

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082024000013
Codi Segur de Verificació: 97dc4157-de69-48bc-980f-eb2bc8834339 Origen: Administració Identificador document original: 1869733 Data d'impressió: 05/07/2024 12:22:56 Pàgina 1 de 9	SIGNATURES 1.- ANGELA ESCRIBANO MARTIN (TCAT), 05/07/2024 09:17	



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI D'INFORMACIÓ, ASSESSORAMENT JURÍDIC I GESTIÓ DE
L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)
DE L'AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ**

CO2024043PRO

Juny 2024

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082024000013
Codi Segur de Verificació: 97dc4157-de69-48bc-980f-eb2bc8834339 Origen: Administració Identificador document original: 1869733 Data d'impressió: 05/07/2024 12:22:56 Pàgina 2 de 9		SIGNATURES 1.- ANGELA ESCRIBANO MARTIN (TCAT), 05/07/2024 09:17



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del contracte la prestació del servei d'informació i assessorament jurídic, orientació i gestió de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), així com la realització de totes les activitats pròpies de l'oficina; amb compliment de la normativa sectorial i instruccions de l'Agència Catalana de Consum, com a organisme autonòmic competent en la matèria.

2. PERSONES DESTINATÀRIES

Podran accedir al servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor els ciutadans i ciutadanes, comerços i empreses del municipi que necessitin ser atesos com a persones consumidores o usuàries de productes i serveis.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor és un servei municipal gratuït per a la ciutadania i comerciants i empresaris instal·lats a Sant Joan Despí que desenvoluparà les següents tasques:

- Informar, orientar i assessorar a les persones consumidores que consultin en matèria de consum.
- Rebre, registrar i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Fomentar la mediació com a mitjà de resolució dels conflictes de consum, entre els establiments comercials, les empreses i les persones consumidores.
- Realitzar tasques d'educació i formació en matèria de consum, per mitjà de campanyes d'informació, sensibilització i orientació, mitjançant la posada en marxa d'una sessió trimestral sobre temes d'actualitat en matèria de consum i sostenibilitat.
- Participar, en cas de ser requerit per l'Ajuntament, en actuacions transversals per a la defensa dels consumidors especialment vulnerables i/o amb risc d'exclusió social. Aquestes actuacions es desenvoluparan en l'horari establert de gestió del servei.

Totes les activitats es desenvoluparan per part de personal especialment format en temes de consum, amb capacitat per resoldre i trametre els problemes i conflictes propis d'una Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, amb el perfil que es detalla en la prescripció 5a.

El servei inclou l'atenció directa, ja sigui presencial, telefònica i/o virtual, segons la tipologia de consultes.



4. HORARI DEL SERVEI

L'horari del servei es distribueix en atenció directa i en gestió, amb un total de 15 hores setmanals, distribuïdes de la manera següent:

Dilluns

ATENCIÓ :

9:30h - 14:30h = 5h

GESTIÓ

15-17:30h = 2h 30'

Dimecres

GESTIÓ:

9:30 - 12h = 2h 30'

ATENCIÓ

12-14:30h = 2h 30'

15-17:30h = 2h 30'

Aquest horari, podrà modificar-se per raons motivades, i per necessitats del servei i sense cost addicional per a l'Ajuntament. L'empresa adjudicatària haurà de tenir capacitat per donar resposta a possibles modificacions del dia i horari del servei.

En el supòsit que el dilluns i dimecres, o el dia que s'hagi determinat de fer servei, sigui festiu, el servei es traslladarà a un altre dia de la setmana, el qual serà acordat entre les dues parts i es recollirà a l'agenda de visites concertades.

El servei també es prestarà durant el mes d'agost.

5. MITJANS HUMANS

El personal que executi la prestació del servei dependrà únicament de l'adjudicatària a tots els efectes, sense que entre aquesta i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

El perfil d'aquest personal especialitzat és el d'una persona amb Llicenciatura o Grau en Dret, en exercici, col·legiada, que pugui acreditar experiència en el desenvolupament de les tasques objecte del contracte d'un mínim de 3 anys, i que sigui adscrita al servei de manera estable, sense que es produeixin rotacions de personal. L'adjudicatària haurà de vetllar per l'estabilitat del/de la professional que adscriu al servei de Sant Joan Despí.

Tant l'experiència de l'advocat/ada que presti els serveis directament a les persones usuàries, com l'estabilitat, són condicions essencials del contracte, ja que s'ha comprovat que la rotació de personal així com la manca d'experiència posen en risc

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082024000013
Codi Segur de Verificació: 97dc4157-de69-48bc-980f-eb2bc8834339 Origen: Administració Identificador document original: 1869733 Data d'impressió: 05/07/2024 12:22:56 Pàgina 4 de 9		
SIGNATURES 1.- ANGELA ESCRIBANO MARTIN (TCAT), 05/07/2024 09:17		



la qualitat del servei, i repercuteix de manera negativa en les persones usuàries i en la pròpia gestió i seguiment dels expedients.

Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació en el personal haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

El servei haurà d'estar sempre cobert, per la qual cosa, l'adjudicatària haurà de preveure els períodes de vacances del/de la professional que adscrigui al servei, així com tenir prevista la substitució immediata en cas d'incapacitat laboral.

L'adjudicatària haurà de cobrir les baixes i/o absències de personal des del primer dia.

L'adjudicatària designarà una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal, fent d'enllaç amb els corresponents serveis municipals.

L'agenda de visites la gestionarà l'Ajuntament, amb personal propi, que serà qui agendarà la cita prèvia.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions o serveis realitzats i també de les conseqüències que es derivin per a l'administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

En aquest sentit, l'adjudicatària haurà de dissenyar un protocol de procediment des gestió i arxiu dels expedients i de les consultes, reclamacions, mediacions rebudes pels ciutadans usuaris del servei, en favor de la consulta per qualsevol de les parts implicades en aquest contracte. Aquest protocol haurà de ser lliurat a la persona responsable del contracte a l'inici de l'execució del contracte, per al seu vistiplau.

Tanmateix, cap gestió dels expedients, pot fer-se amb comptes d'adreces electròniques que no siguin el genèric de l'OMIC, que proporcionarà l'Ajuntament.

6. MITJANS MATERIALS

El servei es prestarà a les dependències municipals ubicades a Promoció Econòmica, Ocupació, Comerç, Consum i Mercats Municipals; i/o en altres dependències municipals que pugui determinar l'Ajuntament per raons d'interès públic.

L'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatària l'espai i el mobiliari necessari per prestar el servei objecte d'aquest contracte, assumint l'Ajuntament les despeses de neteja de l'espai, i subministraments elèctric, telefònic i d'aigua. També se li facilitarà el material fungible necessari per a l'execució del servei (carpetes, fulls, etc.).

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082024000013
Codi Segur de Verificació: 97dc4157-de69-48bc-980f-eb2bc8834339 Origen: Administració Identificador document original: 1869733 Data d'impressió: 05/07/2024 12:22:56 Pàgina 5 de 9		SIGNATURES 1.- ANGELA ESCRIBANO MARTIN (TCAT), 05/07/2024 09:17



Per a les sessions formatives i informatives que realitzi l'adjudicatària, l'Ajuntament facilitarà l'espai, mobiliari i els mitjans audiovisuals i informàtics necessaris (ordinador portàtil, projector i pantalla, altaveus).

L'Ajuntament es farà càrrec del manteniment de les instal·lacions així com de tot el contingut inventariat assignat a la prestació del Servei, sempre i quan el seu deteriorament o trencament sigui conseqüència del transcurs del temps o d'una avaria i, en cap cas produïda per un ús incorrecte per part de l'empresa adjudicatària, la qual haurà de retornar les instal·lacions en el mateix estat en que les ha rebut, en finalitzar el contracte, i s'haurà de comprometre a fer un bon ús de l'equipament al llarg del contracte.

El personal de consergeria de l'equipament on hi ha ubicada l'OMIC serà a càrrec de l'Ajuntament; així com també la difusió del servei. L'empresa adjudicatària col·laborarà en l'elaboració dels materials de difusió i informació del Servei en coordinació amb la responsable municipal del contracte.

7. COORDINACIÓ I SEGUIMENT

L'adjudicatària del Servei, destinarà a una persona que desenvoluparà funcions de coordinació amb l'Ajuntament de Sant Joan Despí, per tal de garantir el compliment del servei i les activitats.

El Coordinador del servei haurà de supervisar el correcte desenvolupament de qui presta el servei, de les funcions atribuïdes, control de l'assistència del personal al seu lloc de treball, si s'escau; així com d'informar de les possibles incidències que puguin sorgir i fer propostes de millora del Servei.

Per al seguiment de les condicions i compromisos adquirits en el contracte, l'empresa adjudicatària, a través del Coordinador, junt amb la representació de l'Ajuntament integrada pel responsable municipal del contracte i, si s'escau, per personal Tècnic de l'Àrea de Promoció Econòmica, establiran reunions de supervisió mensuals amb la finalitat de garantir que l'empresa adjudicatària compleix amb les condicions establertes al contracte.

L'adjudicatària haurà d'elaborar un informe amb periodicitat mensual i una memòria anual de gestió del servei, amb els camps que determini l'Ajuntament, que inclourà l'activitat realitzada, sense perjudici de les avaluacions addicionals de seguiment que puguin ser necessàries i requerides per l'Ajuntament. Entre d'altres apartats l'informe mensual i la memòria anual del servei hauran d'especificar el següent:

1. Número d'expedients oberts durant el període, classificats per temes i indicant el número de visites.
2. Número de consultes directes o telefòniques, classificades per temes.
3. Consultes i reclamacions.
4. Activitats de formació i divulgació.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082024000013
Codi Segur de Verificació: 97dc4157-de69-48bc-980f-eb2bc8834339 Origen: Administració Identificador document original: 1869733 Data d'impressió: 05/07/2024 12:22:56 Pàgina 6 de 9		
SIGNATURES 1.- ANGELA ESCRIBANO MARTIN (TCAT), 05/07/2024 09:17		



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

5. Quantitats econòmiques reclamades i quantitats econòmiques aconseguides
6. Altres activitats, estadístiques o documentació que serveixi per valorar l'activitat realitzada i el grau de compliment dels objectius assenyalats en aquest Plec de prescripcions tècniques i de les activitats que ha d'executar l'adjudicatària del contracte.

L'Ajuntament de forma directa, o a través de la responsable municipal del contracte, podrà establir sistemes de control de qualitat del servei, com per exemple valoració dels usuaris del Serveis, mitjançant qüestionaris de satisfacció.

8. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

Són obligacions de l'adjudicatària:

- a) Prestar el servei de forma continuada, garantint al màxim l'estabilitat del personal en el període de durada del contracte. En aquest sentit, en cas de situacions d'excepcionalitat degut a possibles pandèmies sanitàries o d'altres emergències, es valorarà la possibilitat de seguir oferint el servei de forma telefònica i/o virtual.
- b) Per al correcte desenvolupament del servei, l'adjudicatària ha de disposar d'un sistema de registre necessari i documentat de les consultes ateses.
- c) Complir amb les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, laboral i de seguretat i higiene en el treball. L'Ajuntament podrà requerir, en qualsevol moment, l'acreditació d'aquest compliment. Així mateix, totes les llicències i autoritzacions administratives necessàries per a l'exercici de la seva activitat hauran d'estar en vigor.
- d) Contractar, pel seu compte, les assegurances necessàries per a l'exercici de la seva activitat.
- e) Garantir la continuïtat i regularitat del servei sense períodes d'interrupció per motiu de baixes, vacances o similars.
- f) Aportar tot el personal necessari, amb caràcter estable, per a la realització de l'objecte del contracte, amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de la corporació municipal.
- g) Garantir la confidencialitat de la informació obtinguda arrel dels serveis prestats, quedant prohibida llur revelació a tercers, llevat autorització expressa de l'Ajuntament de Sant Joan Despí. Totes aquelles dades tècniques referents als serveis realitzats per l'adjudicatària seran propietat de l'Ajuntament.

9. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ

Seran drets i obligacions de l'Ajuntament de Sant Joan Despí:



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- a) Fer reunions de coordinació amb el/la Coordinador/a nomenat per l'adjudicatària i, si aquest/a ho considera convenient, també amb els professionals integrants de l'equip.
- b) Realitzar un seguiment i avaluació del grau de compliment de la prestació del Servei de l'OMIC.
- c) Facilitar a l'empresa adjudicatària un centre de treball amb els equipaments necessaris per a poder exercir l'activitat (oficina, mobiliari, connexió a internet, telèfon fix, fotocopiadora, arxivadors, i correu electrònic).
- d) Assumir les despeses derivades de consums i manteniments de les infraestructures i equipaments municipals on es realitzi l'activitat.
- e) Definir el model i contingut dels informes necessaris i de la memòria anual.

10. OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

1. L'adjudicatària està obligada al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits al contracte.

2. En el supòsit de concurrència de treballadors de l'adjudicatària amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatiu a *Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència* i qualsevol altre que correspongui.

L'adjudicatària resta obligada a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:

- a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
- b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
- c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.

11. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL O D'INTERRUPCIÓ DEL SERVEI

En el supòsit eventual de vaga legal o interrupció laboral del servei per la/es persona/es treballadors/es adscrits, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent al responsable municipal del contractes de les incidències i desenvolupament de la vaga; i disposar els serveis mínims que estableixi la Llei.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082024000013
Codi Segur de Verificació: 97dc4157-de69-48bc-980f-eb2bc8834339 Origen: Administració Identificador document original: 1869733 Data d'impressió: 05/07/2024 12:22:56 Pàgina 8 de 9		SIGNATURES 1.- ANGELA ESCRIBANO MARTIN (TCAT), 05/07/2024 09:17



Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe en el que s'indiquin els serveis prestats i els serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe s'haurà de presentar en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del responsable municipal del projecte. Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, es valorarà la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal.

9. DIFUSIÓ DEL PROJECTE, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb associacions/entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament de Sant Joan Despí la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altra mitjà: audiovisual...) derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del projecte i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

L'empresa adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'Ajuntament de Sant Joan Despí per tal de garantir el seguiment i avaluació del projecte

10. PRESTACIÓ DEL SERVEI EN MODALITAT A DISTÀNCIA

Davant d'una situació sanitària que impossibiliti la prestació del servei de forma presencial, ja sigui de forma parcial o total, l'empresa adjudicatària haurà de disposar de les eines necessàries per prestar-lo de forma telemàtica si l'Ajuntament de Sant Joan Despí així ho determina, amb les prestacions que es detallen en aquest Plec i en la restant documentació contractual.

11. FINALITZACIÓ DE CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas de no continuar prestant el servei la mateixa empresa, aquesta i la nova adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del Servei en el termini de deu dies naturals previs a l'inici de la nova prestació.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 14082024000013
Codi Segur de Verificació: 97dc4157-de69-48bc-980f-eb2bc8834339 Origen: Administració Identificador document original: 1869733 Data d'impressió: 05/07/2024 12:22:56 Pàgina 9 de 9		SIGNATURES 1.- ANGELA ESCRIBANO MARTIN (TCAT), 05/07/2024 09:17



Amb la finalitat que aquest traspàs d'informació no repercuteixi negativament en les persones usuàries del servei, l'Ajuntament ordenarà i supervisarà aquest traspàs.

12. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària haurà de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia de drets digitals. Sota cap circumstància, l'empresa adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de les persones usuàries que les aportades per al servei o que l'Ajuntament de Sant Joan Despí estimi convenient que estiguin en possessió de l'adjudicatària.

A la data de la signatura electrònica.

La Cap de Promoció Econòmica, Foment de l'Ocupació, Comerç, Consum i Mercats Municipals, Àngela Escribano Martín