

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS VARIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA EL AYUNTAMIENTO DE IRUN (Reservado a centros especiales de empleo)**  
**- PLIEGO DE CONDICIONES ECONOMICO-ADMINISTRATIVAS -**  
**PROCEDIMIENTO ABIERTO**

**ÁREA PROMOTORA:** ..... / AREA SOCIEDAD INF. Y PARTIC. CIUDADANA.

**CÓDIGO EXPEDIENTE:** 2012ZAPA0002

\* OBJETO DEL CONTRATO:

**SERVICIOS VARIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA EL AYUNTAMIENTO DE IRUN**

El presente contrato queda reservado, en base a la Disposición Adicional Quinta del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre de 2011), a Centros Especiales de Empleo cuando al menos el 70% de los trabajadores con discapacidad que, debido a la índole o la gravedad de sus deficiencias, no puedan ejercer una actividad profesional en condiciones normales

\* PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: **Abierto.**

\* PLAZO DE EJECUCIÓN: **1 año**

\* PRESUPUESTO: **165.600 euros.**

**-En lo referente a los costes directos, las ofertas que se presenten propondrán un precio/hora por Teleoperador (97.000 €/año, IVA inc. de presupuesto máximo estimado). A título orientativo, se prevé que el número total de horas de ejecución del contrato ascienda a 7.500 horas anuales.**

**-En cuanto a los costes indirectos, el presupuesto estimado asciende a 68.600 €/año, IVA inc.**

\* GARANTÍA PROVISIONAL: **No se exige.**

\* GARANTÍA DEFINITIVA: **7.017 euros.**

\* EXPOSICIÓN DEL EXPEDIENTE: **Dependencias municipales del Area de Sociedad de la Información y Participación Ciudadana.**

\* PLAZO PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES:

**15 días naturales desde la publicación del anuncio en el Boletín Oficial de Gipuzkoa.**

\* CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

**Oferta económica 50 Puntos**

**Plan de trabajo 40 puntos**

**Mejoras 10 puntos**

## CLÁUSULAS

### **1ª.- RÉGIMEN JURÍDICO.**

1.- El presente contrato, considerado como de servicios, según lo dispuesto en el artículo 10 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, tendrá carácter administrativo y se registrará por los principios comunes a la contratación de las Administraciones Públicas y, en cualquier caso, por los del Derecho de las Comunidades Europeas relativos a la contratación pública.

Conforme a lo establecido en el párrafo anterior, el contrato se registrará:

1º.- Por el presente Pliego de Condiciones Económico-Administrativas.

2º.- Por las normas sobre contratación contenidas en las disposiciones legales y reglamentarias, de Régimen Local y de Contratos de las Administraciones Públicas vigentes al celebrarse la licitación y el contrato, y durante el desarrollo de ambos.

En particular serán de aplicación la Ley 7/1.985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, el R.D. Legislativo 781/1.986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Disposiciones Vigentes en Materia de Régimen Local, el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y, como disposiciones reglamentarias, el Real Decreto 817/2.009, de 8 de mayo, de desarrollo parcial de la Ley de Contratos del Sector Público y el R.D. 1.098/2.001, de 12 de octubre, por la que se aprobaba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, vigente en lo que no se oponga a las anteriores.

3º.- Por las demás normas de Derecho Administrativo.

2.- Las normas de Derecho Privado serán aplicables como Derecho supletorio para resolver las cuestiones a que puedan dar lugar la interpretación, efectos, cumplimiento y extinción del contrato, que no puedan ser deducidas por las disposiciones citadas en el párrafo anterior; en todo caso, la aplicación de las normas de Derecho Privado no podrá hacerse con olvido de las prerrogativas de la Administración.

3.- Salvo en las materias estrictamente técnicas, el presente Pliego prevalecerá en todas sus disposiciones sobre el resto de las condiciones facultativas en su caso unidas al expediente.

### **2ª.- CARÁCTER DEL CONTRATO.**

El presente contrato persigue la inserción sociolaboral con personas en situación o riesgo de exclusión social por motivos de discapacidad.

**El presente contrato queda reservado a Centros Especiales de Empleo, en base a la Disposición Quinta del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (R.D.L. 3/2011, de 14 de noviembre de 2011) que permite tal reserva cuando al menos el 70% de los trabajadores afectados sean personas con discapacidad que, debido a la índole o la gravedad de sus deficiencias, no pueden ejercer una actividad profesional en condiciones normales estando, los trabajadores, exentos de pagar la cuota patronal de la Seguridad Social.**

### **3ª.- OBJETO DEL CONTRATO.**

1.- El objeto directo del presente contrato es la **prestación de servicios varios de atención ciudadana del**

**Ayuntamiento de Irun**, con arreglo a las especificaciones técnicas que figuran en el Anexo II de este pliego, y comprenderá:

- Teléfono de información 010 (SAC)
- Teléfono de urgencias 092 (Policía Local)
- Teléfono de atención 943 505555 (Policía Local)
- Mantenimiento de la Base de Datos de Información al ciudadano (B.D.I.) del Sistema de Información Municipal (Entidades, Actos, Programas, etc.) y otros servicios de atención ciudadana.

2.- El objeto de este contrato viene configurado como un único lote.

3.- Los licitadores podrán aportar otras soluciones técnicas que consideren más adecuadas al objeto del contrato, que, de ser aceptadas por la Administración, modificarán, en aquéllo en que pudieran estar en contradicción, las condiciones facultativas inicialmente fijadas en el expediente.

La propuesta de ofertas alternativas deberá acompañar en todo caso a la formulación de una "Propuesta Base", que habrá de ajustarse en todo a las condiciones aprobadas.

Estas ofertas alternativas, deberán identificarse y justificarse claramente en la documentación de la oferta, incluyendo en todo caso, la descripción detallada de los conceptos no previstos o cuyas características sean objeto de modificación.

#### **4ª.- DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE EJECUCION.**

El plazo de ejecución de los trabajos a que se refiere el presente Pliego será de 1 año contado, una vez firmado el contrato, desde aquel en que se notifique al contratista la autorización de inicio de los trabajos.

#### **5ª.- PRESUPUESTO-TIPO DE LICITACIÓN.**

El presupuesto estimado máximo del contrato para la prestación de SERVICIOS VARIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA EL AYUNTAMIENTO DE IRUN, **asciende a la cantidad de 165.600 euros anuales (IVA inc.)**, de acuerdo con lo establecido en el apartado "oferta económica" del Anexo I de este pliego, y desglosado de la siguiente forma:

##### a) COSTES DIRECTOS

Para la prestación del servicio de Información al ciudadano (atención telefónica) y Mantenimiento de la B.D.I., no se establece tipo de licitación, debiendo especificar los licitadores en su ofertas un precio/hora por Teleoperador, que incluirá únicamente los costes directos en cuanto a gasto de personal, absentismo, formación, indemnizaciones, seguro, etc. El presupuesto estimado para este servicio se establece en 97.000 euros anuales (IVA inc.).

##### b) COSTES INDIRECTOS

Para el resto de costes, indirectos en cuanto a personal (coordinador), infraestructura (puestos de trabajo, mobiliario, adecuación del local, conexiones,...), alquileres y costes otros servicios, el presupuesto estimado se establece en 68.600 euros anuales (IVA inc.).

En las propuestas que formulen los licitadores se entenderán incluidos, a todos los efectos, no sólo los precios de la contrata, sino también las cuotas correspondientes a los tributos de toda índole que graven a los diversos conceptos. El Impuesto sobre el Valor Añadido, no obstante, deberá figurar de manera desglosada en las ofertas, indicando tipo e importe aplicable al contrato conforme a su normativa reguladora.

#### **6ª.- FINANCIACIÓN.**

Para sufragar el precio del contrato hay prevista financiación con cargo al presupuesto del año en curso. Asimismo,

el órgano competente en materia presupuestaria se compromete a reservar los créditos oportunos en los presupuestos de los ejercicios futuros que resulten afectados.

## **7ª.- FORMA DE PAGO.**

1.- El precio del contrato se abonará con periodicidad mensual (por meses vencidos y completos) y de acuerdo con los trabajos realmente efectuados, previa presentación por la empresa adjudicataria de la factura correspondiente, previo el visto bueno del técnico municipal competente y el cumplimiento de los trámites establecidos en las disposiciones vigentes.

Dicha factura estará compuesta por los dos siguientes conceptos:

- Una cantidad variable, correspondiente a los costes directos.
- Una cantidad fija, correspondiente a los costes indirectos.

Será condición indispensable para el abono de la factura la presentación, junto con la correspondiente factura, de la siguiente documentación:

- Relación del personal que ha trabajado durante el mes, indicando las posibles incidencias en cuanto a bajas, vacaciones, accidentes, despidos, sustituciones, etc.
- TC1 y TC2 correspondientes
- Trimestralmente se deberá presentar una memoria de actividad donde se detalle la actividad, incidencias, control de calidad, etc.

## **8ª.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.**

1.- El derecho a la percepción del precio se ajustará a lo dispuesto en la cláusula sexta.

2.- Son especiales obligaciones del contratista, además de las contenidas en el presente pliego y en normas complementarias, las siguientes:

- a) Ejecutar los trabajos objeto del contrato y llevarlos a cabo personalmente y con estricta sujeción a las cláusulas estipuladas en el contrato y al proyecto que sirve de base al mismo y a las órdenes del Técnico Municipal competente, no pudiendo ceder, en todo o en parte, el contrato a otra persona sin autorización expresa de la Administración.
- b) Llevar a efecto la imposición de la fianza definitiva en el plazo señalado y complementaria cuando fuese procedente.
- c) Formalizar el contrato en el plazo igualmente señalado en el acto de adjudicación.
- d) Garantizar el mantenimiento de su capacidad para contratar con las administraciones públicas durante toda la vigencia de este contrato, obligándose a notificar en el plazo de quince días las incapacidades o incompatibilidades que hubieran podido sobrevenir.
- e) Pagar todos los gastos que se originen a consecuencia de la licitación y del contrato, entre otros, a título enunciativo, los causados por anuncios en los Boletines Oficiales, en prensa, constitución de fianzas y, en su caso, formalización del contrato en escritura pública con sus copias.
- f) Cumplir cuantas disposiciones se hallen vigentes en materia de Legislación Laboral, Seguridad Social, Convenios Colectivos, y todo lo comprendido en la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales y en los Reales Decretos que la desarrollan (especialmente en lo relativo a acciones formativas para el personal y dotación de equipos de protección individual), así como en materia tributaria, quedando la Corporación

Municipal y la Dirección de los trabajos totalmente liberada de cualquiera responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento de aquéllas.

g) Responsabilizarse de los defectos que en la ejecución puedan advertirse durante el desarrollo de las obras y hasta que se cumpla el plazo de garantía.

h) Indemnizar todos los daños que se causen al Ayuntamiento y a terceros como consecuencia de los trabajos, así como los producidos en cumplimiento de sus obligaciones.

i) Respetar lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en el caso de que, a consecuencia de la ejecución de los trabajos objeto del presente contrato, el adjudicatario precise acceder a datos de carácter personal contenidos en ficheros de titularidad municipal.

Igualmente, el adjudicatario del contrato deberá garantizar que, cuando el tratamiento de los datos se produzca fuera de los locales municipales, la ejecución de dicho tratamiento de datos de carácter personal sea autorizada expresamente por el responsable del fichero y, en todo caso, se garantice el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD.

Lo dispuesto en la presente cláusula no será óbice para que, en los casos en que así se estime oportuno, se suscriba un Convenio entre el adjudicatario y el propio Ayuntamiento de Irun, al objeto de regular la fórmula concreta de realización de los tratamientos de datos necesarios por parte del primero.

j) Aplicar la Marca Corporativa del Ayuntamiento en todos y cada uno de los elementos (papelería, oficinas, vehículos, instalaciones, etc.) propios del servicio contratado, debiendo previamente consultar con el Servicio de Comunicación del Ayuntamiento.

k) Presentar a mitad del año un informe relativo a los niveles de calidad de los servicios objeto del contrato. Para su elaboración deberá utilizarse la técnica más adecuada a los servicios a prestar (ciudadano anónimo, encuestas de satisfacción de usuarios, análisis y gestión de quejas recibidas, etc.)

l) Facilitar mensualmente el cuadro de indicadores del servicio, para su inclusión en la estadística global de la Dirección de Servicios al Ciudadano, antes del día 10 del mes siguiente

## **9ª.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN.**

1.- La inspección del contrato corresponde al Ayuntamiento a través de su personal técnico, quien podrá dictar las instrucciones necesarias al contratista para su eficaz cumplimiento, con base en las cláusulas contractuales y sin perjuicio de las superiores facultades de dirección e inspección del Alcalde.

2.- La Administración vendrá obligada al abono de las cantidades establecidas según lo dispuesto en la cláusula sexta.

## **10ª.- GARANTÍAS.**

1.- No se exige garantía provisional.

2.- El licitador que presente la oferta económicamente más ventajosa en la licitación de este contrato deberá constituir en la Caja de la Corporación una garantía definitiva por un importe equivalente al 5% del precio de adjudicación, excluido el IVA.

El plazo para su constitución será de 10 días hábiles contados desde aquél en que fuese requerido al efecto.

El adjudicatario podrá instar la devolución de la garantía depositada una vez finalizada la ejecución del contrato y transcurrido, en su caso, el plazo de garantía.

3.- Las garantías podrán constituirse de cualquiera de las formas admitidas en el artículo 96 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (metálico, valores de Deuda Pública, aval o seguro de caución) y en las condiciones permitidas por la legislación vigente.

#### **11ª.- PUBLICIDAD DE LA LICITACION.**

El anuncio de la presente contratación será objeto de publicación en el Boletín Oficial de Gipuzkoa.

Será asimismo objeto de publicidad a través de Internet, en el perfil de contratante del Ayuntamiento de Irun ([www.irun.org](http://www.irun.org)).

#### **12ª.- CAPACIDAD PARA CONCURRIR Y PRESENTACION DE PROPOSICIONES.**

1.- Podrán concurrir a esta licitación las personas naturales o jurídicas que se hallen en plena posesión de su capacidad jurídica y de obrar, y no estén comprendidas en ninguno de los casos de prohibición de contratar señalados en el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. No obstante, el presente contrato queda reservado a Centros Especiales de Empleo, en base a la Disposición Quinta del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (R.D.L. 3/2011, de 14 de noviembre de 2011), por lo que habrán de acreditar los licitadores su condición y registro conforme estipula la normativa vigente (Real Decreto 2273/1985, de 4 de diciembre, regula los Centros Especiales de Empleo de Minusválidos y demás normativa concordante).

Los licitadores deberán además acreditar su solvencia económica y técnica en la forma señalada en el apartado 11.4 de este Pliego.

2.- Cuando varios empresarios estén interesados en concurrir conjuntamente a la licitación, podrán constituir una unión temporal al efecto, sin que sea necesaria la formalización de la misma en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación en su favor. En este caso, los empresarios quedarán obligados solidariamente ante la Administración y deberán nombrar un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo. En cualquier caso, todas las empresas deberán estar capacitadas para concurrir en las condiciones que establece el punto anterior.

3.- La presentación de ofertas por parte de los licitadores deberá realizarse:

- En un **plazo** límite de 15 días naturales desde la publicación del anuncio de esta licitación en el Boletín Oficial de Gipuzkoa.

- Por uno de los siguientes modos:

a) **En ventanilla**, en el Servicio de Atención Ciudadana -SAC- (C/ Juan de la Cruz, nº 2), en días laborables y durante el horario de apertura al público.

b) **Por correo certificado**, dirigido a la siguiente dirección: “AYUNTAMIENTO DE IRUN, Plaza de San Juan Harria 1, 20.304 IRUN. Referencia: (Especificar el objeto del contrato)”, debiendo el remitente justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante fax (943.505657) ó correo electrónico ([sac.010@irun.org](mailto:sac.010@irun.org)) en el mismo día. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición si es recibida con posterioridad a la fecha de terminación del plazo para presentación de proposiciones. Transcurridos, no obstante, diez días naturales siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida en ningún caso.

A fin de estudiar y preparar debidamente las proposiciones, los Pliegos de Condiciones estarán a disposición de los interesados en [www.irun.org](http://www.irun.org), en el Teléfono 010 (943505152) y en el Servicio de Atención Ciudadana.

Asimismo el expediente administrativo podrá examinarse en las dependencias municipales del Área, situadas en la Casa Consistorial, durante las horas de oficina y desde la publicidad de la convocatoria hasta la fecha del fin del plazo de presentación de ofertas.

4.- Los licitadores presentarán sus proposiciones en **TRES SOBRES CERRADOS**, titulados de la siguiente forma: "*Proposición para tomar parte en la contratación de SERVICIOS VARIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA*", que acompañarán a la instancia general para su registro de entrada, y que podrán ir lacrados y precintados.

El **SOBRE PRIMERO** se subtitulará "DOCUMENTACION" y en el mismo se incluirán los siguientes documentos:

- 1º- D.N.I. de la persona que presente la proposición, ya en nombre propio, ya en representación de otra persona, física o jurídica.
- 2º.- Declaración responsable de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar establecidas en el artículo en el 60 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (modelo recogido en Anexo I a este pliego de condiciones).
- 3º- (Solo cuando se trate de personas jurídicas) Escritura de constitución o modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible. Si no lo fuere, documento de constitución, estatutos o acto fundacional en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial, así como la documentación acreditativa de su condición de Centro Especial de Empleo.
- 4º- Documentación acreditativa de la representación que ostenta el firmante de la oferta (en caso de que éste actúe en nombre de otra persona, física o jurídica)
- 5º- Certificado de clasificación expedido por el Ministerio de Economía y Hacienda o por el Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno Vasco acreditativo de su inscripción como contratista de servicios dentro del grupo U, subgrupo 7, categoría B.
- 6º.- Documentos acreditativos de que las empresas licitadoras poseen la calificación de Centros Especiales de Empleo. Asimismo, deberán aportar certificaciones actualizadas de hallarse inscritas en el Registro de Centros Especiales de Empleo correspondiente.
- 7º.- Acreditación de disponer, o declaración responsable de compromiso de disponer, por medios propios o concertados, de oficina en el término municipal de Irun, obligación ésta de carácter esencial del contrato.

*\* Todos los documentos anteriores podrán presentarse en forma original o de copias auténticas o compulsadas, o en forma de fotocopias simples. Ahora bien, en este último caso, el licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa deberá presentar originales o copias compulsadas de la citada documentación con carácter previo a la adjudicación del contrato.*

*\*\*Las empresas inscritas en el Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma del País Vasco o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado podrán sustituir la documentación requerida en los puntos 3º, 4º y 5º por una declaración indicando su condición de contratista inscrito en alguno de esos Registros. El Ayuntamiento practicará de oficio, siempre que sea posible, las actuaciones oportunas para la comprobación de todos los aspectos requeridos en esos apartados. En caso contrario requerirá la aportación de*



la citada documentación.

\*\*\**Cuando varias empresas acudan a esta licitación en forma de unión temporal, cada uno de los empresarios deberá acreditar su capacidad conforme se establece en los apartados anteriores. Para que sea eficaz la agrupación frente a la Administración bastará con que en el escrito de proposición se indiquen los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que se designe la persona que durante la vigencia del contrato ha de ostentar la plena representación de todos ellos frente al Ayuntamiento.*

\*\*\*\**Las empresas extranjeras deberán acreditar su capacidad en la forma prevista en los artículos 55 y 58 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y artículos. 9 y 10 del Real Decreto 1.098/2.001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.*

\*\*\*\*\* *Los licitadores no adjudicatarios podrán solicitar, una vez adjudicado el contrato y transcurridos los plazos para la interposición de recursos sin que se hayan interpuesto, la devolución de la documentación aportada en este sobre 1º. El adjudicatario podrá solicitarla, asimismo, una vez finalizada la ejecución del contrato y devuelta la garantía definitiva.*

El **SOBRE SEGUNDO** vendrá subtítulo de la siguiente manera: "**OFERTA – OFERTA TÉCNICA**" y deberá contemplar todos y cada uno de los apartados objeto de valoración establecidos en la cláusula CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN (Plan de Trabajo + Mejoras).

El **SOBRE TERCERO** vendrá subtítulo de la siguiente manera: "**OFERTA – OFERTA ECONÓMICA**" e incluirá:

1 Modelo de Proposición recogido al final del presente Pliego (Anexo II a este pliego de condiciones), debidamente cumplimentado.

*Observaciones en relación con la documentación en los sobres segundo y tercero:*

*\* No se admitirá ninguna proposición económica que no venga redactada conforme al modelo exigido.*

*\*\* Estos documentos deberán ir necesariamente firmados por el licitador, de manera que, de no cumplirse este requisito, la Mesa de Contratación procederá de forma automática a la exclusión de la oferta, salvo que hallándose presente el proponente en el momento de su apertura proceda a firmarlos.*

*\*\*\* Los errores aritméticos que se detecten en el desglose de la oferta de precios se resolverán tomando como válidas las cifras referidas al precio total y al tipo de IVA aplicable, efectuándose de oficio los cálculos correspondientes para el desglose del precio base y el importe del IVA.*

*\*\*\*\* Las ofertas alternativas, deberán identificarse y justificarse claramente en la documentación de la oferta, incluyendo en todo caso, la descripción detallada de los conceptos no previstos o cuyas características sean objeto de modificación*

### **13ª.- MESA DE CONTRATACION Y APERTURA DE PROPOSICIONES.**

1.- La Mesa de Contratación estará constituida según lo previsto en la Reglamento Municipal regulador de los Procedimientos de Contratación, aprobado en sesión plenaria de 29 de julio de 2.009. La composición nominal de la Mesa fue publicada en el Boletín Oficial de Gipuzkoa de 17 de diciembre de 2009 y sus modificaciones en fecha 20 de diciembre de 2010, 22 de junio de 2011 y el 25 de noviembre de 2011.

2.- Con carácter previo a la apertura de las proposiciones la Mesa procederá a la calificación de los documentos



presentados en el sobre primero de la oferta.

Los licitadores incluirán en los sobres de documentación que presenten todos los documentos exigidos en la cláusula anterior, no siendo admisible la remisión por los mismos al presentado para concurrir a otra licitación, aun cuando el acto de apertura de las plicas correspondientes a la misma se celebre de forma simultánea.

Si la Mesa observare defectos materiales en la documentación presentada, podrá conceder, si lo estima conveniente, un plazo no superior a tres días hábiles para que el licitador subsane el error. Los requerimientos a estos efectos se efectuarán preferentemente mediante fax ó correo electrónico, al número ó dirección indicada por la empresa en la documentación presentada a la licitación.

3.- La Mesa de Contratación, procederá a la apertura de las proposiciones en las oficinas del Ayuntamiento de Irun (Plaza San Juan Harria, 1) a las 10:00 horas del jueves de la semana siguiente a aquélla en que finalice el plazo de presentación de proposiciones. En caso de que ese día resulte inhábil según el calendario de oficinas, la apertura se pospondrá al siguiente día hábil.

En este acto únicamente se procederá a la apertura, en acto público del sobre segundo (oferta técnica) relativo a las ofertas contractuales que se declaren admitidas.

Tanto el mantenimiento de esta convocatoria inicial como sus posibles modificaciones serán objeto de publicidad a través del perfil de contratante ([www.irun.org](http://www.irun.org)), sin perjuicio de cualquier otro modo de notificación que se estime oportuno.

4.- Una vez valorada la oferta relativa a los apartados recogidos en el sobre segundo, la Mesa de Contratación procederá también en acto público a la apertura del sobre tercero (oferta económica) de las ofertas. La convocatoria para este acto será asimismo objeto de publicidad en el perfil de contratante ([www.irun.org](http://www.irun.org)), sin perjuicio de cualquier otro medio de notificación que se estime oportuno.

5.- Finalmente la Mesa elevará al órgano de contratación su propuesta de adjudicación.

6.- La Mesa podrá solicitar en cualquier momento los informes técnicos y jurídicos que considere necesarios para el análisis de la documentación aportada por las empresas y para la valoración de las ofertas.

7.- Transcurridos los actos públicos de apertura de ofertas, los participantes en el procedimiento podrán acceder a la consulta del documento relativo a este acto desde la sede electrónica del Ayuntamiento de Irun ([www.irun.org/sac](http://www.irun.org/sac)). Para habilitar esta posibilidad, el representante de la empresa deberá comunicar, en el apartado establecido al efecto en el modelo de declaración responsable para participar en la contratación (anexo I a este pliego de condiciones), el nombre y DNI de la persona a la que se faculta para acceder a la citada información mediante cualquiera de los sistema de firma electrónica legalmente admitidos (e-DNI, tarjeta ciudadana ONA...). Esta facultad incluirá también la posibilidad de consulta del estado del expediente desde ese momento hasta su adjudicación.

#### **14ª.- CRITERIOS DE ADJUDICACION**

La adjudicación se resolverá de acuerdo a los siguientes criterios:

##### **1.- Precio ofertado (con un máximo de 50 puntos)**

Desglosado de la siguiente manera:

- Precio hora teleoperador/operador: 35 puntos

- Costes indirectos (coordinador-, infraestructura: puestos de trabajo, mobiliario, adecuación del local, conexiones, etc.; alquileres y demás gastos): 15 puntos, tomando como base la cantidad total (IVA no incluido) sin desglosar del apartado VI. del modelo de proposición del Anexo II.

El método de puntuación en ambos casos se basará en la siguiente fórmula:

$$Vo = (Vim/Vio) \times Vp$$

Donde  $Vo$  = Valoración oferta en cuestión.

$Vim$  = Importe menor ofertado (el menor de  $Vio$ )

$Vio$  = Importe de la oferta en cuestión (precio hora teleoperador o Analista)

$Vp$  = Puntuación máxima correspondiente a los perfiles de teleoperador o Analista

## 2.- Oferta técnica (con un máximo de 50 puntos)

Con el siguiente desglose:

### a. Plan de Trabajo: **40 puntos**

Se valorará la organización y plan de gestión, metodología de trabajo e instrumentos de organización del trabajo, fundamentación y definición de objetivos. (15 puntos)

Asimismo se valorará la formación, conocimiento de Irun y, principalmente, experiencia del Coordinador/a y Teleoperadores/as (con un máximo de 15 puntos)

Se valorarán también los conocimientos, disponibilidad, profesionalidad, vinculación, así como su capacitación y experiencia, del equipo de trabajo que se dedicará a la implantación de los servicios objeto del contrato (ejecución del programa de formación de personal previo a la prestación del servicio, coordinación de las obras del local y de la dotación con el equipamiento necesario para la correcta prestación del servicio, etc.), así como la mayor cercanía del local a la Casa Consistorial. (con un máximo de 10 puntos)

### b. - Mejoras (con un máximo de 10 puntos)

Cualquier otra propuesta adicional o compromiso del licitador que suponga mejorar las condiciones mínimas establecidas en este pliego y que supongan un valor añadido al servicio de atención ciudadana, como por ejemplo:

- la existencia de mecanismos de autocontrol y medición de la calidad del servicio prestado por la empresa, así como cualquier otra propuesta adicional que suponga mejorar las condiciones mínimas establecidas en este pliego
- las propuestas que conlleven la mejora de la imagen y de la satisfacción, difusión y la confianza de los ciudadanos hacia el servicio
- la mayor adecuación del equipamiento informático y de telefonía a los estándares del Ayuntamiento.

## 15ª.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO Y NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN.

1.- La Administración tendrá alternativamente la facultad de adjudicar el contrato a la proposición más ventajosa, mediante la aplicación de los criterios establecidos en la cláusula anterior, sin atender necesariamente al valor económico de la misma, o declarar desierta la licitación, motivando en todo caso su resolución con referencia a los criterios de adjudicación.

2.- Una vez acordada la propuesta de adjudicación, la Mesa de Contratación requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, en caso de no haberse acreditado este extremo anteriormente, y cualesquiera otros documentos acreditativos de su aptitud para contratar o de la efectiva disposición de los medios que se hubiesen comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato que le reclame el órgano de contratación.

Deberá asimismo acreditar la constitución de la garantía definitiva que sea procedente.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha

retirado su oferta, procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

3.- Una vez constituida la garantía definitiva y aportada la documentación señalada, el órgano de contratación adjudicará el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación.

4.- La adjudicación será motivada, se notificará a los candidatos o licitadores y, simultáneamente, será publicada en el perfil de contratante del Ayuntamiento de Irun ([www.irun.org](http://www.irun.org)).

En la notificación y en el perfil de contratante se indicará el plazo en que debe procederse a su formalización conforme al artículo 156.3

5.- La adjudicación del contrato tendrá lugar en el plazo máximo de **dos meses** a contar desde el siguiente a la apertura de las proposiciones. De no dictarse el acuerdo de adjudicación dentro del plazo señalado los licitadores tendrán derecho a retirar su oferta.

#### **16ª.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.**

El contrato deberá formalizarse en documento administrativo, no más tarde de los quince días hábiles siguientes a aquél en que se reciba la notificación de la adjudicación. Dicho documento constituye título suficiente para acceder a cualquier registro público. No obstante, el contratista podrá solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos.

El acto de formalización del contrato se efectuará en las oficinas de la Secretaría municipal (Plaza San Juan Harria, 1 – 2ª planta), a requerimiento del Servicio.

El contrato se perfecciona con su formalización.

Formalizado el contrato será publicado en el BOG y en el perfil de contratante del Ayuntamiento de Irun ([www.irun.org](http://www.irun.org)).

#### **17ª.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

1.- Los trabajos no podrán comenzar hasta que el contratista haya firmado el contrato.

2.- El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados en su caso. La constitución en mora del contratista no precisará intimación previa por parte de la Administración. Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total, la Administración podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades previstas en el artículo 212 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

3.- El contrato se entenderá aceptado por el contratista a su "riesgo y ventura", con arreglo al artículo 215 del mismo texto.

#### **18ª. RÉGIMEN DE PENALIDADES.**

##### **1.-Infracciones.**

Las infracciones que cometa el adjudicatario en la ejecución de los trabajos se calificarán como muy graves, graves o leves.

a) Tendrán la consideración de *infracciones muy graves*:

- La demora en el comienzo de la prestación del servicio o la cesación en la prestación del mismo, salvo causas de fuerza mayor.
- La cesión, subarriendo o traspaso total o parcial de los servicios, sin autorización expresa del Ayuntamiento.
- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones y obligaciones establecidas en este Pliego, sin perjuicio de las acciones posteriores que de ello se deriven.
- La realización de los trabajos de forma manifiestamente irregular.
- La desobediencia a las instrucciones de los responsables del Servicio encargado de la vigilancia de la prestación, relativas al desarrollo del trabajo, y, en general, a las normas que regulan la prestación de los mismos.
- Reiteración de dos o más fracciones graves.

b) Tendrán la consideración de *infracciones graves*:

- El retraso no sistemático en la prestación de los trabajos.
- La utilización incorrecta de los medios materiales e infraestructura puestos por el Ayuntamiento a disposición del personal contratado.
- La reiteración en la comisión de faltas graves.

c) Tendrán la consideración de *infracciones leves* todas las demás no previstas anteriormente y que, de algún modo, signifiquen detrimento de las condiciones establecidas en este Pliego, con perjuicio no grave en la prestación del servicio.

## 2.- Penalidades.

Las penalidades que se podrán imponer al contratista serán las siguientes:

- a) Falta muy grave: De 3.000,00 € a 12.000,00 €
- b) Falta grave: De 300,00 € a 3.000,00 €
- c) Falta leve: hasta 300,00 €

No obstante, en caso de *infracciones muy graves* el Ayuntamiento podrá optar entre la imposición de sanciones, según lo previsto en esta cláusula, o el inicio del correspondiente expediente para la resolución del contrato.

## 3.- Competencia.

Estas penalidades se impondrán en virtud de Resolución de la Alcaldía-Presidencia en caso de *infracciones leves* y *graves*, y por el órgano adjudicatario en caso de penalidades muy graves, previa tramitación del oportuno expediente en que se dará audiencia al contratista y, en su caso, al avalista.

## 4.- Pago.

El importe de las penalidades será abonado por el contratista en la Tesorería Municipal dentro de los plazos para la realización en periodo voluntario de los débitos de liquidación individualizada. Transcurrido este plazo sin que se hubiera abonado el importe de la sanción, podrá detrarse éste de la fianza contractual, quedando obligado el contratista a reponer la cantidad restada dentro del plazo de diez días a contar desde la fecha en que fuese requerido para ello, o bien detrarse del importe de las facturas pendientes de abono.

## 5.- Reclamación de daños:

La aplicación de penalidades no excluye la indemnización de los daños y perjuicios originados al Ayuntamiento, cuya reclamación se tramitará de la misma forma

### **19ª.- PLAZO DE GARANTÍA:**

No se establece plazo de garantía a los efectos previstos en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

### **20ª.- REVISION DE PRECIOS.**

Este contrato no está sujeto a revisión de precios.

### **21ª.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO.**

Conforme al artículo 219 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, este contrato administrativo sólo podrá ser modificado por razones de interés público en los casos y en la forma previstos en el Título V del Libro I, y de acuerdo con el procedimiento regulado en el artículo 211. En estos casos, las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para el contratista.

### **22ª.- RESOLUCION DEL CONTRATO.**

Serán causas de resolución del contrato las previstas en el artículo 223 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, así como las recogidas en el artículo 308 de la misma Ley para los contratos de servicios en particular.

Se establece como causa expresa de resolución del contrato la pérdida sobrevenida de los requisitos para contratar con la administración (exigencias de capacidad del contratista y no estar incurso en causa de prohibición para contratar), en los términos establecidos en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

### **23ª.- RÉGIMEN DE RECURSOS.**

1.- Las resoluciones y los actos de trámite relativos a esta contratación, si estos últimos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos, serán susceptibles de **recurso de alzada o potestativo de reposición** según lo regulado en la Ley 30/1.992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2.- La oposición a los restantes actos de trámite podrá alegarse por los interesados para su consideración en la resolución que ponga fin al procedimiento.

**I. ERANSKINA: Ardurapeko adierazpen eredu**  
**ANEXO I: Modelo de declaración responsable**

"D./Dña. ...., con DNI nº ....., vecino/a de .....  
domicilio en ....., teléfono nº ..... (en su caso, fax nº .....;  
correo electrónico: .....), en plena posesión de su capacidad jurídica y de obrar, actuando en nombre propio (o en representación de ....., C.I.F/D.N.I. nº....., con domicilio en....., calle -o plaza, ....., etc...) enterado/a del Pliego y demás condiciones facultativas que han de regir la contratación de

**DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:**

- I.- Que la empresa licitadora tiene capacidad jurídica y medios suficientes para cumplir con el objeto del contrato.
- II.- Que no se halla comprendida en ninguno de los casos de incompatibilidad o prohibición señalados en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- III.- Que está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y de Seguridad Social y se compromete a aportar la documentación que lo acredita en caso de ser requerida para ello.
- IV. Que, para efectuar las notificaciones referentes a este procedimiento de contratación se señala la siguiente dirección de correo electrónico: .....  
.....
- V.- Que, a los solos efectos de proceder a la **consulta telemática del estado del presente expediente** de contratación en los términos establecidos en el pliego de condiciones, y todo ello sin perjuicio de la representación administrativa que se pudiera emitir en otros sujetos al amparo del artículo 32 de la LRJ-PAC, se faculta a la persona que se explicita a continuación, previa acreditación de su identidad mediante firma electrónica reconocida:  
- Nombre y apellidos: .....  
- D.N.I.:.....

Lugar, fecha y firma. EL LICITADOR."

**II. ERANSKINA: Proposamen-eredua**  
**ANEXO II: Modelo de proposición**

"D./Dña. ...., con DNI nº ....., vecino/a de ....., domicilio en ....., teléfono nº ..... (en su caso, fax nº .....; correo electrónico: .....), en plena posesión de su capacidad jurídica y de obrar, actuando en nombre propio (o en representación de ....., C.I.F./D.N.I. nº....., con domicilio en....., calle -o plaza, ....., etc...) enterado/a del Pliego y demás condiciones facultativas que han de regir la contratación de las obras de **HACE CONSTAR:**

I.- Que conoce el Pliego de Condiciones Económico-Administrativas y demás documentos obrantes en el expediente, que expresamente asume y acata en su totalidad.

II.- Que, en caso de resultar adjudicatario, realizará los citados trabajos con sujeción en todo caso a los requisitos y condiciones dispuestos en el Pliego aprobado, así como al resto de las condiciones facultativas fijadas en el expediente.

III.- Que se obliga al cumplimiento de lo legislado o reglamentado en materia laboral, tributaria y de Seguridad Social.

IV.- Que se compromete, conforme a todo lo dicho, a ejecutar la prestación del servicio de información al ciudadano (atención telefónica), y Mantenimiento de la B.D.I., conforme al siguiente precio unitario:

Perfil	Precio/Hora (*)	I.V.A. (18%)	Total
<b>Teleoperador</b>			

\* el precio hora incluirá únicamente los costes directos ya descritos en el pliego.

VI.- Que para el resto de costes indirectos en cuanto a personal (coordinador), infraestructura (puestos de trabajo, mobiliario, adecuación del local, conexiones, etc.), alquileres y costes resto de servicios; se compromete en la cantidad de ..... euros anuales, cuyo I.V.A. (18%) es de ....., haciendo un total de ..... euros, desglosados de la siguiente manera:

Concepto	Precio	I.V.A. (18%)	Total
<b>Infraestructura</b>			
<b>Alquiler local</b>			
<b>Coordinador/a</b>			
<b>Información Internet (Otros servicios 1.3 a)</b>			



<b>Explotación de datos (Otros servicios 1.3.b)</b>			

Lugar, fecha y firma. EL LICITADOR."

**ANEXO III**  
**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS VARIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA EL AYUNTAMIENTO DE IRUN.**

(Reservado a Centros Especiales de Empleo)

**1. OBJETO DEL CONTRATO**

1.- El objeto directo del presente contrato es la **prestación de servicios varios de atención ciudadana reservado a centros especiales de empleo**:

**SERVICIOS (Costes directos)**

**1.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

- a) Recepción de las llamadas efectuadas por los ciudadanos a los teléfonos 010 (teléfono de información al ciudadano), 943505152 (centralita) y 092 y 943-505555 (policía local).
- b) Contestación a la consulta en el supuesto de que se encuentre entre las siguientes:
  - Informar al ciudadano de la organización, actividades, servicios y trámites municipales.
  - Informar al ciudadano sobre aspectos generales de la ciudad y sus actividades.
  - Informar de otras instituciones y trámites/servicios asociados a ellas.
  - Apoyo en la gestión de objetos perdidos
  - Asignar citas correspondientes al Sv de Cita Previa.
- Recoger, registrar y contestar al ciudadano las comunicaciones relativas al Sv. Avisos, Quejas y Sugerencias.
  - Para solicitudes de trámites por teléfono; trasladar la demanda al tramitador municipal quién, una vez efectuada la gestión, enviará la información y documentación al domicilio del ciudadano que así lo solicite.
  - Interactuar a través de las redes sociales mediante respuestas a un primer nivel básico, facilitando información.
  - Envío de documentación (impresos, pliegos de condiciones, bases,...) al domicilio del ciudadano que así lo solicite
  - Contabilizar cada servicio según contabilizador de operaciones.
- c) Transferencia de llamadas a sus destinatarios (centralita) debiendo, en todo caso, dicha transferencia culminar con la recepción por los destinatarios de las mismas.
- d) En caso de urgencia, transferir inmediatamente las llamadas entrantes vía 092 a la Policía Local debiendo, en todo caso, culminar con la recepción por el destinatario de la llamada transferida.
- e) Mantener la B.D.I. al ciudadano actualizada según los protocolos establecidos.
- f) Apoyo en campañas, ya sean de recogida de opinión ciudadana, inscripciones, etc., así como prestar soporte operativo en cualquier otra función en materia de información y atención ciudadana (refuerzo 700h.)

**SERVICIOS (Costes indirectos)**

**1.2. COORDINACIÓN:**

- a) La coordinación y supervisión de todos los servicios objeto del contrato.
- b) La intermediación entre la empresa y el Ayuntamiento a efectos de recibir las instrucciones necesarias para la correcta ejecución de los trabajos, resolver incidencias y proponer mejoras.
- c) Control del trabajo realizado, para lo cual rellenará un parte diario en el que se especificará, entre otros, el nº de horas de trabajo realizado por la empresa, estadística de llamadas recibidas e incidencias.

### 1.3. OTROS SERVICIOS:

- a) Recoger información acerca del Ayuntamiento, conociendo dónde, qué, y quién está hablando e intercambiando información acerca del Ayuntamiento de Irun en Internet contestando, en su caso, las demandas de información de carácter básico (siguiendo criterios previamente definidos), así como elaborando y entregando un informe análisis de la información con periodicidad mensual (bolsa 300h.).
- b) Explotación analítica de datos recogidos por los/las Teleoperadores/as a requerimiento del Ayuntamiento (bolsa de 135 h.)

## 2. LUGAR DE PRESTACIÓN Y EQUIPAMIENTO

El lugar de prestación del servicio será aquella instalación que, dentro del término municipal de Irun, oferte la empresa adjudicataria. El local y equipamientos deberán reunir las condiciones mínimas para el correcto funcionamiento del servicio, y deberá estar emplazado próximo a la Casa Consistorial.

El adjudicatario deberá conectar el citado local mediante fibra óptica, a la red de voz y datos municipal, así como dotarlo con las instalaciones y equipamiento (informático, etc.) necesario para la correcta prestación del servicio, siguiendo las indicaciones de los técnicos municipales competentes como, por ejemplo:

SAI de línea interactiva  
1 Impresora multifunción  
5 Cascos para Operadoras  
5 Teléfonos SIEMENS OPENSTAGE 60 IP  
5 Ordenadores personales

El número de puestos de trabajo necesarios, tanto por las propias necesidades del servicio como para acometer un refuerzo puntual ante la existencia de campañas o situaciones especiales, encuestas telefónicas, etc., se establece en 5 mesas de trabajo con su correspondiente equipamiento mínimo:

## 3. PERSONAL

### 3.1. TELEOPERADOR:

Clasificación y condiciones salariales, a título referencial, equivalentes a:

- GRUPO D
- TELEOPERADOR/OPERADOR (Nivel 11)  
del CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE CONTACT CENTER

El personal destinado por la empresa adjudicataria al servicio tendrá buena dicción y capacidad de comunicación, y desarrollaría las funciones enumeradas en el apartado 1.1 del punto 1º del presente anexo II.

#### Perfil del personal

- Competencias aptitudinales:

- Capacidad de comprensión y expresión
  - Habilidad en la búsqueda e interpretación de datos, de información o gestión de documentos.
- Competencias actitudinales:
  - Capacidad para la relación con el público
  - Capacidad para situarse como aliado y comprometido con el ciudadano
  - Actitud acogedora con el ciudadano, con independencia de su nivel cultural, social o económico.
  - Ser objetivo en la información que se transmite, evitando juicios de valor
  - Capacidad para recoger las críticas o estimular la participación ciudadana.
- Conocimientos y experiencia:
  - Conocimientos y 1 año de experiencia en trabajos de atención telefónica en plataformas tipo “call center”.
  - Vocación comercial y orientación a resultados
  - Formación académica: Mínimo Formación Profesional de Grado Medio o Bachiller
  - Formación específica en Técnicas de Atención Telefónica.
  - Es requisito necesario del personal ser bilingüe en castellano y euskera. Se exigirá que por lo menos el 50% de las personas del equipo posean alguna de las siguientes titulaciones: perfil lingüístico 2 emitido por el IVAP o equivalente.

### 3.2. COORDINADOR

Clasificación y condiciones salariales, a título referencial, equivalentes a:

- GRUPO D
  - COORDINADOR (Jornada partida)
- del CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE CONTACT CENTER

Las condiciones y aptitudes exigibles al coordinador/a de la empresa adjudicataria que haya de ejecutar la prestación del servicio, serán las propias de Teleoperador/a y además:

- · Capacidad de Liderazgo.
- · Capacidad de gestionar problemas y situaciones conflictivas.
- · 1 año de experiencia en la gestión de equipos de call center.
- · Vocación comercial y orientación a resultados
- · Es requisito necesario de la persona ser bilingüe en castellano y euskera.

Es responsable del buen fin del contrato por parte de la empresa adjudicataria, y desarrollaría las funciones enumeradas en el apartado 1.2 del punto 1º del presente anexo II.

Podrán compatibilizarse las funciones de coordinador con las propias de teleoperador a fin de optimizar la gestión de personal.

El personal, ya sea Coordinador/a o Teleoperador/a, asignado al servicio tanto inicial como posteriormente, deberá cumplir con las condiciones de formación, competencias y experiencia mínimos exigidos en los puntos 3.1 y 3.2.

#### 4. FORMACIÓN

Para el desempeño del servicio, el personal deberá estar formado en la estructura y en las actividades del Ayuntamiento de Irun, debiendo éste aportar a la empresa adjudicataria la información necesaria y correspondiéndole, asimismo, el programa de formación del personal, de tal forma que en el momento de iniciarse el servicio el personal tenga capacitación suficiente. Se adjunta al presente Pliego de condiciones el Anexo IV con toda la información completa sobre los diferentes módulos formativos.

Conforme a lo anterior, se exigirá a la empresa adjudicataria una formación inicial de cada uno de los teleoperadores de, al menos, 150 horas en materias específicas del Ayuntamiento de Irun. La empresa adjudicataria deberá acreditar ante el Ayuntamiento de Irun (SAC) que los teleoperadores han recibido la formación exigida.

La empresa adjudicataria se comprometerá además a mantener los conocimientos y habilidades de los teleoperadores, que destinen para prestar el servicio y sustituciones, a una formación continuada durante la duración del contrato de un mínimo de 12 horas por cada operador y año. El haber impartido esta formación deberá ser acreditado por la empresa adjudicataria.

#### 5. HORARIOS DEL SERVICIO (teléfonos 010, 943505152, 092 y 943-649393)

El servicio funcionará, de forma ininterrumpida, durante todo el año, excepto domingos y días festivos de carácter oficial (San Pedro, Nochebuena y Nochevieja, horario de mañana), estableciéndose como servicio básico el siguiente:

De lunes a viernes: 8:00h. a 8:30h. → 1 puesto  
8:30h. a 9:00h. → 2 puestos  
9:00h. a 14:00h. → 3 puestos  
14:00h. a 16:00h. → 1 puesto  
16:00h. a 19:00h. → 2 puestos  
19:00h. a 20:00h. → 1 puesto

Los sábados: 8:30h. a 13:30h. → 1 puesto

El coordinador cumplirá la jornada establecida en convenio.

Los horarios especificados son orientativos, ya que podrán ser readaptados mediante Resolución de Alcaldía o Resolución de Delegado de Alcaldía siempre que las necesidades del servicio lo exijan. Las necesidades la determinarán los siguientes factores: mayor volumen de llamadas que se reciban por cada franja horaria, de la existencia de campañas o situaciones especiales, de encuestas telefónicas, estaciones del año y periodo vacacional o cualquier otro motivo que así lo exija; todo lo cual podrá hacer necesarias las modificaciones de los recursos con el aumento o disminución de puestos en el conjunto de la jornada o en periodos determinados.

El Ayuntamiento de Irun podrá solicitar, con 24 horas de antelación, la necesidad de un refuerzo puntual del servicio. En caso de modificaciones de mayor duración (*por ejemplo: encuestas y campañas*) la notificación se realizará con una antelación de 1 semana.

El número de horas de ejecución previstas de teleoperador es de **6.571 horas anuales** (7.500 horas acumulando el refuerzo)

#### 6. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La prestación del servicio deberá ser efectiva, de forma que el personal deberá estar presente en los periodos establecidos, admitiéndose solamente pequeñas ausencias.

La empresa adjudicataria se compromete a suplir posibles ausencias y eventualidades imprevistas que

se puedan producir a cualquiera de las personas inicialmente destinadas a la realización del trabajo, por personal con el mismo perfil de la persona sustituida, suministrándole la formación a su cuenta, en un plazo máximo de 24 horas.

El Ayuntamiento de Irun podrá recusar en cualquier momento durante la ejecución de los trabajos, a cuantos empleados del adjudicatario estime que no cumplen con los requisitos exigibles.

La empresa adquiere el compromiso, dado el carácter de emergencia que tiene el servicio que se tiene que prestar, de aceptar que en caso de huelga del sector el servicio relativo al 092 se prestará al 100 por 100, mientras que los servicios del 010, 943505152 y del 943-505555 se realizarán con el personal mínimo que determine la Autoridad competente.

## 7. DATOS DE INTERÉS (actualizar)

El número de llamadas atendidas a través de los teléfonos 010 y 092 y 943-649393, en el año 2.011, ha sido el siguiente:

- \* Teléfono 010: 51.465 llamadas
- \* Teléfono 943505152: 30.723 llamadas
- \* Teléfono 943-505555: 5.426 llamadas
- \* Teléfono 092 : 1.454 llamadas

El volumen total en el año 2.011 fué de aproximadamente **90.000 llamadas**.

## ANEXO IV

### Módulos formativos

#### Módulo 1: Incorporación

- *Presentación plan de formación*
- *Socialización:*
  - *Presentación del personal del servicio*
  - *Conocimiento de las instalaciones*
  - *Organización interna del servicio*

#### Módulo 2: Organización municipal

- *Organización Política*
  - *Corporación Municipal*
  - *Grupos políticos*
  - *El Alcalde y los Tenientes de Alcalde*
  - *La Junta de Gobierno Local*
  - *El Pleno*
  - *Los Concejales – Delegados*
  - *La Junta de Portavoces*
  - *Las Comisiones Informativas*
- *Organización Administrativa*
- *Áreas de actividad municipal*
- *Organigrama*
- *Entes locales distintos al Ayuntamiento*
  - *Mancomunidad Servicios de Txingudi*
  - *Consortio de Cooperación Transfronteriza Bidasoa – Txingudi*
- *Sociedades*
  - *Bidasoa Activa – Bidasoa Bizirik (ADEBISA)*
  - *Recinto Ferial del Bidasoa – Bidasoako Erakustazoka, S.A.*
  - *Blaia - Servicios Funerarios Municipales de Irun, S.A.*
  - *Irunvi – Sociedad Pública de Vivienda de Irun, S.A.U.*

#### Módulo 3: Información al ciudadano

- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.04: Información al ciudadano.*
- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.07: Servicios de información: campañas*
- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.12: Mantenimiento de la Base de Datos de Información (BDI)*
- *Aplicaciones informáticas:*
  - *Base de datos de información*
- *Localización de documentación en el archivo*



#### **Módulo 4: Servicios**

- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.05: Gestión de objetos perdidos*
- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.06: Cita previa.*
- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.11: Gestión de avisos, quejas y sugerencias*
- *Aplicaciones informáticas:*
  - *Avisos, quejas y sugerencias*
  - *Objetos perdidos*
  - *Cita previa*

#### **Módulo 5: Gestión a través del teléfono**

- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.09: Gestión a través del teléfono*
- *Aplicaciones informáticas:*
  - *ACD gestor de telefonía*
  - *Agenda de teléfonos*
  - *Sistema operativo centralita*

#### **Módulo 6: Prácticas**

- *Atención telefónica*