



**Ajuntament de Calvià**  
Mallorca

**DOCUMENT ELECTRÒNIC**

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>  
 Identificador: 298217  
 Òrgans: Ajuntament de Calvià  
 Data Captura: 2019-07-24 12:21:46  
 Origen: Administració  
 Estat elaboració: EE01  
 Tipus documental: Còpia autèntica en paper de document electrònic  
 Tipus firmes: Xades Internally Detached

Firmant	Perfil	Data	Estat firma
CASTAÑER ALEMANY JUAN - 43092360C		24/07/2019	Vàlida

Pot recuperar el document introduint el codi CSV a: <https://www.admonline.calvia.com/csv>



CAL666830010497741T33D3E6D6

CSV:

**EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº:**  
**TIPO DE CONTRATO:** Servicio. Contrato Menor  
**OBJETO:** Desarrollo del servicio de apoyo al Servicio de Atención a la Ciudadanía (ciudadanos extranjeros y "Quéjese") del Ayuntamiento de Calvià.  
**ÓRGANO DE CONTRATACIÓN:** La Teniente de Alcalde delegada de Deportes y Ciudadanos Extranjeros, por Decreto de Alcaldía de fecha 17.06.19.

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO DE APOYO AL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (CIUDADANOS EXTRANJEROS Y "QUÉJESE") DEL AJUNTAMENT DE CALVIÀ.**

### **PRIMERA.- Objeto del contrato**

Prestación de un servicio de apoyo al Servicio de Atención a la Ciudadanía, en los términos siguientes:

- Atención a los ciudadanos extranjeros residentes, y no residentes, en el término municipal de Calvià, en los dos idiomas extranjeros más usados en este término municipal; inglés y alemán.
- Atención telefónica del servicio de recepción de quejas del Ayuntamiento (Quéjese)

CPV (Vocabulario común de contratos): 75125000-8

### **SEGUNDA.- Definición, contenido y condiciones de ejecución de los trabajos.**

#### Definición

Servicio de apoyo al Departamento Internacional y al Servicio de Atención a la Ciudadanía y a los ciudadanos extranjeros que desean realizar consultas o trámites administrativos en el Ajuntament de Calvià y por no tener conocimientos suficientes de ninguna de las lenguas oficiales en Baleares, necesitan de este servicio para realizar sus pretensiones. Dicho Servicio incluye la atención telefónica del servicio de recepción de quejas del Ayuntamiento de Calvià (Quéjese).

#### Contenido del servicio:

1. Facilitar a los ciudadanos extranjeros residentes, y no residentes, el acceso a los diferentes servicios que se prestan por la Administración, en los idiomas inglés y alemán.
2. Atender e informar personalmente a los ciudadanos extranjeros que desconocen nuestra lengua oficial, facilitándoles la realización de las gestiones que éstos hayan de realizar en las dependencias municipales.

3. Colaborar en la traducción de documentos del Ajuntament a los idiomas extranjeros inglés y alemán, de forma directa e inversa.
4. Atención telefónica del servicio de recepción de quejas del Ayuntamiento (Quéjese), así como la canalización de las mismas hacia el Departamento afectado.

#### Condiciones de la ejecución del servicio

1. Será función del contratista, de acuerdo con los recursos disponibles, dar un servicio integral de atención a los ciudadanos extranjeros definidos en el punto anterior, dentro del plan integral del Departamento de Ciudadanos Extranjeros y realizar la atención telefónica del servicio de recepción de quejas del Ayuntamiento (Quéjese), así como la canalización de las mismas hacia el Departamento afectado.
2. El contratista habrá de ajustarse, en todo momento, a las directrices del Departamento de Ciudadanos Extranjeros y del Servicio de Atención a la Ciudadanía con la finalidad de obtener la máxima eficacia y coordinación.
3. El servicio se prestará de forma ininterrumpida a lo largo de la duración del contrato. Deberá ser desarrollado por un equipo de, como mínimo, dos trabajadores/as. Las personas que desarrollen el servicio deberán ser sustituidas en caso de vacaciones, permisos o bajas, con objeto de evitar interrupciones en la prestación del mismo.
4. Durante toda la vigencia del contrato se precisarán una dedicación mínima de unas 40 horas semanales, 35 horas de permanencia en el lugar habilitado para prestar el servicio y 5 horas acumulables las cuales, el Ajuntament de Calvià podrá utilizar, previa comunicación a la empresa concesionaria, para desarrollar las funciones establecidas en el contrato.
5. Debido a las características del presente Servicio éste deberá ser prestado en las dependencias que al efecto se habilitarán en la Casa Consistorial o en sus oficinas descentralizadas, sin perjuicio de tener que realizar actuaciones puntuales en otros lugares.
6. Toda la información y materiales recogidos por el contratista durante el ejercicio de sus funciones se considerara propiedad municipal.
7. La empresa adjudicataria deberá coordinar con el Ajuntament de Calvià la prevención de riesgos laborales de acuerdo con la normativa vigente.

#### **TERCERA.- Presupuesto máximo del contrato**

BASE IMPONIBLE: catorce mil novecientos ochenta y cinco euros (14.985 €)

21% IVA: tres mil ciento cuarenta y seis euros con ochenta y cinco céntimos (3.146'85 €)

TOTAL: dieciocho mil ciento treinta y un euros con ochenta y cinco céntimos (18.131'85 €)

La retribución anual/bruto para cada trabajador adscrito a este contrato será como mínimo de: 19.237,90€, incluyendo las pagas extras prorrateadas.

#### **CUARTA.- Criterios adjudicación.**

La persona adjudicataria será la que presente la oferta que ofrezca una mejor relación calidad precio en base a los siguientes criterios/aspectos:

- |                         |        |
|-------------------------|--------|
| 1.- Precio de la oferta | 50,00% |
| 2.- Proyecto técnico:   | 50,00% |

El proyecto como mínimo deberá desarrollar lo estipulado en el presente pliego, explicando cómo se realizará el contenido del servicio, las condiciones de ejecución del servicio, las funciones propias del personal que desarrolle el servicio, titulaciones de los profesionales, caso de resultar adjudicatarios, del personal que lo ejecutará, estructura organizativa funcional, plantilla de la memoria mensual y anual a presentar, etc.

#### **QUINTA.- Plazo de ejecución**

Tres meses a contar desde el 1 de agosto de 2.019 o el primer día hábil posterior al de la firma del contrato.

#### **SEXTA.- Plazo de garantía, en su caso**

Un mes desde la recepción del contrato.

#### **SÉPTIMA.- Responsable del contrato**

La dirección del contrato será realizada por la Coordinadora de Proyectos de Modernización y Calidad de los Servicios.

#### **OCTAVA.- Inspección de los trabajos.**

La inspección de los trabajos se realizará conjuntamente, por la persona que la empresa concesionaria determine, y por el/la director/a del contrato. La persona designada por la empresa actuará como contacto único para el Ajuntament de Calvià en todo lo relativo al desarrollo del objeto del contrato.

#### **NOVENA.- Condiciones especiales para la ejecución del contrato, en su caso**

Las funciones propias del personal que desarrolle el servicio serán:

1. Atender (presencial, telefónica o vía Internet) a usuarios extranjeros en el punto de atención específico situado en la casa consistorial.

2. Proporcionar la información e indicaciones precisas más adecuadas sobre los servicios municipales, para colaborar en la consecución de las pretensiones del usuario que se atiende.
3. Utilizar los equipos, programas y aplicaciones informáticas del servicio para: redactar documentos, hojas de cálculo, presentaciones, etc que sean precisos para cumplir con los objetivos del mismo.
4. Realizar traducciones alemán/castellano o inglés/castellano y viceversa.
5. Actualizar las bases de datos del servicio.
6. Registrar, clasificar, distribuir y archivar documentación e información de interés con los objetivos del servicio.
7. Realizar la atención telefónica del servicio de recepción de quejas del Ayuntamiento (Quéjese), así como la canalización de las mismas hacia el Departamento afectado.

Los requisitos profesionales que deberá reunir los trabajadores que desarrollen el servicio son los siguientes:

<b>Requisitos:</b>	
Competencia mínima en los idiomas que deberán utilizar los trabajadores durante el desarrollo del servicio: castellano o catalán más inglés y alemán	<p>Usuario competente: nivel C1, para todas las lenguas indicadas.</p> <p>Este nivel se define como aquél en el que la persona es capaz de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es capaz de comprender una amplia variedad de textos extensos y con cierto nivel de exigencia, así como reconocer en ellos sentidos implícitos.</li> <li>2. Sabe expresarse de forma fluida y espontánea sin muestras muy evidentes de esfuerzo para encontrar la expresión adecuada.</li> <li>3. Puede hacer un uso flexible y efectivo del idioma para fines sociales, académicos y profesionales.</li> <li>4. Puede producir textos claros, bien estructurados y detallados sobre temas de cierta complejidad, mostrando un uso correcto de los mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.</li> </ol>

Para la certificación de los requisitos de cualificación de los trabajadores que desarrollen el servicio, la empresa concesionaria deberá presentar la documentación acreditativa correspondiente:

- La competencia mínima en los conocimientos de idiomas podrá acreditarse mediante una de las siguientes formas:
  1. Presentación de las certificaciones emitidas por los organismos oficiales competentes para cada una de las lenguas
  2. Ser idioma nativo del trabajador/a propuesto/a acreditado mediante la tenencia de la correspondiente nacionalidad, en algún país en el cual, al menos una de las lenguas oficiales, sea la lengua de la cual se pretenda acreditar la competencia requerida y además una entrevista personal posterior con el director/a del contrato.



La dirección del contrato podrá participar en al selección de estas personas que formen el equipo. En los criterios de selección se han de valorar, entre otros, las habilidades sociales, la capacidad de trabajar en equipo, los conocimientos del municipio, su motivación e iniciativa y su capacidad resolutive.

La Administración podrá obligar al contratista a la sustitución de las personas del equipo cuando no alcancen los niveles de exigencia requeridos, tanto a nivel de conocimientos mínimos, como en la atención de los ciudadanos o en la prestación del servicio en general.

#### **NOVENA.- Forma de pago:**

Los pagos se efectuarán por mensualidades. Las facturas deberán ser conformadas por la persona responsable del Departamento de Ciudadanos Extranjeros y por el Director municipal del contrato. En el caso de que por diversos motivos no se pudiera realizar el servicio en su totalidad, el presupuesto se modificará proporcionalmente en base a su oferta.

El pago se efectuará con cargo a la siguiente partida presupuestaria 501924012270601 del presupuesto de 2.019.

Calviá,

El Secretario accidental,

Fdo.: Juan Castañer Alemany

