CONTRATO DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA O SERVICIOS

PLIEGO TÉCNICO

OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del contrato es la asistencia técnica y jurídica a la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Santurtzi para la realización de las actividades enmarcadas en la información y asesoramiento de los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias al amparo de lo establecido en la Ley 6/2003 de 22 de Diciembre, del Estatuto Vasco de las Personas Consumidoras y Usuarias, y demás normativa concordante.

CONDICIONES TECNICAS:

Contratación de los servicios que a continuación se especifican para la mejora en la atención de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Santurtzi.

La empresa adjudicataria realizará tareas de apoyo en la gestión que consistirán especialmente en:

1.- Atención de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

- Información y asesoramiento, tanto verbal como escrito, sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias de productos y servicios en defensa de sus intereses.
- Encauzar al ciudadano/a sobre la línea a seguir en la defensa de sus derechos de información, protección, reparación de daños...
- Asesorar sobre los organismos privados e instituciones públicas ante los que se deban formular reclamaciones.
- Atención de consultas y gestión de reclamaciones, realizando labores de mediación, tramitación de expedientes y propuestas de sometimiento a arbitraje, en colaboración con el/la Responsable de la Unidad Administrativa de Consumo.
- Gestión de datos informáticos de la red Kontsumo.net.
- Otras de similar naturaleza indicadas por el/la Responsable de la Unidad Administrativa de Consumo y/o por el Técnico Responsable y Concejal Delegado de dicha área.

2.- Asistencia judicial a vecinos/as del municipio de Santurtzi

La empresa adjudicataria se comprometerá a la prestación de un servicio adicional de atención jurídica de reclamaciones a las personas consumidoras y usuarias de Santurtzi, lo que implica la redacción sin coste alguno, de solicitudes de arbitraje, y de demandas de juicio verbal para reclamaciones inferiores a 2.000 €, que no precisan asistencia Letrada ni Procurador.

La prestación de este servicio quedará sujeta a la consideración de viabilidad que pueda establecer el asesor jurídico de la empresa adjudicataria en cada uno de los casos, previo acuerdo con el personal técnico de la OMIC de Santurtzi, para las reclamaciones en las que tras su tramitación no se haya alcanzado un acuerdo amistoso.

Este servicio consistirá en:

- La redacción de la solicitud de arbitraje o demanda de Juicio Verbal.
- El asesoramiento a las personas consumidoras, durante cualquier momento del proceso y en especial previamente a la realización de la vista.
- La presentación en el Juzgado correspondiente.
- El seguimiento del expediente hasta que se dicte el Laudo Arbitral o la Sentencia Judicial.
- Una vez iniciada cualquiera de las vías, las posibles gestiones que posibiliten acuerdos con las empresas.
- Otras de similar naturaleza indicadas por el/la Responsable de la Unidad Administrativa de Consumo y/o por el Técnico Responsable y Concejal Delegado de dicha área.

La empresa que resulte adjudicataria se comprometerá a la gestión de las reclamaciones y demandas objeto de este contrato que se hayan iniciado con anterioridad a su firma cuya tramitación no haya concluido en esa fecha.

El personal que preste los servicios administrativos y jurídicos/letrados en la OMIC de la empresa adjudicataria en ningún caso podrán conocer de los asuntos que lleguen a través de la OMIC y que no entren dentro del ámbito de aplicación de este contrato ya sea por razón de cuantía, como de objeto.

3.- Programa de actividades.

Deberán de realizarse como mínimo, las siguientes actividades formativas y de sensibilización, corriendo a cargo del adjudicatario todos los gastos, incluida la publicidad de los mismos:

- Mantenimiento activo del apartado de consumo de la página web Municipal.
- Mantenimiento semanal de la página de Facebook Consumo Santurtzi.
- Realización de 4 charlas y/o talleres de consumo

FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria se ocupará de estos servicios que serán cubiertos en las **siguientes condiciones y jornadas semanales**, diferenciados en:

- **Servicio de asesoramiento jurídico**, un día a la semana, durante **tres horas**, a fin de tratar de forma personal cuantas consultas y demandas de información le sean requeridas, bien por los /as técnicos /as de la OMIC o por consumidores/as particulares. Y para realizar las gestiones encomendadas (presentación en el juzgado, acuerdos con empresas, consultas urgentes, ...).

- La asistencia de un/a **técnico/a en consumo a 35 horas semanales** y de un/a **informador/a de consumo a 18,5 horas semanales,** preferentemente, en horario de mañana, de lunes a viernes, sin perjuicio de que, previo acuerdo entre la OMIC y la empresa adjudicataria, se establezca otro horario teniendo en cuenta las necesidades del servicio.

- El/la adjudicatario/a deberá gestionar la sustitución durante el periodo vacacional el puesto de Técnico/a en consumo en época vacacional de la persona propuesta, con un trabajador/a del mismo perfil profesional. Las bajas por enfermedad o accidentes o por cualquier otra causa deberán ser cubiertas en un plazo máximo de dos días

FUNCIONES DEL PERSONAL SEGUN CATEGORIA PROFESIONAL

Informador/a de consumo

- Recepción de consultas, reclamaciones, quejas y denuncias.
- Gestión administrativa de consultas, reclamaciones, quejas y denuncias.
- Información y asesoramiento a la ciudadanía.
- Colaboración en la gestión de las acciones formativas y de sensibilización.
- Colaboración en la elaboración de memorias anuales.
- Coordinación con Kontsumobide (sede central, territoriales y red de OMICs de Euskadi), red de OMICs de Euskadi y con responsable del servicio desde la empresa.
- Participación en jornadas informativas o formativas, bien organizadas por la entidad contratada o por Kontsumobide.
- Otras de similar naturaleza indicadas por el/la Responsable de la Unidad Administrativa de Consumo y/o por el Técnico Responsable y Concejal Delegado de dicha área.

Técnico/a en consumo

- Recepción de consultas, reclamaciones, quejas y denuncias.
- Gestión administrativa de consultas, reclamaciones, quejas y denuncias.
- Información y asesoramiento a la ciudadanía.
- Asesoramiento al personal administrativo de la OMIC.
- Gestión técnica de reclamaciones, quejas y denuncias.
- Gestión de las acciones de formación y sensibilización.
- Elaboración de memorias anuales.
- Coordinación con Kontsumobide (sede central, territoriales y red de OMICs de Euskadi), red de OMICs de Euskadi y con responsable del servicio desde la empresa.
- Participación en jornadas informativas o formativas, bien organizadas por la entidad contratada o por Kontsumobide.

- Otras de similar naturaleza indicadas por el/la Responsable de la Unidad Administrativa de Consumo y/o por el Técnico Responsable y Concejal Delegado de dicha área.

La empresa adjudicataria se compromete a:

- Aportar y contratar, en su caso, para la realización de los trabajos el equipo humano preciso para la correcta prestación del servicio.

- El/la contratista quedará obligado/a con respecto al personal que emplee, al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de Legislación Laboral, de Seguridad Social, de Prevención de Riesgos Laborales, y, de lo previsto en el art. 14 de la Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.

- El/la adjudicatario/a deberá cubrir el puesto de **Técnico en Consumo** en época vacacional de la persona propuesta, con un trabajador/a del mismo perfil profesional. Las bajas por enfermedad o accidentes o por cualquier otra causa deberán ser cubiertas en un plazo máximo de dos días.

- Será obligación del/de la empresario/a indemnizar los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del servicio.

- El/la contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros/as de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Sólo quedará exento/a de la responsabilidad cuando los vicios que se observen, sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella que puedan no haber sido reflejadas en el presente pliego.

Mantenerse en contacto con los organismos e instituciones competentes, coordinando sus servicios con los de otras oficinas similares.

Informar con carácter de continuidad al Departamento de Consumo que mantiene las facultades de inspección y control, sobre cualquier incidencia en la marcha del servicio, de las incidencias en la situación laboral de la persona designada, de la convocatoria de subvenciones u otras posibles vías de financiación, .etc...

Mantener, las instalaciones, el equipamiento y el material municipal en buen uso de funcionamiento, conservación y seguridad.

Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos, en virtud de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. El/la adjudicatario/a deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

El/la adjudicatario/a deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia del/la técnico a reuniones de trabajo, informativas, a convocatorias de Kontsumobide o actividades destinadas al público (talleres, charlas y/o conferencias, otras), pudiendo requerir la presencia del/la técnico en horas fuera de jornada habitual.

La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal que obtengan por razón del contrato con fin distinto al que figura en el mismo, ni cederlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados son propiedad del Ayuntamiento, no pudiendo la entidad adjudicataria hacer uso de los mismos salvo que medie autorización justificada. En relación con el tratamiento de los Datos de Carácter Personal resulta de aplicación lo dispuesto en

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir los convenios y la normativa de derecho laboral que resulte de aplicación al personal a su cargo.