de l'Ajuntament i es realitzarà un seguiment periòdic fins la seva finalització, prèvia autorització del tècnic municipal responsable del servei. Una vegada aprovada la proposta, l'empresa adjudicatària la desenvoluparà en els terminis acordats i reportarà periòdicament les accions realitzades mitjançant les reunions i informes que es concretin per part dels responsables municipals.

Quan s'acabi el projecte, l'empresa adjudicatària emetrà un informe final on hauran de constar les accions dutes a terme, l'estratègia i metodologia empleada, els resultats aconseguits o no respecte el projecte inicial, les valoracions i les propostes de futur.

4.3 TRADUCCIÓ DOCUMENTAL

Per procedir a la traducció documental es requerirà l'autorització prèvia del tècnic municipal referent de cada contracte derivat de l'Acord Marc.

Se sol·licitarà el servei mitjançant la "Fitxa de demanda de Traducció Documental", que enviarà per correu electrònic el professional sol·licitant.

El Servei de Traducció Documental podrà tenir caràcter ordinari o urgent:

- Quan es tracti d'un servei ordinari, la traducció es proporcionarà dins d'un termini màxim de 10 dies laborables, a comptar des del dia següent al de recepció de la demanda.
- Quan es tracti d'un servei urgent i no sigui possible respectar el termini de 10 dies establert per a la traducció, aquesta haurà de ser en un temps màxim de 48 hores, a comptar des del moment de rebre la demanda, sempre i quan el correu electrònic de petició arribi entre les 8 i les 15 hores. Si arriba posteriorment el còmput s'iniciarà a les 8 hores del dia següent.

Un cop finalitzada la traducció, s'enviarà per correu electrònic al professional sol·licitant el document o documents traduïts, juntament amb la "Fitxa de confirmació de Traducció Documental", la qual haurà de ser retornada signada pel professional sol·licitant.

L'adjudicatari haurà de conservar totes les fitxes de confirmació dels serveis que hagi realitzat correctament complimentades i signades pels professionals sol·licitants, així com procedir al registre informàtic de les dades necessàries per a la facturació i per a l'elaboració de memòries i informes del servei.

El Servei de Traducció documental es facturarà per pàgines. Tots els preus oferts hauran d'incloure totes les despeses, no hi haurà cap altre concepte de facturació.

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Realitzar una traducció fidedigna de la documentació
- Fer la revisió del text traduït amb el/la tècnic/a de l'empresa responsable del servei de traduccions.
- Informar a la coordinació del servei de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.

CLÀUSULA 5. EXECUCIÓ DEL SERVEI

5.1 EXECUCIÓ DEL SERVEI PER MÒDULS DE TEMPS

Per a la realització del servei d'interpretació i mediació s'estableixen diferents mòduls de temps. Els preus que s'ofereixin hauran de tenir en compte aquests mòduls, i incloure per a cadascun d'ells, els costos derivats del transport, coordinació, formació, etc., així com els corresponents als medis materials, telefònics, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

A continuació s'especifica cadascun dels serveis inclosos en el Plec.

5.1.1 Servei de Traducció presencial i telemàtica

Els mòduls de temps en el Servei de Traducció presencial en entrevistes i acompanyaments, i telemàtic en entrevistes, s'estableixen en funció de la durada efectiva d'intervenció, amb franges de 15' entre mòduls, on el primer mòdul és fins a 30' i l'últim fins a 60' en traduccions amb acompanyament i fins a 120' en traduccions en entrevistes. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional.

Els mòduls de temps en el Servei de Traducció presencial en activitats grupals, s'estableixen en funció de la durada efectiva d'intervenció, amb franges de 15' entre mòduls, on el primer mòdul és fins a 120' i l'últim fins a 180'. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional.

Per durades superiors en acompanyaments i activitats grupals caldrà demanar l'autorització per escrit del tècnic municipal responsable del servei.

El professionals responsables podran demanar un traductor d'un mateix idioma per atendre diverses intervencions d'un idioma, però serà necessari una fitxa per a cada intervenció realitzada, i es facturarà segons intervenció realitzada.

Únicament es podrà computar el **temps d'espera** quan l'intendent hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari o del professional sol·licitant. S'estableix un **temps límit d'espera de 30'**. Si passat aquest període no han arribat l'usuari i/o el professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al professional o, en absència d'aquest, un tècnic del servei, que signi la fitxa de confirmació, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. El traductor informará al coordinador del servei d'interpretació i coordinació de l'empresa adjudicatària de la situació, perquè es pugui posar en contacte amb el professional sol·licitant i torni a programar l'entrevista si cal.

S'informarà del número d'entrevistes i acompanyaments prevists i no realitzats per aquest o altres motius en tots els informes del servei i igualment s'enregistraran les dades i arxivaran les fitxes de confirmació corresponents.

Les intervencions no realitzades per causes no imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària i que no s'hagin anul·lat prèviament pel professional sol·licitant, es facturaran com a una intervenció de **30 minuts**, independentment de quin sigui el mòdul horari sol·licitat a la fitxa de demanda.

Les intervencions no realitzades per causes imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària no es podran facturar en cap cas.

S'establirà un preu diferent per traducció presencial ordinària i per traducció presencial prioritària.

S'establirà un preu diferent per traducció telemàtica ordinària, per traducció telemàtica prioritària i per traducció telemàtica urgent.

5.1.2 Servei de Traducció telefònica

S'estableixen diferents mòduls de temps en el servei d'interpretació telefònica, en funció del temps efectiu d'intervenció, amb franges de 15' entre mòduls, on el primer mòdul és fins a 15' i l'últim fins a 60'. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional.

Únicament es podrà computar el **temps d'espera** quan l'interpret estigui a punt per fer la interpretació telefònica i el professional i/o la persona usuària no estiguin localitzables per telèfon. S'estableix un **temps límit d'espera de 15'**. Si passat aquest període no s'ha pogut contactar amb l'usuari i/o el professional, no es realitzarà la intervenció i s'informarà a la coordinació del servei de traducció i interpretació de la situació, perquè es pugui posar en contacte amb el professional sol·licitant i torni a programar l'entrevista si cal.

S'informarà del número d'entrevistes no realitzades per aquest o altres motius en tots els informes del servei i igualment s'enregistraran les dades i arxivaran les fitxes de confirmació corresponents.

Les intervencions no realitzades per causes no imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària i que no s'hagin anul·lat prèviament pel professional sol·licitant, es facturaran com a una intervenció de **15 minuts**, independentment de quin sigui el mòdul horari sol·licitat a la fitxa de demanda.

Les intervencions no realitzades per causes imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària no es podran facturar en cap cas.

S'establirà un preu diferent per traducció telefònica ordinària, per traducció telefònica prioritària i per traducció telefònica urgent.

5.1.3 Servei de Mediació Intercultural

Els mòduls de temps en el Servei de Mediació Intercultural Interpersonal (presencial o telemàtica) o Col·lectiva (presencial), s'estableixen en funció de la durada efectiva d'intervenció, amb franges de 15' entre mòduls, on el primer mòdul és fins a 30' i l'últim fins a 90' en mediacions col·lectives i fins a 120' en mediacions individuals. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional.

El professionals responsables podran demanar un mediador d'un mateix idioma per atendre diverses intervencions d'un idioma, però serà necessari una fitxa per a cada intervenció realitzada, i es facturarà segons intervenció realitzada.

Únicament es podrà computar el **temps d'espera** quan el mediador hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari o del professional sol·licitant. S'estableix un **temps límit d'espera de 30'**. Si passat aquest període no han arribat l'usuari i/o el professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al professional o, en absència d'aquest, un tècnic del servei, que signi la fitxa de confirmació, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. El mediador informarà al coordinador del servei d'interpretació i coordinació de l'empresa adjudicatària de la situació, perquè es pugui posar en contacte amb el professional sol·licitant i torni a programar l'entrevista si cal.

S'informarà del número d'intervencions previstes i no realitzades per aquest o altres motius en tots els informes del servei i igualment s'enregistraran les dades i arxivaran les fitxes de confirmació corresponents.

Les mediacions no realitzades per causes no imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària i que no s'hagin anul·lat prèviament pel professional sol·licitant, es facturaran com a una intervenció de **30 minuts**, independentment de quin sigui el mòdul horari sol·licitat a la fitxa de demanda. Les mediacions no realitzades per causes imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària no es podran facturar en cap cas.

S'establirà un preu diferent per Mediació Interpersonal presencial ordinària i prioritària, Mediació Interpersonal telemàtica ordinària i prioritària, Mediació Col·lectiva Grupal presencial ordinària i prioritària, i Mediació Col·lectiva Veïnal i Comunitària presencial ordinària.

5.2 CONFIRMACIÓ DE LES INTERVENCIONS

Es realitzarà un control de les intervencions tant les realitzades com les no realitzades que poden facturar-se o no, per mitjà de "Fitxes de confirmació" que hauran de ser validades pel tècnic municipal sol·licitant del servei.

Entre el primer i segon dia laboral de cada mes s'enviarà per correu electrònic, al tècnic municipal referent de cada centre/ens peticionari del servei, el llistat de les intervencions gestionades durant el mes anterior, per a la seva validació. De totes maneres a petició del tècnic municipal, podrà enviar-se cada dilluns un llistat de les intervencions realitzades i programades del mes en curs.

Un cop validat s'enviarà al tècnic municipal referent de cada contracte derivat de l'Acord Marc, un arxiu en format Excel amb la relació del conjunt de les intervencions realitzades el mes anterior, i demés dades recollides, dels centres i serveis inclosos en el contracte derivat, per al control de la facturació. El responsable de cada servei haurà de donar la seva conformitat per a la facturació de l'empresa adjudicatària.

Un cop les intervencions hagin estat aprovades, s'enviarà per correu electrònic al tècnic municipal coordinador de l'Acord Marc, un arxiu en format Excel amb la relació del conjunt de les intervencions realitzades, i demés dades recollides, de tots els centres i serveis de la ciutat inclosos en el present Acord Marc.

5.3 TIPOLOGIA DE SERVEI SEGONS INTERVENCIÓ A FACTURAR

Servei de Traducció

- Servei de Traducció presencial ordinari en entrevistes, acompanyaments i grupals.
- Servei de Traducció presencial prioritari en entrevistes i acompanyaments.
- Servei de Traducció telefònic/telemàtic/Intel·ligència Artificial ordinari en entrevistes.
- Servei de Traducció telefònic/telemàtic prioritari en entrevistes.
- Servei de Traducció telefònic/telemàtic urgent en entrevistes.

Servei de Mediació Intercultural

- Servei de Mediació Interpersonal presencial ordinari en entrevistes i acompanyaments.
- Servei de Mediació Interpersonal presencial prioritari en entrevistes i acompanyaments.
- Servei de Mediació Interpersonal telemàtic ordinari en entrevistes.
- Servei de Mediació Interpersonal telemàtic prioritari en entrevistes.
- Servei de Mediació Interpersonal telemàtic urgent en entrevistes.
- Servei de Mediació Col·lectiva Grupal presencial ordinari.

- Servei de Mediació Col·lectiva Grupal presencial prioritari.
- Servei de Mediació Col·lectiva Veïnal i Comunitària presencial ordinari.

Servei de Traducció Documental

- Servei de Traducció Documental ordinari.
- Servei de Traducció Documental urgent.

CLÀUSULA 6. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de designar i garantir com a mínim un referent general que centralitzi tots els serveis prestats en el present Plec, un referent tècnic pel Servei de Traducció, un referent tècnic pel Servei de Mediació i un suport administratiu. A més, haurà de garantir una bossa de traductors i mediadors per donar servei a totes les demandes requerides.

6.1 PRESTACIONS

- Realitzar la direcció tècnica, supervisió i control de l'equip que durà a terme els serveis descrits en aquest plec i organització de la distribució de funcions i tasques de cara a assegurar el seu funcionament ordinari i la qualitat de l'atenció.
- Desenvolupar les accions dels diferents serveis descrits en el plec de manera coordinada a fi d'assolir els objectius d'aquests serveis, seguint criteris d'eficiència i eficàcia.
- Vetllar per la qualitat de l'atenció en relació als principis d'integritat, dignitat, protecció i tracte correcte a les persones.
- Garantir la gestió en termini de totes les sol·licituds rebudes, l'organització de l'equip de traductors/es i mediadors/es, la coordinació de les intervencions i el seguiment operatiu.
- Fer el seguiment dels terminis de les sol·licituds d'intervenció i el termini de programació de les intervencions.
- Arxivar en suport informàtic totes les demandes rebudes i les fitxes de confirmació.
- Garantir un equip de traductors/es i mediadors/es adient en número, formació, capacitat i diversitat i que tinguin les habilitats i coneixements per a dur a terme el servei objecte del contracte i per atendre les diferents demandes tant en la dimensió interpersonal com col·lectiva.
- Garantir la localització immediata dels traductors/es i mediadors/es quan sigui necessari pel correcte desenvolupament de les prestacions descrites en el present Plec, especialment en relació a les intervencions prioritàries i a les que s'hagin de prestar per via telefònica.
- Subministrar interpretació en llengua de signes per garantir l'accés als serveis a persones sordes.
- Garantir la traducció d'idiomes minoritaris per mitjà Intel·ligència Artificial o altres eines informàtiques.
- Garantir la disponibilitat de qualsevol altre material, eina o dispositiu que sigui necessari per poder prestar el servei de manera telefònica i telemàtica.
- Vetllar per la qualitat del servei i per la garantia de la salvaguarda de la confidencialitat.



- Garantir la preparació professional i l'actualització periòdica dels coneixements necessaris per a un òptim funcionament del servei.
- Supervisar els objectius quantitatius i qualitatius del servei i vetllar per l'assoliment dels nivells de serveis òptims.
- Assessorar i col·laborar amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en la millora del funcionament del servei.
- Registrar els indicadors d'activitat i de resultats relatius a totes les tipologies del STMI en una base de dades. Aquests quedaran reflectits a l'informe mensual, a les memòries anuals i a qualsevol document que l'Ajuntament pugui demanar, per poder fer un seguiment de l'evolució del servei durant l'any al conjunt de la ciutat i districtes, i l'evolució de la demanda realitzada de cada servei sol·licitant.
- Enviar la primera setmana de cada mes l' Excel, o el format que determini l'Ajuntament de Barcelona, amb la relació detallada de les traduccions i mediacions realitzades (diferenciant entre atencions presencials, telefòniques i telemàtiques, mediacions Interpersonals i Col·lectives, servei ordinari, prioritari i urgent, activitats d'entrevistes, acompanyaments i grupals, i segons el bloc horari i els idiomes) al tècnic municipal referent de cada derivat de l'Acord Marc.
- Enviar la segona setmana de cada mes l' Excel, o el format que determini l'Ajuntament de Barcelona, un quadre de dades on es recullin els indicadors bàsics dels serveis descrits en el present plec i els nivells assolits (clàusula 6), al tècnic municipal coordinador de l'Acord Marc.

6.2 PRESTACIONS ESPECÍFIQUES

6.2.1 Referent general tècnic

- Donar suport, coordinar i supervisar totes les activitats i recursos humans i materials del servei descrits en aquest Plec i garantir que es treballa conjuntament per a l'assoliment dels objectius proposats des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Realitzar el seguiment de les sol·licituds, suport i gestió d'incidències dels serveis descrits en el present Plec.
- Informar a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de totes les incidències dels serveis.
- Coordinar i elaborar els informes periòdics, específics i coordinar l'elaboració del balanç semestral i anual, de la memòria anual i de les infografies, o de qualsevol altre informació que sol·liciti l'Ajuntament en relació a l'objecte del contracte.

6.2.2 Referent tècnic Traducció

- Gestionar i coordinar la demanda d'intervencions de traducció presencial, telefònica, telemàtica i traducció documental que arriba des dels centres i serveis municipals, així com resoldre les incidències que puguin sorgir en aquest servei.
- Realitzar la interlocució amb el centre o servei municipal que sol·licita el Servei de Traducció i el Servei de Traducció Documental.
- Programar l'agenda dels traductors i la interlocució amb aquests.
- Realitzar el seguiment de les sol·licituds, suport i gestió d'incidències en el Servei de Traducció i en el Servei de Traducció Documental.

6.2.3 Referent tècnic Mediació

- Gestionar i coordinar la demanda d'intervencions de mediació intercultural interpersonal i col·lectiva que arriba des dels centres i serveis municipals, així com de resoldre les incidències que puguin sorgir en aquesta modalitat.
- Realitzar la interlocució amb el centre o servei municipal que sol·licita el Servei de Mediació.
- Programar l'agenda dels mediadors i interlocució amb aquests.
- Realitzar el seguiment de les sol·licituds, suport i gestió d'incidències en el Servei de Mediació.

6.2.4 Suport tècnic i administratiu

- Donar suport en totes les gestions administratives i logístiques necessàries pel bon desenvolupament del servei.
- Gestionar les campanyes i projectes concrets que tinguin a veure amb el desenvolupament del servei, com són les enquestes de satisfacció a usuaris i professionals, entre d'altres.

6.2.5 Bossa Traductors i Mediadors

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura necessària de llengües estrangeres per cobrir la demanda dels serveis municipals i fer possible les funcions descrites en aquest Plec en relació a la traducció i a la mediació intercultural.

Com a mínim, caldrà la disponibilitat des del principi de les següents llengües:

ALEMANY	BENGALÍ	FULA	PANJABI	TAGÀLOG
AMAZIGH	BÚLGAR	GEORGIÀ	POLONÈS	TURC
ANGLÈS	DARÍ (PERSA)	HINDI	PORTUGUÈS	UCRAÏNÈS
ÀRAB	DILOULA	ITALIÀ	ROMANÈS	URDÚ
ARMENI	FARSI	JAPONÈS	RUS	WÒLOF
BAMBARA	FRANCÈS	MANDINGA	SERBI	XINÈS

A més, caldrà subministrar interpretació en llengua de signes. També és necessari donar resposta a demandes de qualsevol altra llengua.

En el cas de llengües minoritàries com Nepalí, Somalí, Tigrinya, Swahili, Pastú, Moré (o Itene), en cas de no disposar d'un traductor en els terminis indicats en el Plec, serà necessari proporcionar una solució per mitjà de la Intel·ligència Artificial. L'empresa adjudicatària haurà de disposar com a mínim de tres dispositius especialitzats en traducció amb capacitat per més de 100 idiomes. Es tracta d'aparells amb una mida similar a la de mòbils compactes, però amb un programari creat per a l'ocasió.

6.3 PERFIL PROFESSIONAL

Prestacions tècniques Els marcats en asterisc (*) corresponen a específiques de la prestació general tècnica.

- Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o Diplomatura.
- Experiència prèvia de 3 anys en treballs i gestió de projectes similars en la prestació general tècnica (*).
- Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars en la prestació tècnica.

- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Capacitat en organització i comandament d'equips.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal (*).
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques (*).
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Suport administratiu

- Formació: Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).
- Personal amb experiència en activitats de tipus organitzatiu i gestió administrativa.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Traductors

Idioma no llengua materna

- Formació: Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura en Traducció i Interpretació.
- Experiència prèvia de 6 mesos en prestacions de Traducció i Interpretació.

Idioma llengua materna

- Formació: Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).
- Experiència prèvia de 2 anys en prestacions de Traducció i Interpretació.

Mediadors

- Formació: Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).
- Experiència prèvia de 2 anys en prestacions de Mediació Intercultural.
- En cas de no disposar de la formació mínima indicada, s'admetrà el professional que disposi d'una experiència prèvia de 10 anys en prestacions de Mediació Intercultural.
- En cas de no disposar d'una experiència prèvia de 2 anys, a més de la formació professional indicada, s'admetrà el professional que disposi d'un curs específic de Mediació Intercultural d'una durada mínima de 60 hores.

6.4 FORMACIÓ ADDICIONAL DEL PERSONAL ASSIGNAT AL SERVEI

L'empresa adjudicatària presentarà un pla de formació inicial, en el primer mes des de l'adjudicació del contracte, i la formació continuada, en el primer mes de l'any en curs, que haurà d'incloure:

- Organització municipal
- Principal normativa de referència
- Moviments migratoris i/o disposicions legals d'estrangeria i asil que poden afectar el marc de la prestació del servei.

- Protocols interns de treball
- Processos de treball
- Sistema de qualitat i procediment de queixes i suggeriments
- Formació en les aplicacions informàtiques necessàries per a la gestió i Presentació de dades en suports visualment atractius: infografies, powerpoint, etc.
- Protecció de dades personals
- Prevenció riscos laborals
- Antiracisme
- Habilitats comunicatives
- Millores competències atenció intercultural
- Aspectes tècnics de la traducció en serveis públics especialitzats en infància en risc, maltractaments, violències masclistes, urgències socials, persones sense sostre, diversitat funcional, persones immigrants en situació administrativa irregular, etc.
- Aspectes tècnics de la mediació intercultural en serveis públics especialitzats en: infància en risc, maltractaments, violències masclistes, urgències socials, persones sense sostre, diversitat funcional, persones immigrants en situació administrativa irregular, etc.

6.5 ACOLLIDA DE NOUS PROFESSIONALS

Tenint en compte la complexitat del marc d'intervenció i l'alta qualificació tècnica requerida, cal garantir una bona incorporació dels nous professionals que arribin en diferents moments al servei, de tal manera que es garanteixi la continuïtat en la prestació i sense perjudici de la qualitat del servei.

A aquest fi l'empresa adjudicatària tindrà previst un procediment d'acollida d'aquests professionals mitjançant el qual els aportarà les informacions imprescindibles sobre el marc institucional, les tipologies de servei, els protocols i procediments d'actuació, el sistema de coordinació i supervisió i qualsevol altre que sigui necessari per poder desenvolupar la seva activitat de la manera més òptima en el menor temps possible.

CLÀUSULA 7. HORARIS, ESPAIS I MATERIALS

HORARIS

El servei es prestarà amb flexibilitat horària, adaptant-se als horaris dels serveis municipals sol·licitants i als dels altres agents que hi puguin intervenir en les actuacions sempre que sigui possible.

A títol orientatiu, la franja horària habitual és de dilluns a divendres de 8 a 20 hores, però pot sorgir ocasionalment algun servei fora d'aquests marges, tot i que és molt excepcional.

Les excepcionalitats poden donar-se en el Servei de Mediació Intercultural Col·lectiva, en què pot haver la necessitat de realitzar puntualment accions de mediació els caps de setmana, o en horari de dilluns a divendres a partir de les 20h i fins les 22h.

ESPAIS

La prestació del Servei de Traducció i Mediació Intercultural es produeix arreu de la ciutat, en tots els serveis i equipaments municipals que ho sol·liciten (centres de serveis socials, serveis d'acollida de persones migrades, serveis d'atenció a la dona, etc.). Els traductors i mediadors es desplacen al servei o equipament on són requerits en cada moment.

En el cas del Servei de Mediació Intercultural Col·lectiva serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar d'un espai ubicat a la ciutat de Barcelona que sigui adequat i accessible per a realitzar les sessions. Es podrà sol·licitar la realització de les sessions de mediació en espais municipals, en què es prioritza l'acostament del servei a les persones afectades.

A més, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una infraestructura amb capacitat per ubicar al personal referent tècnic i administratiu, que haurà d'estar suficientment i clarament separada d'altres serveis que la mateixa empresa pugui tenir.

Les instal·lacions hauran de complir els requeriments mínims establerts a la legislació vigent en matèria d'accessibilitat i ergonomia i en particular el dispostat a la Llei General de Drets de les persones amb Discapacitat i de la seva inclusió social.

MATERIAL

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els telèfons (fixes i mòbils) i bústies de correu electrònic, com la resta de materials, eines, dispositius especialitzats en traducció o altres dispositius necessaris pel desenvolupament de les prestacions descrites en el present Plec.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de les despeses de SMS i de la de les línies telefòniques.

L'empresa adjudicatària també es farà càrrec dels desplaçaments de caire professional dels professionals del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i proporcionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) necessari pel desenvolupament de les prestacions (material fungible).

ENTORN TECNOLÒGIC

L'empresa adjudicatària ha de garantir que disposa d'un programari descentralitzat amb accés via internet que automatitzi el circuit de gestió de sol·licituds i programació de les intervencions del Servei de Traducció, Mediació Intercultural i Traducció documental, que disposarà d'eines per fer el control, el seguiment i l'avaluació de les intervencions.

En aquest programari s'ha de poder visualitzar en tot moment el seguiment del pressupost general, quines sol·licituds ha fet cada servei de l'Ajuntament de Barcelona que forma part de l'Acord Marc, i el cost que se'ls facturarà i que han d'abonar directament a l'empresa adjudicatària, per cada contracte derivat de l'Acord Marc.

La informació continguda en l'aplicatiu podrà oferir els indicadors de gestió necessaris per a l'elaboració dels informes i memòries del servei.

CLÀUSULA 8. REQUERIMENTS DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en aquestes clàusules tècniques.

Per poder elaborar un quadre de dades l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades amb periodicitat mensual, trimestral, semestral i anual o la que es pugui determinar.

Relació de tots els serveis de traducció i mediació intercultural sol·licitats i realitzats al mes amb el desglossament següent:

- Servei de l'Ajuntament de Barcelona sol·licitant, desglossat en:
 - Àrea/Gerència, Ens, Districte.
 - Direcció, Departament.
 - Centre.
 - Territori (districte).
 - Centre o servei que sol·licita la intervenció.
- Tipologia: traducció, mediació, traducció documental.
 - Tipologia Traducció: entrevista, acompanyament, grupal.
 - Tipologia Mediació Interpersonal: entrevista, acompanyament.
 - Tipologia Mediació Col·lectiva: grupal, veïnal i comunitària.
- Modalitat: presencial, telefònic, telemàtic, Intel·ligència Artificial.
- Caràcter: ordinari, prioritari, urgent.
- Avís previ a la intervenció:
 - SMS, trucada, e-mail.
- Professional que fa la demanda.
- Traductor o mediador encarregat.
- Nom i cognoms de l'usuari (en les individuals).
- Nacionalitat.
- Idioma sol·licitat.
- Data de demanda, temps de resposta, data sol·licitada i data programada.
- Realització: Realitzat, No realitzat facturat, No realitzat cancel·lat.
 - Si no s'ha realitzat, motiu de no realització, concretant si ha estat per absència del professional, absència de l'usuari o alguna altra causa.
- Data realització.
- Mes de realització.
- Hora d'inici i hora de finalització de la intervenció.
- Hores: sol·licitades i efectives.
- Nombre de fulls traduïts, en cas de traducció documental.
- Preu/unitari i cost total del servei.
- Número de sol·licituds mensuals de cada tipologia.
- Número de sol·licituds realitzades mensuals de cada tipologia.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe mensual de dades i indicadors d'activitat i de qualitat del servei, on quedi reflectida l'evolució de l'activitat en els diferents àmbits. Caldrà fer constar la distribució per districtes i ciutat; amb quadres-resum i gràfiques que permetin seguir l'evolució al llarg de l'any, en cada modalitat i període. Hauran de constar com a mínim els següents indicadors clau, per a cada tipologia d'intervenció (Veure Annex 1):

- Número de sol·licituds mensuals de cada tipologia.
- Número de sol·licituds realitzades mensuals de cada tipologia.
- Mitjana de temps de resposta.
- Diferència de dies en la reprogramació respecte la data de la intervenció sol·licitada i la data final d'intervenció.
- Número d'hores de cada tipologia de servei i número de fulles del Servei de Traducció documental.
- Dades de nacionalitat, idioma i sexe.

En cas de Mediacions Col·lectives serà necessari presentar informes dels projectes i plans de treballs desenvolupats en l'àmbit de la mediació veïnal i comunitària, que permetin el seguiment i l'avaluació dels resultats finals, amb l'estructura i suport que determini l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria (balanç) semestral i anual on es detallarà la informació que requereixi l'Ajuntament amb les dades quantitatives i qualitatives del servei objecte del contracte amb l'explotació de dades. Aquest informe ha d'incloure tant les dades de les intervencions per modalitats ja recollides en els informes mensuals com el perfil de les persones ateses i una valoració tècnica que inclogui propostes de millora del servei pel proper període. El balanç semestral es presentarà el 15 de juliol i l'anual serà de màxim d'un mes i mig des del 31 de desembre de cada any.

Així mateix presentarà una memòria anual amb l'anàlisi quantitativa i qualitativa de tota l'activitat duta a terme. El termini de presentació de la mateixa serà l'1 de març.

Amb la finalització del contracte és necessari la presentació d'una memòria resum de l'actuació desenvolupada durant l'execució del contracte. El termini de presentació de la mateixa serà d'un mes un cop finalitzat el contracte.

Les memòries anuals dels serveis s'acompanyaran d'una infografia amb les característiques gràfiques que s'estableixin des de la direcció municipal corresponent, i amb aquelles dades i indicadors que s'estableixin des de Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

En aquesta infografia anual hi haurà els indicadors clau de cada tipologia d'intervenció: total d'intervencions realitzades, tipus d'intervenció, llengües utilitzades, centres i serveis sol·licitants, total usuaris i breu perfil de les persones ateses: gènere, principals països d'origen, etc.

A més, també s'hauran de realitzar els següents informes anuals i trimestrals:

- Un informe anual quantitatiu i qualitatiu dels absentismes de professionals sol·licitants i usuaris, on consti el volum d'absències per centre o servei, distribuïts per districtes i una valoració tècnica amb propostes de millora. Es lliurarà juntament amb la memòria anual.
- Un informe anual sobre la formació realitzada pels professionals adscrits al servei, interns i externs. Hi figuraran les temàtiques, durada, dates de realització i nombre de professionals participants per a cada perfil. Es lliurarà juntament amb la memòria anual.
- Un informe econòmic trimestral amb indicació de la despesa realitzada per tipologies de servei, incloent la part fixa i la part variable i una previsió pel proper període trimestral en base a la tendència de la demanda registrada.

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme una avaluació anual qualitativa externa (enquesta, grup focal, gravacions de trucades, etc.) que aporti elements d'anàlisi i millora del servei. Els qüestionaris a realitzar són els següents:

- Un qüestionari de satisfacció anual dirigit als professionals sol·licitants per a cada tipologia de servei, on es reculli l'opinió dels professionals dels serveis municipals sobre les intervencions de traducció i mediació realitzades. Es recolliran els seus resultats en un informe que es lliurarà juntament amb la memòria anual.
- Un qüestionari de satisfacció anual dirigit als ciutadans/es usuaris del servei, traduït a la llengua que sigui necessari, on es reculli la seva opinió sobre les intervencions de traducció o mediació en les quals han participat, amb un informe on es recullin els resultats, el qual es lliurarà juntament amb la memòria anual.

Per tal de garantir la independència i que no hi hagi un conflicte d'interessos, l'empresa adjudicatària haurà de subcontractar els serveis d'avaluació anual, a una entitat amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques públiques, i en especial de programes relacionats amb immigració i refugi. L'empresa licitadora presentarà la proposta d'empresa d'avaluació a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta proposta haurà d'incloure el projecte tècnic i metodològic de l'avaluació, i serà necessària la validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Tots els qüestionaris de satisfacció relacionats en aquest apartat, tant els dirigits als professionals dels serveis sol·licitants com a les persones usuàries i als professionals adscrits al servei, seran de participació voluntària per part dels seus destinataris i respectaran en tot moment l'anonimat.

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi establirà els criteris bàsics a aplicar en la confecció de les enquestes i/o estudis i serà destinatària dels resultats i de l'informe de conclusions.

Tota la documentació es presentarà en suport informàtic. Si en algun moment cal presentar alguna en suport paper es demanarà específicament per part de l'Ajuntament.

CLÀUSULA 9. NIVELLS DE SERVEI

- Que hi hagi un mínim de 350 Traduccions mensuals disponibles.
- Que hi hagi un mínim de 250 Mediacions Interpersonals mensuals disponibles.
- Que en cas de reprogramació de dates d'intervenció, la proposta de nova data sigui abans de 10 dies laborables, en qualsevol de les temàtiques.
- Donar resposta en menys de 4 dies laborables a les peticions de servei ordinari, en menys de 2 dies laborables a les peticions de servei prioritari i en menys de 24 hores a les sol·licitud amb caràcter urgent.
- Donar resposta en menys de 10 dies laborables a les peticions de servei de traducció documental ordinari i en menys de 48 hores a les sol·licituds de caràcter urgent.
- Realitzar una enquesta anual de satisfacció al 5% dels professionals sol·licitants del servei.
- Presentar enquestes de satisfacció completades com a mínim en el 5% dels usuaris atesos en el servei.

CLÀUSULA 10. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament assumeix la coordinació tècnica institucional del servei i supervisarà el projecte i el treball a realitzar.

Formalitzat el contracte, es durà a terme reunions de seguiment i coordinació entre una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquestes reunions de seguiment i coordinació tindrà com a principals funcions:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- L'avaluació dels plans de formació.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents) per al seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els següents temes: compliment dels estàndards establerts de servei, incidències, queixes i reclamacions rebudes, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.

L'empresa designarà una persona interlocutora habitual amb l'Ajuntament, la qual pot coincidir o no amb la persona que realitzi la coordinació tècnica del servei.

Haurà d'haver durant tota la vigència del contracte una persona que pugui substituir la persona interlocutora habitual en cas de baixa, vacances o absència.

L'Ajuntament designarà una persona responsable municipal del contracte del servei a nivell de ciutat.

CLÀUSULA 11. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència d'aquest contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, dels sistemes de suport a la gestió i del coneixement sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

L'Ajuntament de Barcelona ordenarà i supervisarà el traspàs d'informació amb la finalitat que aquest es porti a terme de la manera més fluïda possible i sense repercussions negatives en els usuaris.

Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport o document en el qual hi figurin dades, hauran de ser tornades a l'Ajuntament.