



**Ayuntamiento  
de Salamanca**



El presente pliego de condiciones fue  
aprobado por Resolución del  
5º Tribunal el 20 ABR. 2015

Salamanca, 20 ABR. 2015  
EL SECRETARIO GENERAL



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN,  
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON VARIOS CRITERIOS, DEL CONTRATO DE  
SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE ACCIONES DE MEDIACIÓN, FORMACIÓN,  
INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS EN MATERIA DE  
CONSUMO**

---

**1. OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del contrato es la ejecución del CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE ACCIONES DE MEDIACIÓN, FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS EN MATERIA DE CONSUMO entre los años 2015-2017, prorrogable a dos años más, con el fin de desarrollar, en el marco de los servicios de promoción de los derechos de consumidores y usuarios, actividades que mejoren la protección de estos derechos.

**2. OBJETIVOS DEL CONTRATO**

Los objetivos del CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE ACCIONES DE MEDIACIÓN, FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS EN MATERIA DE CONSUMO tienen base en los objetivos generales de promoción y defensa de los derechos de consumidores y usuarios.

**OBJETIVOS:**

- Reforzar la información al ciudadano que se presta en la Oficina Municipal de Información al Consumidor.



10

- Promoción y prestación de los servicios de mediación, información, mediación y gestión de reclamaciones por medios telemáticos.
- Programación de actividades de educación y formación dirigidas a la población escolar de los niveles de educación primaria, secundaria y educación especial.
- Realización de charlas y diseño de material informativo dirigido a formar y concienciar sobre sus derechos como consumidores y usuarios a los colectivos ciudadanos más vulnerables.
- Realización de actividades de sensibilización en torno a la conmemoración del día mundial de los derechos de los consumidores.

### 3. DESTINATARIOS

Se trata de prestar servicios de mediación, formación, información y mediación en materia de consumo a los consumidores y usuarios residentes en Salamanca así como a los residentes fuera de la provincia que hayan adquirido productos o contratado servicios con empresas ubicadas en Salamanca.

### 4. ACTIVIDADES

Durante cada uno de los años se realizarán las siguientes actividades:

- a) TALLERES DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO dirigidos a escolares de los niveles educativos de primaria, secundaria y educación especial.



- b) CHARLA Y DISEÑO DE MATERIALES INFORMATIVOS DIRIGIDOS A MAYORES Y OTROS COLECTIVOS de consumidores considerados como más vulnerables.
- c) REFORZAR LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA OMIC a consumidores y usuarios tanto en vía presencial como telemática.
- d) Realización de acciones de sensibilización en torno a la CELEBRACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

**a) TALLERES DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO**

La empresa adjudicataria diseñará, organizará, coordinará, ejecutará y evaluará talleres de 60 minutos de duración sobre distintos temas de consumo impartidos y guiados por un monitor-profesor con experiencia y conocimientos en el tema a tratar en cada taller.

En los talleres se trabajarán contenidos sobre los siguientes temas: consumo responsable, consumo en grandes superficies, ahorro energético, consumo y nuevas tecnologías, contratación electrónica y publicidad

En todos los talleres se utilizará una metodología participativa y que favorezca el aprendizaje de conceptos y actitudes que contribuyan al desarrollo integral de los actuales y futuros consumidores

En todos los talleres las actividades y los temas propuestos se adaptarán a la edad, a los problemas de salud y a las necesidades de los grupos a quienes va destinado.

La empresa adjudicataria se encargará de aportar los materiales y recursos que sean necesarios para el desarrollo de los talleres.



La empresa adjudicataria propondrá los temas, contenidos y metodología específica en su propuesta, y se coordinará para su organización con los técnicos de la Sección de Consumo.

La difusión de los talleres se llevará a cabo desde la Fundación Salamanca Ciudad de Cultura y Saberes. Los talleres se ofertarán a los colegios e institutos de Salamanca en coordinación con los Técnicos de Consumo y de la Fundación Salamanca Ciudad de Cultura y Saberes, quienes establecerán los criterios para seleccionar a los Colegios que demanden los talleres, y se coordinará para su organización con estos técnicos. El número de participantes de cada taller será variable dependiendo del número de alumnos de cada clase que solicite su participación.

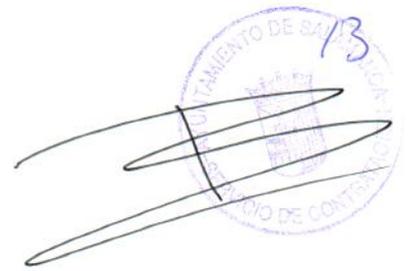
Los talleres previstos serán un total de 40 y las temáticas a trabajar serán, entre otras, las siguientes:

- Consumo reflexivo. La publicidad en consumo
- Consumo y nuevas tecnologías.
- Consumo sostenible y solidario

Cada uno de los talleres se dividirá en dos sesiones de 60 minutos cada una, por lo que se realizará un total de 80 horas.

Al finalizar cada sesión, el monitor entregará un cuestionario de evaluación a los alumnos y profesor, que será analizado y cuyo resultado se incorporará a una memoria final anual evaluatoria de la actividad desarrollada.

En cada taller se entregará al profesor una ficha donde podrán rellenar, en caso de que quieran recibir más información sobre otros temas y dinámicas relacionados con el tema a tratar, sus datos y los del centro para elaborar una base de datos con las necesidades detectadas por el profesorado.



Los lugares de celebración de los talleres serán los centros educativos donde cursen los estudios los escolares a los que vaya destinado el taller u otras que pudiera designar el Ayuntamiento. La empresa adjudicataria será responsable de la gestión y coordinación para reservar estos lugares de celebración si fuera necesario.

La empresa adjudicataria se encargará de la organización de los talleres, de su difusión, de contactar con los diversos grupos a quienes van dirigidas las actividades para ofertarlas, de la preparación del material necesario, de impartir las sesiones y de la contratación de los monitores necesarios para cada uno de los temas a tratar.

La selección de los usuarios y grupos participantes se realizará de acuerdo a los criterios que se determinen en cada actividad por los técnicos municipales.

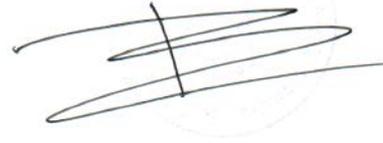
**b) CHARLAS Y DISEÑO DE MATERIAL INFORMATIVO DIRIGIDO A MAYORES Y OTROS COLECTIVOS DE CONSUMIDORES CONSIDERADOS COMO MÁS VULNERABLES.**

La empresa adjudicataria presentará un plan para impartir campaña de charlas y editar material informativo dirigido a los sectores de población más expuestos a padecer engaños o fraudes, especialmente personas mayores y personas con discapacidad.

El objetivo es informar a los consumidores y usuarios más vulnerables de sus derechos y de los aspectos a tener en cuenta para realizar un consumo responsable ante distintas situaciones.

Las temáticas a trabajar serán, entre otras, las siguientes:

- consumo responsable
- Habilidades para evitar el fraude en la contratación a distancia.
- Información sobre el derecho de desistimiento
- Suministros de gas y electricidad.



La tercera edad es un colectivo muy vulnerable ante los abusos comerciales, por lo que, en colaboración con la concejalía de mayores, se planificará la edición de material y la impartición de charlas en los centros de mayores dirigidas especialmente a este sector de la población.

Las actividades de información y educación dirigidas a personas con discapacidad se pondrán en marcha en colaboración con la Sección de Salud Pública y Consumo del Ayuntamiento de Salamanca.

Todas las actividades y materiales propuestos se adaptarán a la edad, a los problemas de salud y a las necesidades de los grupos a quienes va destinado.

La empresa adjudicataria propondrá los temas, contenidos y metodología específica en su propuesta, y se coordinará para su organización con los técnicos de la Sección de Consumo.

La selección de los usuarios y grupos participantes se realizará de acuerdo a los criterios que se determinen en cada actividad por los técnicos municipales.

Se programará un mínimo de dos charlas anuales así como el diseño de al menos dos folletos informativos dirigidos a consumidores y usuarios especialmente vulnerables.

**c) REFORZAR LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA OMIC a consumidores y usuarios tanto en vía presencial como telemática.**

La empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de refuerzo de la atención prestada a consumidores y usuarios por la Sección de Consumo, que se prestará en las oficinas o dependencias municipales que se determinen desde la Sección de Consumo del





Ayuntamiento. Este servicio se prestará en horario habitual de 8 a 14 horas. Las funciones a desarrollar serán:

- Reforzar la información al ciudadano que se presta en la Oficina Municipal de Información al Consumidor
- Atender consultas de consumidores que, por su complejidad o especificidad, requieran un cierto grado de especialización.
- Atender las consultas y reclamaciones planteadas vía e-mail
- Actualizar los contenidos informativos de la sección de CONSUMO de la página web corporativa.
- Fomentar la e-comunicación en los procedimientos de mediación y arbitraje que se siguen en la Oficina Municipal de Información al Consumidor y en la Junta Arbitral de Consumo.
- Colaborar en la organización y desarrollo de las actividades que se programen desde la Sección de Consumo del Ayuntamiento de Salamanca.

#### **d) REALIZACIÓN DE ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN EN TORNO A LA CELEBRACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

El objetivo de estas acciones es conmemorar el día mundial de los derechos de los consumidores y usuarios acercando los servicios de consumo a los ciudadanos y sensibilizando a la ciudadanía de la necesidad de avanzar hacia un consumo más responsable y solidario.

La empresa adjudicataria diseñará, organizará, coordinará y ejecutará las actividades conmemorativas del día internacional de los derechos de los consumidores, y se encargará de su difusión.



La empresa adjudicataria se encargará de aportar los materiales y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades, así como de gestionar la reserva de los lugares necesarios para la celebración de las actividades programadas.

La empresa adjudicataria propondrá los temas, contenidos y metodología específica en su propuesta, y se coordinará para su organización con los técnicos de la Sección de Consumo.

La selección de los participantes en las actividades se realizará de acuerdo con los criterios que se determinen por la Sección de Consumo.

## **5. RECURSOS HUMANOS**

Será por cuenta de la empresa adjudicataria la contratación del personal necesario para atender el objeto del contrato y el pago de las obligaciones derivadas de dicha contratación, así como el cumplimiento escrupuloso de todas las determinaciones legales y reglamentarias en materia de personal, derechos pasivos, seguridad social y cualesquiera otras en materia laboral.

Igualmente, la empresa adjudicataria estará obligada a mantener al personal contratado debidamente afiliado a la Seguridad Social, y al corriente en el pago de las cuotas correspondientes, quedando totalmente exento el Ayuntamiento de cualquier obligación al respecto, y pudiendo exigir en cualquier momento, si lo estima oportuno, los documentos de cotización debidamente sellados por la Seguridad Social.

Se hará un seguimiento continuado de los profesionales y la calidad el servicio, pudiendo el Ayuntamiento proponer y realizar los cambios necesarios para el desarrollo óptimo de cada actividad.



## **6. RECURSOS MATERIALES**

La Empresa adjudicataria deberá aportar los medios técnicos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades objeto del programa. Se encargará de buscar y gestionar su realización en locales municipales o de otras entidades.

La Empresa adjudicataria es responsable del diseño del material de las actividades. Toda la documentación impresa que se vaya a repartir o entregar a los participantes deberá ser previamente supervisada por los técnicos de Consumo del Ayuntamiento.

Los materiales empleados en los talleres, conferencias y actividades pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento, quien podrá reproducirlos total o parcialmente cuando lo considere oportuno.

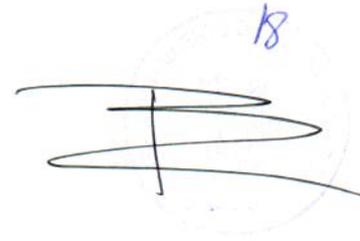
En todo el material y medios de difusión se hará constar la organización municipal de la actividad y deberá aparecer de forma clara el logotipo oficial del Ayuntamiento de Salamanca y de la Sección de Consumo.

## **7. EVALUACIÓN:**

La empresa adjudicataria diseñará y desarrollará un sistema de evaluación de cada una de las actividades realizadas. Todas las actividades irán acompañadas de un cuestionario de satisfacción.

La evaluación contará con indicadores que nos proporcionen información sobre:

- Número de participantes en las distintas actividades.
- Eficacia de la organización. Satisfacción de los participantes.
- Satisfacción con los docentes.
- Otros temas que los participantes desearían tratar.



#### **8. MEMORIA Y SEGUIMIENTO:**

La entidad adjudicataria se compromete a:

- Presentar un proyecto anual donde se incluyan mejoras referidas a gestión, coordinación y difusión, así como un cronograma de actividades.
- Presentar un calendario periódico de actividades donde consten además acciones concretas de difusión y sensibilización.
- Presentar una memoria anual, antes del día 31 de enero del año siguiente con la evaluación de las actividades realizadas.
- Comunicar los técnicos de Consumo cualquier incidencia en el desarrollo del proyecto.

#### **9. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS: PROYECTO TÉCNICO.**

Las empresas que soliciten presentarse a este concurso deberán presentar un proyecto técnico en el que constarán como mínimo:

- Datos de identificación de la Entidad.
- Datos de la persona responsable en la entidad.
- Fundamentación.
- Objetivos generales y específicos a conseguir.
- Programación de actividades y contenidos a desarrollar con su metodología.  
Plan de seguimiento de las actividades. Cronograma.



- Relación de recursos humanos aportados, su organización y distribución, acompañado de un breve Curriculum Vitae que especifique claramente la experiencia y formación en el tema objeto de la contratación. Se especificará el personal a contratar y los posibles colaboradores.
- Medios materiales precisos, especificando aquellos propios que la entidad o equipo aportará al proyecto.
- Estrategias de difusión del proyecto. Campañas de difusión. Actividades de información y motivación.
- Sistema de evaluación.
- Se acompañará al proyecto la documentación exigida en el artículo correspondiente del pliego de cláusulas particulares administrativas.

Salamanca, 3 de diciembre de 2014

Fdo.- La Directora en funciones de la OMIC  
Ana Hidalgo Armenteros