



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONCEJALIA DE MEDIO AMBIENTE, LICENCIAS, SALUD Y CONSUMO RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE CONSUMO

Exp nº : 19/2016

#### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR EN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACION DE LOS SERVICIOS DE ATENCION EN LOS PUNTOS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR (PIC), SITOS EN LOS CENTROS CIVICOS Z Aidin, NORTE, CHANA Y CENTRO DE SERVICIOS COMUNITARIOS ALBAYCIN.**

#### **1.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO**

La defensa y protección de los consumidores y usuarios es una pieza clave del Estado social y democrático de derecho que consagra la Constitución Española en su artículo 51, encomendando a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos.

En Andalucía, la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, atribuye a los municipios, sin perjuicio de las competencias autonómicas, en su artículo 97, “la información y educación de los consumidores, estableciendo los cauces adecuados para ello, de acuerdo con las necesidades de cada localidad, pudiendo contar para tal fin con la colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios”, estableciendo como medio para hacer efectivo dicho derecho la creación de **Oficinas de información al Consumidor y usuario** que lleven a acabo, entre otras, las siguientes funciones:

- Información, ayuda y orientación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- La recepción, registro y acuse de recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje de los consumidores y su remisión a las entidades u órgano correspondientes.

El Ayuntamiento de Granada cuenta con una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), pero atendiendo a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores considera necesario el funcionamiento de cuatro Puntos de Información al Consumidor (PIC), localizados en los Centros Cívicos de Zaidín, Norte, Chana, y en el Centro de Servicios Comunitarios Albaycín, para lo que no cuenta con personal suficiente por lo que resulta necesario contratar la prestación de dichos servicios.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONCEJALIA DE MEDIO AMBIENTE, LICENCIAS, SALUD Y CONSUMO RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE CONSUMO

#### **2.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de información y asesoramiento a los consumidores y usuarios, a desarrollar en los Centros Cívicos de Zaidín, Norte, Chana y en el Centro de Servicios Comunitarios Albaycín.

Las actividades a desarrollar en los Puntos de Información al Consumidor serán las siguientes:

- Servicio de información y asesoramiento a los consumidores y usuarios por personas que dispongan de la formación y especialización necesarias para el desarrollo de las mismas.
- Traslado, al día siguiente de la prestación del servicio, a la Sección de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), de las reclamaciones y denuncias, así como de cualquier documentación entregada en los PIC relacionada con la materia.

#### **3.- DURACIÓN DEL CONTRATO**

El plazo de duración inicial el contrato será de dos años, si bien podrá prorrogarse por mutuo acuerdo de las partes, una vez ponderadas todas las circunstancias que concurran, antes de la finalización del mismo, teniendo en cuenta que la duración total del contrato incluidas las prórrogas **no podrá exceder de cuatro años**.

#### **4.- PRESUPUESTO DEL CONTRATO**

La licitación del contrato será por lotes, estableciéndose los siguientes:

- Lote 1: situado en el Centro Cívico Zaidín
- Lote 2: situado en el Centro Cívico Norte
- Lote 3: situado en el Centro Cívico Chana
- Lote 4: situado en el Centro de Servicios Comunitarios Albaycín

Las entidades interesadas en presentar proposiciones podrán optar a uno, a varios o a todos los lotes, procediendo a adjudicarse a aquélla que obtenga mayor puntuación en cada uno de ellos.

El tipo de licitación para cada lote asciende a 5383.76€ al que le corresponde un 21% IVA 1130.59 € lo que supone un gasto total anual de 6514.35 €por PIC.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONCEJALIA DE MEDIO AMBIENTE, LICENCIAS, SALUD Y CONSUMO RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE CONSUMO

El citado gasto se imputará a la partida 0302 49301 22799 denominada “PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR” del Presupuesto correspondiente.

#### **5.- FORMA DE PAGO**

El pago de la prestación se efectuará mediante la presentación de facturas de carácter trimestral, que deberán ser conformadas por la Sección de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo.

#### **6.- OBLIGACIÓN DEL CONTRATISTA**

- El adjudicatario deberá contar con los medios humanos y materiales necesarios para el desarrollo del servicio, comprometiéndose como mínimo a contar con una persona destinada a las labores objeto del contrato.
- La realización del servicio se efectuará en cada uno de los puntos de información, durante todos los meses del año, a excepción del mes de agosto, un día a la semana, durante tres horas, en horario de 10:30 a 13:30 horas. El día de prestación del servicio se acordará con la Sección de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo.
- Se trasladarán, al día siguiente de la prestación del servicio, a la Sección de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo, las reclamaciones y denuncias presentadas y cualquier otra documentación entregada en los PIC habilitados.
- Realización de estadillos que recojan el tipo de reclamaciones o denuncias, y consultas presentadas.
- Presentación trimestral de una memoria comprensiva de las actividades realizadas
- No será posible subcontratar la prestación del servicio objeto del presente contrato.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

### CONCEJALIA DE MEDIO AMBIENTE, LICENCIAS, SALUD Y CONSUMO RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE CONSUMO

#### **8.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

Los criterios de adjudicación del contrato serán los siguientes:

##### **1.- Precio ofertado ..... de 0 a 60 puntos**

Este criterio se valorará según la fórmula matemática que a continuación se detalla:

$$Y = M(X1 - X) / (X1 - X2)$$

Siendo:

Y: Puntuación obtenida por la oferta que se valora

M: Puntuación máxima a otorgar (60)

X: Precio ofertado a valorar

X1: Precio de licitación

X2: Precio más bajo ofertado

##### **2.- Memoria técnica..... de 0 a 40 puntos**

La *memoria* deberá hacer referencia al desarrollo de las siguientes cuestiones:

- Presentación de estadillos de las labores realizadas
- Memoria Trimestral de la actividad
- Traslado de las reclamaciones y denuncias al RAC
- Cualificación y preparación para el desarrollo de la actividad

#### **9.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

La prestación del servicio, objeto del presente contrato, no implica el tratamiento de datos de carácter personal, no obstante lo cual, la empresa adjudicataria y su personal están obligados a guardar secreto profesional respecto a los datos de carácter personal de los que haya podido tener conocimiento por razón de la prestación del contrato, obligación que subsistirá aún después de la finalización del mismo, de conformidad con el artículo 10 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 de diciembre de 1999.



## AYUNTAMIENTO DE GRANADA

CONCEJALIA DE MEDIO AMBIENTE, LICENCIAS, SALUD Y CONSUMO  
RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE CONSUMO

### **10.- PERSONAL QUE DESARROLLE LOS SERVICIOS**

A la extinción del presente contrato no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del Ayuntamiento de Granada.

Granada, 12 de Abril de 2016

JEFE DE LA SECCIÓN DE RESOLUCIÓN  
ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

VºBº LA CONCEJALA-DELEGADA DE MEDIO AMBIENTE,  
LICENCIAS, SALUD Y CONSUMO

DIRECTOR GENERAL DE CONTRATACIÓN