Durangoko Merinaldearen
Amankomunazgoa

Mancomunidad
de la Merindad de Durango

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la adjudicación del contrato del servicio de atención jurídica de la oficina de información al consumidor de la Mancomunidad de la Merindad de Durango, por procedimiento abierto, con una pluralidad de criterios de adjudicación, y tramitación ordinaria.**

## 1. Objeto del contrato

La Oficina de Información al Consumidor de la Mancomunidad de la Merindad de Durango tiene como objetivo fundamental y básico la promoción y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios del Duranguesado.

El contrato que en base al presente pliego se realice tendrá por objeto la contratación del servicio de atención jurídica de la Oficina de Información al Consumidor de la Mancomunidad de la Merindad de Durango, de conformidad con las condiciones que se establecen en el presente Pliego, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y su carátula.

## 2. Contenido de la prestación.

*Prestaciones*

La empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes prestaciones:

a) Información y asesoramiento jurídico en materia de consumo a todas las personas residentes en los municipios de Abadiño, Atxondo, Berriz, Durango, Elorrio, Garai, Iurreta, Izurtza, Mañaria y Zaldibar que acudan a la Oficina de Información al Consumidor, así como mediar en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.

La información y resolución de consultas podrá ser presencial, telefónica o escrita, en euskera o castellano. La información facilitada será clara, concisa y explicativa. La contestación escrita podrá realizarse por correo ordinario, fax o correo electrónico.

b) Recepción, registro y acuse de recibo de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias, a través de la aplicación informática del Gobierno Vasco Kontsumonet, tramitación o/y resolución de las consultas y reclamaciones presentadas, por vía conciliadora, arbitral o administrativa, extrajudicial en todo caso, derivadas de problemas concretos en relación con deficiencias de calidad o irregularidades en la prestación de servicios o productos adquiridos, y seguimiento de las mismas para informar debidamente a las personas interesadas.

El registro de entrada y salida de documentos se realizará a través de la aplicación Biscaytik.

Las reclamaciones, quejas o solicitudes y documentación presentada por los interesados deberá ser digitalizada, procediendo a la devolución de los documentos originales.

Los expedientes se archivarán en soporte electrónico.

c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen al órgano correspondiente, con información detallada y completa de la cuestión.

d) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

e) Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo en materias tales como suministros de energía eléctrica, gas natural, servicios de telefonía, seguros, vivienda, préstamos hipotecarios, servicios bancarios, textiles, sanidad, educación escolar, etc.

f) Preparación de programas o campañas informativas en temas como derechos y obligaciones de usuarios y consumidores, compras de navidad, juguetes, rebajas, alimentos, servicios básicos como telefonía, agua, luz, gas, etc., viajes, vivienda, préstamos, etc.

g) Informe mensual que recoja el número de consultas, reclamaciones y mediaciones realizadas por la OMIC.

h) Memoria anual pormenorizada de las actividades desarrolladas por la OMIC, una vez finalizado el ejercicio, y proyecto de actividades a desarrollar para el ejercicio siguiente.

En general, cuantas actividades tengan relación con la defensa, información y educación del consumidor.

*Horario*

La Oficina Municipal de Información al Consumidor prestará sus servicios de Lunes a Viernes, en horario de mañana, de 8.30 a 15 horas y dos tardes a la semana, en horario de 4 a 6.30 horas, sin perjuicio de las modificaciones que puedan acordarse por la Mancomunidad de la Merindad de Durango.

La Oficina permanecerá cerrada durante el mes de agosto como período vacacional.

*Lugar*

La Oficina Mancomunada de Información tiene su sede en Durango, en Askatasun Etorbidea, número 2.

No obstante, la Mancomunidad podrá trasladar su sede a cualquier otro municipio de la entidad supramunicipal.

**3. Obligaciones específicas.**

El adjudicatario está sujeto además al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Respetar su propio programa de actividades presentado, así como las instrucciones que en ejecución del mismo reciba de la Mancomunidad.

- Prestar el servicio de forma regular y continuada de acuerdo con el horario aprobado por la Mancomunidad. Las bajas de personal por enfermedad, accidente u otras causas deberán ser comunicadas de forma inmediata y cubiertas en el plazo máximo de dos días hábiles desde la fecha en que se produzcan. El incumplimiento de esta obligación llevará consigo la deducción proporcional del coste del servicio en la correspondiente factura mensual, pudiendo, en su caso, ser causa de rescisión del contrato.

- Respetar el régimen de doble oficialidad lingüística establecido en el artículo 6 del Estatuto de Autonomía del País Vasco y regulado en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y normativa de desarrollo, sujetando la actividad a criterios de bilingüismo y de

respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas. Las obligaciones lingüísticas constituyen una condición especial de ejecución del contrato.

### 4. Personal que se adscribe a la ejecución del contrato.

#### 4.1. Equipo técnico y perfil profesional.

La empresa adjudicataria deberá disponer en su plantilla del personal necesario con cualificación suficiente para la realización de los trabajos o asumir el compromiso de contratación del equipo técnico con los requisitos de titulación exigidos.

El equipo técnico que se adscriba de forma permanente a la Oficina Mancomunada de Información al Consumidor estará formado por **dos técnicos/as titulados/as con licenciatura o grado en Derecho**, preferentemente con experiencia profesional en materia de consumo.

Además los/as profesionales que se adscriban al servicio deberán acreditar un nivel de conocimiento de euskera equiparable al **nivel de referencia C1** del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, según se establece en el DECRETO 297/2010, de 9 de noviembre, de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. (BOPV número 219/2010, de 15 de noviembre).

La dedicación de un técnico será a jornada completa y la del segundo a media jornada.

La empresa adjudicataria aportará antes del inicio del contrato documentación acreditativa de la titulación, experiencia profesional y capacitación lingüística de los profesionales que se adscriben a la ejecución del contrato.

Antes del inicio del contrato deberá presentarse alta en la seguridad social.

La adscripción del equipo de trabajo con el perfil establecido tiene el carácter de obligación esencial del contrato y su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato en los términos previstos en el artículo 211 f) de la LCSP.

#### 4.2. Coordinador/a responsable del servicio.

El contratista nombrará un/a coordinador/a responsable del servicio que, con titulación de nivel superior y experiencia en la materia objeto del contrato, realizará las siguientes funciones:

a) Representar al adjudicatario cuando sea necesaria su actuación o presencia en actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales de conformidad con las especificaciones de los pliegos de cláusulas administrativas particulares y técnicas, en orden a la ejecución y buena marcha del servicio.

b) Organizar la ejecución del servicio y prestar apoyo técnico y jurídico a los técnicos que se adscriban a la Oficina.

c) La propuesta de resolución de los problemas que se planteen durante la ejecución de los trabajos.

### 4.3. Calendario anual y horario de prestación de los servicios

El servicio de atención jurídica se prestará de enero a diciembre, de lunes a viernes, en horario de mañana, de 8.30 a 15:00 horas, y dos tardes a la semana, martes y jueves, en horario de 16:00 a 18:30 horas.

La Oficina permanecerá cerrada durante el mes de agosto como período vacacional.

El adjudicatario deberá presentar en el plazo de un mes desde el inicio de la actividad la propuesta de prestación del servicio con el calendario laboral anual y jornada semanal, con horarios de entrada y salida de cada profesional del equipo de conformidad con el convenio de aplicación.

En la elaboración del calendario de trabajo se tendrá en cuenta el calendario oficial laboral de días festivos de la Comunidad Autónoma del País Vasco y las fiestas locales.

El calendario anual, jornada semanal y horarios deberán ser aprobados por la Mancomunidad.

En todo caso, dadas las características de la actividad, la adjudicataria deberá permitir un margen de flexibilidad horaria cuando en situaciones excepcionales fuera necesario prestar atención fuera del horario habitual para atender situaciones particulares de los usuarios.

El adjudicatario será responsable del cumplimiento de la prestación del servicio conforme al calendario y horario laboral, asumiendo las responsabilidades que se deriven de su incumplimiento

### 4.4. Formación del personal

El adjudicatario estará obligado a proporcionar al personal que se adscriba a la prestación del servicio los cursos de formación y actualización necesarios para la prestación del servicio, sin que ello afecte a la prestación contratada.

### 4.5. Estabilidad del equipo.

La empresa adjudicataria deberá procurar la estabilidad de los/as profesionales que se adscriban a la prestación del servicio durante el plazo de ejecución del contrato.

### 4.6. Sustituciones

El adjudicatario deberá mantener en todo momento el equipo que se adscriba a la prestación del servicio con el calendario y horarios establecidos, y, en consecuencia, queda obligado a realizar las sustituciones necesarias por razón de enfermedad, accidente, permisos, licencias u otras análogas, debiendo acreditar el cumplimiento de los requisitos de titulación, euskera y experiencia exigidos en el presente pliego en el Área de Consumo de la Mancomunidad.

Las bajas de personal deberán ser cubiertas en el plazo máximo de dos días hábiles desde la fecha en que se produzcan, teniendo en cuenta que las necesidades del servicio deben quedar siempre cubiertas. El incumplimiento de esta obligación llevará consigo la deducción proporcional del coste del servicio en la correspondiente factura mensual, pudiendo, en su caso, ser causa de rescisión del contrato.

Todas las incidencias relativas al personal deberán comunicarse de forma inmediata y las sustituciones deberán ser autorizadas expresamente por el Área de Consumo de la Mancomunidad.

El Área de Acción Social y Consumo de la Mancomunidad se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por la existencia de quejas o inadecuación de su perfil profesional. Dicha sustitución será obligatoria para la adjudicataria, disponiendo de un plazo de quince días naturales para su sustitución.

### 4.7. Obligaciones laborales del contratista.

El personal que se adscriba a la ejecución del contrato dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria que tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario/a y deberá cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración de personas con discapacidad, seguridad y salud en el trabajo y prevención de riesgos, e igualmente con cuantos tributos u obligaciones fiscales pudieran derivarse de dicho personal, quedando la Mancomunidad exenta de responsabilidad sobre las relaciones entre el contratista y su personal.

Los licitadores o licitadoras deberán presentar declaración responsable sobre el convenio colectivo que será de aplicación a los trabajadores y trabajadoras que realicen la actividad objeto del contrato, en el caso de resultar adjudicatarios, y facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente a esos trabajadores y trabajadoras.

La entidad adjudicataria deberá, a lo largo de toda la ejecución del contrato, abonar el salario recogido en el convenio colectivo de aplicación según la categoría profesional que corresponda a la persona trabajadora, sin que en ningún caso el salario a abonar pueda ser inferior a aquel.

La entidad adjudicataria se compromete a su adecuada retribución, asumiendo de forma directa, y en ningún caso, trasladable a la Mancomunidad, el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de personal, tanto si dicha mejora es consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, como si derivan de cualquier otra circunstancia.

El/la contratista será responsable ante la jurisdicción laboral y de lo social de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por el desempeño de sus funciones. En este sentido, el/la contratista dotará a su personal e todas las medidas de seguridad necesarias, obligándose a cumplir cuantas disposiciones sean aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El/la contratista deberá presentar anualmente una declaración responsable donde manifieste que cumple el convenio colectivo vigente y en especial, que retribuye a sus trabajadores/as según convenio.

Asimismo deberá presentar anualmente en el Área de Consumo certificaciones positivas de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de la seguridad social.

A la finalización del contrato de servicios no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la administración contratante.

Las obligaciones de la adjudicataria en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo y de información sobre las condiciones de trabajo tienen el carácter de **condiciones especiales de ejecución del contrato** y su cumplimiento se acreditará durante la ejecución del contrato.

En todo caso, las obligaciones del contratista en materia de afiliación y alta en la seguridad social de los trabajadores responsables de la ejecución del contrato, de abono de cotizaciones y de retribuciones según convenio y categoría profesional tienen el carácter de **obligaciones esenciales** de ejecución del contrato y su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato en los términos previstos en el artículo 211 f) e i) y concordantes de la LCSP.

El personal de la empresa contratista deberá identificarse mediante "txartela identificativa".

## 5. Oficina y equipamiento, recursos técnicos y materiales.

La Mancomunidad de la Merindad de Durango pondrá a disposición del contratista la oficina de información al consumidor y mobiliario para la prestación del servicio.

Los gastos de mantenimiento y limpieza de la oficina serán por cuenta de la Mancomunidad.

El adjudicatario deberá realizar una adecuada gestión y uso del local que la Mancomunidad ponga a su disposición para la gestión del servicio.

El contratista deberá aportar equipamiento informático, escáner, impresora, bases de datos de legislación, bibliografía, teléfono fijo e internet, material de oficina, y cuantos medios y recursos materiales y técnicos resulten necesarios para la prestación del servicio.

Asimismo el contratista deberá darse de alta y mantener el número actual de teléfono siempre que fuera técnicamente posible.

El adjudicatario gestionará los residuos generados durante la ejecución del contrato y garantizará su correcta gestión.

Respecto a los residuos generados en el servicio (papel, tonner, etc.), el adjudicatario segregará los residuos generados para su depósito en los contenedores urbanos si los residuos son asimilables a éstos o su gestión a través de un gestor autorizado cuando proceda, siendo de su cuenta los costes derivados de su gestión.

## 6. Confidencialidad.

Toda la información a la que tengan acceso con ocasión del cumplimiento del contrato tanto la empresa contratista como las personas por ella adscritas a su ejecución y, en su caso, las empresas subcontratistas, tiene el carácter de confidencial y está sometida al deber de secreto profesional, no pudiendo aquéllos utilizar para sí, ni proporcionar a terceros datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita de la Administración, estando obligado/s, por tanto, a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado de todos los datos relativos a la prestación del servicio puestos a su disposición por la Mancomunidad para la correcta prestación del servicio.

La vulneración por parte de cualquiera de las personas físicas o jurídicas anteriores del deber de confidencialidad y, en su caso, del deber de secreto profesional, de conformidad con su normativa aplicable, dará lugar a la exigencia de las correspondientes responsabilidades y daños y perjuicios. Deberá cumplirse con tales deberes aun cuando haya cesado la relación contractual.

El contratista se obliga a cumplir estrictamente con las exigencias establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa de aplicación; así como lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

El deber de secreto y las obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos de carácter personal tienen el carácter de **obligaciones esenciales** y su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato en los términos previstos en el artículo 211 f) de la LCSP.

## 7. Documentación y difusión del servicio.

La documentación que se genere durante la ejecución del presente contrato será propiedad de la Mancomunidad de la Merindad de Durango. Los datos, materiales e informaciones utilizados durante el desarrollo del servicio no podrán ser utilizados ni cedidos a terceros sin consentimiento expreso de la Mancomunidad.

En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato se hará constar la titularidad de la Mancomunidad de la Merindad de Durango y logotipo.

La representación externa del servicio, a efectos de relación con otras entidades, instituciones públicas o privadas o medios de comunicación corresponde a la Mancomunidad de la Merindad de Durango.

La participación de la adjudicataria en cualquier medio de difusión o comunicación en relación con el servicio deberán ser previamente autorizados por a la Mancomunidad de la Merindad de Durango, así como los contenidos de las intervenciones.

Además el contratista deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en toda la documentación, publicidad, imagen o materiales necesarios para la ejecución del contrato, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentando una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.

Las obligaciones del contratista en materia de documentación y difusión del servicio tienen el carácter de de **obligaciones esenciales** y su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato en los términos previstos en el artículo 211 f) de la LCSP.

## 8. Coordinación con el Área de Acción Social y Consumo de la Mancomunidad de la Merindad de Durango.

El/la coordinador/a del servicio deberá mantener reuniones con una periodicidad mínima semestral con el Área de Acción Social y Consumo de la Mancomunidad al objeto de coordinar acciones, presentar sugerencias, realizar propuestas y garantizar la buena marcha del servicio. Y a tal fin:

- La adjudicataria del servicio suministrará al Área de Acción Social de la Mancomunidad cuanta información sea requerida respecto al desarrollo del servicio, personas usuarias, materias reclamadas,

- El Área de Acción Social y Consumo de la Mancomunidad podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados por los medios que consideren oportunos.

## 9. Evaluación y seguimiento

El contratista estará obligado a elaborar y presentar:

- Programa anual del servicio.

- Informe mensual de prestación del servicio.

- Memoria Anual del servicio, debiendo recoger un informe final con datos cuantitativos y cualitativos sobre la cobertura del servicio, número de usuarios, materias reclamadas, incidencias más significativas durante la ejecución, propuesta de cambios o mejoras a introducir, grado de satisfacción de los/as usuarios/as, así como la percepción que éstos tienen sobre la intervención y conclusiones finales.

La Memoria Anual deberá presentarse en el plazo de un mes desde la finalización del ejercicio (año natural). El Área de Acción Social de la Mancomunidad podrá determinar la estructura y contenido de la memoria anual.

El programa anual, los informes y memoria anual deberán presentarse redactados en ambas lenguas oficiales.

## 10. Responsable del contrato.

El seguimiento del servicio corresponderá al responsable del contrato que se designe por la Mancomunidad:

Son funciones del responsable del contrato:

a) Interpretar el pliego de prescripciones técnicas y demás condiciones técnicas establecidas en el contrato o normativa de aplicación.

b) Exigir los medios y organización necesarios para la prestación del servicio

c) Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del contrato

d) Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los trabajos.

e) Conformar las facturas correspondientes a los trabajos realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.

f) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los trabajos.

g) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los trabajos y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de los/as técnicos/as o especialistas que tengan intervención en el trabajo.

h) En general, ejercer cuantos derechos otorga la legislación vigente a la administración contratante, en orden a la inspección y vigilancia de los servicios prestados con arreglo al contrato con la empresa adjudicataria.

## 11. Finalización de los trabajos.

Finalizado el contrato se procederá su recepción por la Mancomunidad. A tal efecto se levantará acta en la que se indicará si la prestación reúne las condiciones debidas.

Si la prestación no reúne las condiciones necesarias, se indicarán por escrito las instrucciones oportunas para que se subsanen los defectos observados en el plazo que se establezca a tal fin, no procediendo la recepción hasta que dichas instrucciones hayan sido cumplimentadas.

En ningún caso se considerarán cumplidas las obligaciones contractuales hasta que el adjudicatario destruya o devuelva a la Mancomunidad cualquier soporte que contuviera datos de carácter personal.

En Durango, a 22 de octubre de 2020.

MARIEN SEOANE MANCISIDOR - 10847170W

Firmado digitalmente por MARIEN SEOANE MANCISIDOR - 10847170W
Fecha: 2021.10.22 10:16:07 +02'00'