

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº:  
TIPO DE CONTRATO: **Servicio. Procedimiento abierto con un solo criterio de adjudicación.**  
OBJETO: **Desarrollo del servicio de atención a ciudadanos extranjeros del término municipal de Calvià.**  
ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: **La Teniente de Alcalde delegada de Deportes y Ciudadanos Extranjeros, por Decreto de Alcaldía de fecha 1 de diciembre de 2015.**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ATENCIÓN A CIUDADANOS EXTRANJEROS DEL TÉRMINO MUNICIPAL DE CALVIÀ.**

**PRIMERA.** - Objeto del contrato.

Prestación de un servicio de 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.

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

Definición

Servicio de apoyo a 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.

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. Organización, participación y colaboración de eventos propios del municipio, dirigidos a los ciudadanos extranjeros.

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.
2. El contratista habrá de ajustarse, en todo momento, a las directrices del Departamento de Ciudadanos Extranjeros con la finalidad de obtener la máxima eficacia y coordinación.
3. La empresa licitadora presentará un programa del servicio a prestar. Dicho programa será revisado trimestralmente de forma conjunta por el Ajuntament de Calvià y la empresa contratada según las necesidades que se puedan presentar.



4.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.

5.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 labores de organización y promoción de eventos dirigidos a la población extranjera de Calvià.

6.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.

7.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.

8.Toda la información y materiales recogidos por el contratista durante el ejercicio de sus funciones se considerara propiedad municipal.

9.La empresa adjudicataria deberá coordinar con el Ajuntament de Calvià la prevención de riesgos laborales de acuerdo con la normativa vigente.

#### **TERCERA.** – Dirección de los trabajos.

La dirección del contrato será realizada por la Sr Dolina Reynols, Responsable del Servicio de Atención a Ciudadanos Extranjeros del Ajuntament de Calvià o la persona en la cual delegue la Teniente de Alcalde de Deportes y Ciudadanos Extranjeros, la Sr Eva Serra Félix.

#### **CUARTA.** – 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.

**QUINTA.** – Información sobre las obligaciones relativas a la fiscalidad, protección del medio ambiente, empleo y condiciones laborales, en su caso (art. 119 del TRLCSP).

#### 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.Colaborar en la promoción y organización de eventos para el colectivo de ciudadanos extranjeros de Calvià, promovidos por el Departamento Municipal de Ciudadanos Extranjeros.
- 6.Actualizar las bases de datos del servicio.
- 7.Registrar, clasificar, distribuir y archivar documentación e información de interés con los objetivos del servicio.

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.

**SEXTA.-** Presentación de la memoria

El contratista deberá presentar una memoria sobre el desarrollo del servicio con una periodicidad mensual y anual

En cuanto a la memoria mensual, deberá contener una relación y descripción de las incidencias que se hayan producido con una valoración del responsable del servicio.

Una vez terminado el servicio se habrá de presentar una memoria final donde se informe de manera pormenorizada de los siguientes aspectos:

1. Valoración de los objetivos y recursos empleados.
2. El nivel de desarrollo del servicio.
3. Aprovechamiento del Servicio (valoración cualitativa y cuantitativa).
4. Propuestas de mejora.

Igualmente, la memoria anual deberá contener una evaluación sobre los siguiente aspectos:

1. El grado de utilización del servicio y finalidades perseguidas por los usuarios.
2. El grado de satisfacción de los participantes con el servicio prestado.