



Ajuntament d'Andratx

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA ESTRANGERA RESIDENTS I NO RESIDENTS EN EL TERME MUNICIPAL D'ANDRATX.

PRIMERA.- Es objecte de la contractació la prestació d'un servei d'atenció a la ciutadania estrangera residents i no residents, en el terme municipal d' Andratx en els dos idiomes estrangers més utilitzats en aquest terme municipal.

SEGONA.- Aquesta prestació es realitzarà en base als següents objectius:

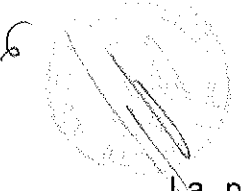
- a) Facilitar a la ciutadania estrangera residents i no residents, l'accés als diferents serveis que es presten per l'Administració, en els idiomes anglès i alemany.
- b) Atendre i informar personalment a la ciutadania estrangera que desconeixen el nostre idioma, facilitant-los la realització de les gestions que aquests hagin de realitzar a les dependències municipals.
- c) Col·laborar a la traducció de documents de l'Ajuntament als idiomes estrangers anglès i alemany, així com en la traducció dels continguts de la pàgina web municipal.

TERCERA.- Els usuaris d'aquest servei seran els ciutadans i ciutadanes estrangers residents i no residents en el terme municipal d'Andratx, que venen a aquesta Administració per realitzar consultes i/o gestions relatives al municipi i que no son coneixedors del nostre idioma.

QUARTA.- Serà funció del contractista, d'acord amb els recursos disponibles, donar un servei integral d'atenció a la ciutadania estrangera definit en el punt anterior, integrat dins de la unitat del Servei d'Atenció a la ciutadania (SAC) de l'Ajuntament d'Andratx.

CINQUENA.- L'empresa licitadora presentarà un programa del servei a prestar. Aquest programa serà revisat mensualment de forma conjunta per l'Ajuntament i l'empresa contractada segons les necessitats que es puguin presentar.

SISENA.- El servei es prestarà de forma ininterrompuda al llarg de tot l'any, sense que es pugui deixar d'oferir en cap moment. El servei haurà de ser prestat per una persona, conforme a les característiques estipulades a la clàusula vuitena del present plec.

6 
La persona que s'ocupi directament de la prestació del servei haurà de romandre a les dependències habilitades a l'efecte en l'horari d'obertura de l'Ajuntament.

SETENA.- Durant el desenvolupament del programa del servei, el contractista haurà de presentar trimestralment una memòria del funcionament del servei en funció dels següents indicadors d'avaluació:

- El grau d'utilització del servei i finalitats perseguides pels usuaris.
- El grau de satisfacció dels participants amb el servei prestat.

També inclourà en la memòria les incidències que s'hagin pogut presentar i una valoració del responsable.

Una vegada finalitzat el servei s'haurà de presentar una memòria final on s'haurà d'especificar:

- Valoració dels objectius i recursos emprats.
- El nivell de desenvolupament del servei.
- Aprofitament del Servei (valoració qualitativa i quantitativa).
- Propostes de millora.

VUITENA.- El licitador haurà de comptar amb un equip format com a mínim per dues persones, ja que encara que només serà una persona la que efectivament realitzi l'atenció, el servei no es podrà desatendre en cap cas segons s'estipula a la clàusula sisena.

El perfil mínim que haurà de reunir la persona prestadora del servei es el següent:

- Una persona que tingui, com a mínim, excel·lents coneixements de castellà, anglès i alemany.

Els nivells dels idiomes estrangers seran com a mínim els equivalents al nivell C1 del Marc Europeu de referència. Així mateix es valorarà el coneixement d'altres idiomes.

La persona prestadora del servei s'haurà de coordinar amb el (SAC) per a la revisió del servei i presentació de les memòries.

L'Administració podrà obligar al contractista a la substitució de les persones de l'equip quan no arribin als nivells d'exigència requerits, tant a nivell de coneixements mínims com en l'atenció als ciutadans i ciutadanes o en la prestació del servei en general. Per poder complir amb la clàusula sisena, la persona assignada al servei s'haurà de substituir en cas de vacances, permisos o qualsevol altra causa.

NOVENA.- Degut a les característiques del present Servei aquest haurà de ser prestat a les dependències del SAC de l'Ajuntament, a l'oficina municipal del Port d'Andratx o en qualsevol altre lloc del terme municipal que se li assigni.

2

DESENA.- El contractista haurà d'ajustar-se en tot moment a les directrius del SAC amb la finalitat d'obtenir la màxima eficàcia i coordinació.

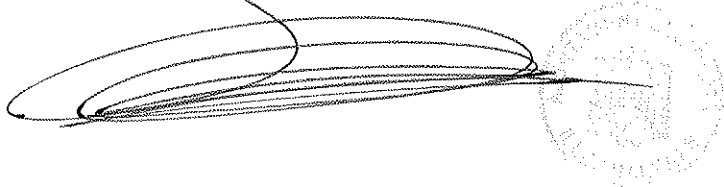
ONZENA.- La difusió del servei serà a càrrec de l'Ajuntament d'Andratx.

DOTZENA.- Els pagaments s'efectuaran per mensualitats. Les factures hauran de ser conformades pel SAC i pel Director del contracte. En el cas de que per diversos motius no es pugui realitzar el servei en la seva totalitat, el pressupost es modificarà proporcionalment en base a la seva oferta.

TRETZENA.- Tota la informació i materials recollits pel contractista durant l'exercici de les seves funcions es considerarà propietat municipal, en conseqüència, el contractista velarà per l'acompliment de les lleis vigents en matèria de confidencialitat i protecció de dades.

Andratx, 20 de febrer de 2014

La cap d'unitat del (SAC)

A large, stylized signature in black ink, consisting of several overlapping loops and horizontal strokes.

Juana Ana Suau Simó

La regidora delegada de les àrees serveis administratius i turisme.

A stylized signature in black ink, featuring a prominent vertical stroke and a series of loops.

Margarita Moll Miquel

