Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
Osasun Publikoa eta Animalien Ongizalea
Salud Pública y Bienestar Animal
Mandasko Dukearen Pasealekua, 12 | Tel. 943483878 | osasuna@donostia.eus | www.donostia.eus
20012 Donostia / San Sebastián

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) DE DONOSTIA-SAN SEBASTIAN

1 .- OBJETO DEL CONTRATO .-

Constituye el objeto de este Pliego de Condiciones, la regulación de la prestación del servicio de gestión de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Donostia / San Sebastián. Es un servicio consistente en la atención, presencial, telefónica, telemática y del "teléfono de atención al consumidor", canalizando las consultas y reclamaciones de las personas consumidoras en el ámbito de Donostia / San Sebastián. Su objetivo es ofrecer a las/los donostiarras un primer asesoramiento en sus derechos y obligaciones como consumidores y usuarios de bienes. El servicio se dirigirá a todos los donostiarras, con independencia del origen del conflicto. En caso de que el OMIC no tenga competencia en el ámbito del conflicto, se lo remitirá al órgano competente.

A través de este servicio la persona consumidora podrá solicitar cita previa y recibirá la primera atención en orden a resolver, canalizar y tramitar su consulta o reclamación. Para el cumplimiento del objeto contractual, las empresas licitadoras deberán contar con los medios personales, materiales y técnicos para que el servicio se preste de manera presencial, telemática y telefónica.

2.- COMPETENCIA Y OBJETIVOS.-

A) Competencia municipal

Ley 2/2016, de 7 de abril, de instituciones locales de Euskadi, establece en su art 17.1, apartado 11, como competencia propia de los municipios la Ordenación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras.

B) Objetivos

1.- El objetivo principal de la OMIC es la de atender directamente al público para informar en el orden de sus derechos y obligaciones como consumidores y usuarios, y resolver sus consultas.

2.- Serán objetivos secundarios, atender y canalizar las reclamaciones de los usuarios, así como la formación a la ciudadanía en general en las materias que le son propias. La formación se realizará a través de participaciones en charlas y coloquios mayormente radiofónicos (puntos 4, 8 y 9 de la cláusula 4 de este PPT).

3.- ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO OBJETO DE CONTRATO

1.-El servicio, que incluirá también la gestión de peticiones de cita previa, consistirá en la recepción de las llamadas, consultas telemáticas y en la atención presencial, detectando e identificando la problemática concreta de la persona comunicante, resolviendo de inmediato la demanda de atención o reclamación, canalizando la misma, o derivando los casos que precisen de otro tipo de intervención a los servicios o departamentos competentes a los que les corresponda la investigación y/o resolución de las reclamaciones. Esta remisión de información/ documentación deberá hacerse por conducto del/a coordinador/a designado por la empresa adjudicataria.

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Para dar cumplimiento a la atención presencial deberá atender directamente al público e informarle en el orden de sus derechos y obligaciones como consumidores y usuarios.

2.-El servicio deberá prestarse en un espacio habilitado por el Ayuntamiento localizado en el Paseo Duque de Mandas, 12 bajo, con el fin de que no se produzca merma del servicio y para el mantenimiento de los niveles de calidad del servicio a la ciudadanía donostiarra, además de garantizarse una idónea coordinación, agilidad y eficiencia de este servicio con otros servicios municipales . El servicio se prestará de una manera claramente separada de cualquier otra dependencia o actividad en las que el Ayuntamiento ejerce sus competencias en la dirección indicada. El espacio habilitado por el Ayuntamiento estará dotado de los medios materiales y del suministro necesario para poder llevar a cabo el presente servicio.

3.-Dicha atención se prestará ininterrumpidamente durante todo el año de lunes a viernes. El horario mínimo de atención al público (presencial, telefónico, telemático y "teléfono de atención al consumidor") será de 9:00 a 14:00. Las licitadoras podrán ofertar un mayor horario de atención al público, ampliando el horario de mañana y/o ofertando un horario de tarde (Se valora en el criterio A1 de la tabla de características del Pliego Administrativo).

La duración en cómputo de horas de la jornada laboral será la correspondiente a la vigente en las administraciones públicas del País Vasco. No obstante, la empresa adjudicataria tendrá las facultades y competencias organizativas empresariales necesarias para la actividad a contratar, y las derivadas de la condición de empresa, en especial para el pago de salarios, negociación colectiva, autorización y otorgamiento de permisos y cumplimiento de obligaciones tributarias y de Seguridad Social.

Durante el horario en el que no se esté prestando atención directa en las oficinas de la OMIC y también cuando la línea esté ocupada, habrá un servicio de contestador automático, informando de esta situación y del horario de atención.

Corresponderá a la empresa adjudicataria la realización de todas las locuciones pertinentes para una idónea prestación del servicio que se implementen en el servicio telefónico.

También corresponderá a la empresa adjudicataria de la OMIC adoptar las medidas precisas, en su caso, para establecer un procedimiento para que cuando se llame al *Teléfono de Atención al Consumidor* la llamada se reciba por el personal que esté libre en ese momento, con independencia del lugar desde donde se preste el servicio presencial. La empresa adjudicataria adoptará las medidas técnicas complementarias precisas para dar cumplimiento a lo establecido.

La empresa llevará a cabo la gestión de la solicitud de cita previa, de acuerdo con lo establecido en este pliego de prescripciones técnicas y con las indicaciones que en cada momento se le hagan desde el Ayuntamiento.

4.-Equipo de trabajo:
La empresa adjudicataria dispondrá para la ejecución del servicio como mínimo dos personas: un/una coordinador/a y al menos un/una auxiliar, ambos con experiencia demostrada de mínimo 3 años en la gestión de consultas y reclamaciones en materia consumerista.
La prestación de este servicio al Ayuntamiento no supondrá la afectación de la totalidad de los recursos humanos de la empresa al cumplimiento de este contrato.
Titulaciones:

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

Tanto el/la coordinador/a del equipo y la/el auxiliar asignado al contrato tendrán titulación universitaria de la rama de Ciencias sociales o equivalente, y, en el caso del/a coordinador/a, además, deberá poseer del Título de Técnico/a Superior/a en Servicios al Consumidor o equivalente. Además, ambos deberán manejar herramientas informáticas, en especial, Microsoft Office o su equivalente en software libre.

5.- La empresa adjudicataria asegurará que los profesionales de reemplazo sean de igual valía o con perfiles profesionales equivalentes. La adjudicataria deberá adoptar las medidas necesarias en cuanto a la sustitución de los integrantes del equipo de trabajo para el caso de ausencias por enfermedad, permisos, vacaciones, licencias o por cualquier otra circunstancia que se produzca para el desarrollo continuado del servicio comunicándolo al Ayuntamiento. A estos efectos se informará de la persona sustituida y del sustituto con una antelación mínima de 4 días hábiles a la sustitución, con excepción de los casos extraordinarios en los que no pueda cumplirse con dicho plazo que se comunicará en el momento de producirse dicha circunstancia extraordinaria. Este plazo de 4 días hábiles no será aplicable a la sustitución coordinador/a (en tal caso, la sustitución se informará con una antelacion de 15 días naturales, tal y como se indica en el nº 7 del apdo. 12 de la cláusula 4 del presente pliego).

6.-La formación del equipo de trabajo correrá a cargo de la empresa adjudicataria, exigiéndose la formación específica del equipo de trabajo que el adjudicatario se comprometa a efectuar conforme el plan de formación incluido en su oferta.
La empresa adjudicataria correrá con los costes de formación de su personal en los distintos conocimientos que se requieran. Dicha formación se ejecutará conforme al plan ofertado y no es computable como tiempo de prestación del servicio. Es decir, mientras un trabajador reciba formación, la empresa deberá poner a otro empleado en la prestación del servicio.

7.-La atención al público consistirá en:

- Informar verbalmente o por escrito, en los dos idiomas oficiales del País Vasco, de los derechos y obligaciones que posea el consumidor para la defensa de sus intereses. De acuerdo con el Plan de Euskera vigente, el personal de atención al público, tanto presencial como telefónicamente, se dirigirá en euskera y continuará en la lengua que elija el ciudadano o ciudadana. En el contestador se utilizarán, por este orden, el euskera y el castellano.

- Encauzar al ciudadano sobre la línea a seguir en la defensa de sus derechos de información, protección, reparación de daños , etc.

- Asesorar sobre los organismos privados e instituciones públicas ante los que se deban formular las reclamaciones que, por sus circunstancias, no pudiera hacer directamente la propia OMIC.

8.- El adjudicatario deberá aportar las impresoras necesarias para llevar a cabo el servicio, así como todo el material de oficina.

4.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA
La empresa adjudicataria, estará obligada a la realización de las siguientes funciones:

1. Fijar las directrices de actuación, supervisión y, en su caso, aprobación de las modificaciones de los procedimientos y coordinación del servicio, de forma que este se preste siempre en las condiciones óptimas.

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

2. Evaluar al personal que se asigne en cuanto a conocimientos, capacidad, actitud, etc.

3. Formar de manera contínua al personal dedicado al servicio en materia consumerista. Siempre que sea posible, la formación se impartirá en euskera.

4. Establecer las características de la información: contenido, formato, estructura, etc.

5. Controlar el cumplimiento del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones laborales con sus trabajadores.

6. Resolver las cuestiones relacionadas con el funcionamiento diario del servicio, manteniendo una vía de comunicación abierta y transparente con el Ayuntamiento.

7. Apoyar a la Junta Arbitral de Consumo en los asuntos que tuvieran su origen en la propia OMIC o relacionados con los consumidores donostiarras.

8. Promover, organizar y participar en un mínimo anual de 6 conferencias, coloquios, para la formación y defensa de los consumidores. En estas actividades se garantizará un uso equilibrado de las dos lenguas oficiales.

9. Divulgar a través de los medios de comunicación sus actuaciones, estudios o resultados en general, fomentando la participación de colectivos más sensibles (infantiles, tercera edad, ...). Esta formación no incluirá la formación específica a centros escolares (teatro consumerista), la cual se licita mediante un contrato aparte (actualmente, licitación 2019/074).

10. Si por cualquier persona se presentara cualquier queja sobre la prestación del servicio, la empresa deberá hacer un informe motivado sobre la misma debiendo adoptar todas las medidas precisas para la corrección de la deficiencia que pudiera haberse producido y justificando ante el Ayuntamiento la adopción de esas medidas.

11. La empresa adjudicataria deberá realizar la labor técnica derivada del contrato de conformidad con lo establecido en los presentes Pliegos Técnicos, en los Pliegos Administrativos y en la "Instrucción para la correcta ejecución de los servicios externos contratados por el Ayuntamiento de San Sebastián en evitación de actos que pudieran considerarse como determinantes para el reconocimiento de una relación laboral".

12. Nombrar al Coordinador/a

Este coordinador/a, deberá realizar las siguientes funciones:

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

1. Ser el interlocutor único de la empresa adjudicataria para la relación con el Ayuntamiento. El coordinador/a deberá disponer de las facultades y competencias organizativas empresariales necesarias para ello.

2. Verificar el funcionamiento del servicio en términos generales dentro de su área funcional.

3. Aclarar aspectos que se puedan presentar y que afecten al servicio.

4. Transmitir las directrices y demás instrucciones de la adjudicataria a los miembros del equipo de trabajo, así como mantener actualizados los protocolos de actuación y modelos para la tramitación de las reclamaciones.

5. Vigilar el buen funcionamiento del servicio, encargándose de la evaluación de la información captada y de que los operadores siguen las directrices de la actuación.

6. Suministrar y mantener actualizadas las estadísticas de las llamadas, así como el análisis de tendencias, de cara a solventar la evolución del servicio de atención telefónica, tanto en la parte de recepción como en la de emisión de llamadas.

7. Organizar las personas, el material y los equipos a su cargo.

8. Impartir toda las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a los trabajadores de la empresa adjudicataria.

9. La sustitución del/a coordinador/a será labor de la empresa adjudicataria, debiendo ser comunicado a la Dirección de Salud y Medio Ambiente del Ayuntamiento con una antelación de 15 días naturales , salvo caso de fuerza mayor.

La empresa adjudicataria y el personal asignado por la misma queda expresamente obligada a realizar sus trabajos bajo las cláusulas del secreto y el sigilo profesional, en consecuencia, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la totalidad de los documentos e información que le sean confiados o sean elaborados en la prestación del servicio.

Esta confidencialidad es extensible a cualquier dato que pudiera conocer ella o el personal asignado por la misma con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con un fin distinto al del contrato, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

En el supuesto de que se incumpla esta obligación por la empresa o el personal asignado por la misma, además de las consecuencias establecidas normativamente la empresa será responsable de cualquier daño, perjuicio o coste que, de manera directa o indirecta, tenga que asumir el Ayuntamiento.

5.- OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

1. El Área de Salud y Medio Ambiente del Ayuntamiento proporcionará a la OMIC la información que precise y asimismo supervisará su actividad, con periodicidad mensual.

2. Será el Ayuntamiento quien gestione y perciba la subvención del Instituto Vasco de Consumo para gastos de funcionamiento y actividades de la OMIC.

Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

3. El Ayuntamiento tendrá la facultad de inspección y vigilancia del correcto cumplimiento de la ejecución del contrato, de la interpretación del pliego y demás condiciones establecidas en el mismo o disposiciones oficiales.

4. Para la correcta gestión de las consultas y reclamaciones el Ayuntamiento podrá autorizar el uso de las aplicaciones informáticas municipales correspondientes a la adjudicataria.

6.- REFERENCIA A LA SITUACIÓN DE ALARMA SANITARIA DEL COVID-19:

La empresa adjudicataria deberá respetar, en todo momento, las medidas sanitarias que el Gobierno (Gobierno de España, el Gobierno Vasco, la Diputación Foral de Gipuzkoa o el Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián) adopte para frenar la expansión del Covid-19: tales como, distancia de seguridad, aforos máximos, uso de productos sanitarios, medidas de confinamiento, etc.

Los productos sanitarios obligatorios (mascarillas, geles hidroalcohólicos, guantes, etc.) correrán a cuenta de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá sustituir, de manera inmediata, a los trabajadores que estén de baja; asimismo, deberá sustituir, de manera inmediata, a los trabajadores que, sin estar de baja, estén confinados en casa a causa de un contacto directo de Covid-19 (salvo que el trabajador continúe de alta, pueda realizar su trabajo de manera telemática y se mantenga un número de personal suficiente para prestar la asistencia presencial).

En caso de que el Gobierno decrete el confinamiento domiciliario, la empresa adjudicataria deberá realizar de manera telemática (teléfono, videollamada, correo electrónico, etc.) todas las tareas indicadas en el presente pliego técnico. La prestación telemática en ningún caso podrá suponer la disminución de la calidad del servicio. La empresa adjudicataria estará obligada a seguir realizando todas las funciones indicadas en el pliego técnico, a adscribir los mismos medios personales y materiales que se venían usando para la prestación presencial, así como a realizar el servicio con los mismos horarios y calendario. En caso de confinamiento domiciliario, serán a cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para prestar las tareas telemáticas (portátiles, wifi, teléfonos o similares). La prestación de manera telemática no conllevará ninguna variación económica.

Donostia, 2021eko martxoaren 8an

OSASUN ETA INGURUMEN ZUZENDARIA

Josu Benaito Villagarcía