INSTRUCCIÓ 33/2025

SERVEI D'INTERLOCUCIÓ

Palma, juliol de 2025

Conselleria d'Educació
i Universitats
Direcció General de Primera Infància,
Atenció a la Diversitat i Millora Educativa

Instrucció 33/2025 de la directora general de Primera Infància, Atenció a la Diversitat i Millora Educativa sobre el Servei d'Interlocució per als centres docents sostinguts amb fons públics no universitaris de les Illes Balears amb alumnes nouvinguts que no coneixen cap de les dues llengües oficials

Primer
Introducció

El Servei d'Interlocució posa a disposició dels centres educatius un recurs per facilitar la comunicació amb les famílies que s'incorporen per primera vegada al sistema educatiu de les Illes Balears i que no tenen coneixements de les dues llengües oficials. Aquest servei s'ofereix com a suport en el marc dels processos d'acollida i d'interacció entre els centres i les famílies.

Cal tenir en compte que tot procés migratori comporta l'adaptació a una nova realitat que pot influir tant en les dinàmiques internes de la família com en la seva relació amb l'entorn social. Aquesta situació també afecta els infants i adolescents, especialment pel que fa a la seva integració en el context educatiu i en les relacions amb els companys. Per aquest motiu, és fonamental establir des del primer moment vincles sòlids entre la família i el centre educatiu, i mantenir-los al llarg de tot el curs escolar.

El Servei d'Interlocució ofereix els seus serveis en diverses llengües i s'adapten a la realitat lingüística de les famílies nouvingudes

Segon
Marc normatiu

La Constitució Espanyola en l'article 27, reconeix el dret a l'educació i el dret dels pares a escollir l'educació dels seus fills d'acord amb les seves conviccions. Això dona suport a la necessitat de comunicació efectiva entre escola i família.

La Llei 1/2022, de 8 de març, d'educació de les Illes Balears, estableix els principis d'inclusió, equitat i atenció a la diversitat com a eixos fonamentals del sistema educatiu balear. Fa especial èmfasi en la inclusió lingüística i intercultural, aspectes clau per a l'acolliment de l'alumnat nouvingut.

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971177780
dgpiadme.caib.es

La Llei Orgànica de Modificació de la LOE, 3/2020 (LOMLOE) estableix un marc per a l'educació inclusiva, la participació de les famílies i la personalització de l'aprenentatge, i reforça el paper de l'escola com a espai d'integració social i cultural. Els articles 71.1 i 71.2. de l'esmentada llei emparen la intervenció de serveis complementaris com el d'interlocució, que faciliten la comunicació entre escola i família i contribueixen a la inclusió educativa.

Tercer
Finalitat

El Servei d'Interlocució té com a finalitat facilitar l'acolliment de les famílies nouvingudes a les Illes Balears que no coneixen les llengües oficials de la Comunitat Autònoma, promovent la seva participació activa i la comunicació fluïda amb la comunitat educativa. Aquest servei contribueix a garantir una integració educativa i social efectiva, afavorint la igualtat d'oportunitats i la cohesió dins l'entorn escolar.

Quart
Funcions

El Servei d'Interlocució desenvolupa les funcions següents:
a) Oferir un servei de manera puntual als centres docents per facilitar la comunicació amb les famílies nouvingudes.
b) Facilitar la comunicació entre els serveis educatius i la família.

Cinquè
Destinataris

Poden fer servir aquest Servei els centres educatius sostinguts amb fons públics no universitaris de les Illes Balears amb alumnat procedent d'altres indrets de fora de l'Estat espanyol que desconeixen les dues llengües oficials.

Sisè
Servei

Aquest servei consisteix en la interpretació via telefònica. Es du a terme a totes les Illes Balears i el funcionament és el següent:
- S'ha de telefonar a l'empresa que s'encarrega del servei des del telèfon del centre educatiu o des d'un telèfon mòbil.
- Una vegada establerta la comunicació, es demanarà el codi de l'idioma

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971177780
dgpiadme.caib.es

que se sol·licita i el tipus de servei que es vol, segons si les persones interessades són al mateix espai o si s'ha de fer una telefonada a l'exterior del centre.

Setè
Sol·licitud del servei

Per sol·licitar el servei, cal emplenar, segellar i signar el formulari corresponent (annex 1) i enviar-lo per correu electrònic a l'adreça següent: interlocucio@dgpice.caib.es, adreçat al Servei d'Inclusió per a la Comunitat Educativa (SICE) de la Direcció General de Primera Infància, Atenció a la Diversitat i Millora Educativa.

Al lloc web del SICE, dins l'apartat dedicat al servei d'interlocució, trobareu el manual d'interlocució, que inclou el llistat d'idiomes disponibles. En cas que necessiteu un idioma que no hi aparegui, podeu contactar amb el SICE per valorar la possibilitat d'oferir el servei en la llengua sol·licitada.

La directora general de Primera Infància, Atenció a la Diversitat i Millora Educativa.

Neus Riera Estarellas

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971177780
dgpiadme.caib.es