

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ACCIÓN VOLUNTARIA DEL CUERPO MUNICIPAL DE "VOLUNTARIADO POR ZARAGOZA" DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

OBJETO

El objeto del contrato es la adjudicación del Servicio de Atención y Acción Voluntaria del Cuerpo Municipal de "Voluntariado por Zaragoza" para desarrollar la gestión de información, formación, planificación y desarrollo de las acciones voluntarias en las Oficinas del Cuerpo Municipal de "Voluntariado por Zaragoza" y en todos aquellos edificios y espacios en donde se organicen y se realicen las mencionadas acciones.

El Servicio de Atención y Acción Voluntaria del Cuerpo Municipal de "Voluntariado por Zaragoza" tiene como finalidad dar respuesta al movimiento de participación voluntaria que surgió en torno a la celebración de la Exposición Internacional de Zaragoza 2008, proporcionando a nuestra ciudad un colectivo voluntario importante, comprometido, organizado, bien formado y con entidad propia, con reconocimiento, estabilidad y continuidad de futuro, que cuenta en la actualidad con más de 3.000 personas voluntarias.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO.

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria:

1. Atención a las personas voluntarias inscritas en el registro municipal del Cuerpo de "Voluntariado por Zaragoza"
2. Planificación y gestión de la Formación en sus tres modalidades general, especializada y específica.
3. Reparto, control de entrega y gestión de: uniformes, carnés, aguas y manutención (en acciones),
4. Plataforma informática: bases de datos (desarrollada y propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza) y sistemas de comunicación (sms, emails, walkies, correo...)
5. Planificación, organización y gestión de las acciones voluntarias.

Estos servicios comprenderán las siguientes actuaciones, funciones y tareas:

1. Coordinación, Organización y Gestión de las Acciones Voluntarias que engloba:

- Coordinación con áreas y organismos autónomos locales del Ayuntamiento para la concreción de actividades a realizar por personas voluntarias, según lo establecido en el Catálogo de puestos del Plan Municipal de Voluntariado por Zaragoza.
- Planificación de la estructura organizativa, definición de puestos de acción voluntaria y cálculo numérico de voluntarios/as requeridos para cada acción.
- Coordinación de las acciones durante su realización, requiere amplia experiencia en gestión de equipos humanos superiores a 3.000 personas voluntarias
- Valoración de cada acción y recogida de indicadores de actividad y de resultados.
- Coordinación con responsable de formación en el diseño, impartido y valoración de cursos formativos.

2. Coordinación de la Atención, Formación y Logística del Voluntariado, que incluye :

✓ **Atención**

- Coordinación y supervisión de la Atención prestada a las personas voluntarias.
- Tareas organizativas y de planificación.
- Recogida de indicadores de actividad.
- Propuesta de contenidos para medios de comunicación convencionales y digitales.
- Gestión de Voluntariado Europeo, requiere dominio de la lengua inglesa.

✓ **Formación**

- Planificación, organización, redacción de contenidos y gestión de la Formación
- Docencia directa a voluntariado (clases presenciales)
- Coordinación con técnicos municipales para el diseño de contenidos y realización de clases especializadas (turismo, cultura, acción social, deportes, medio ambiente...)
- Formación continuada: plan motivacional
- Recogida de indicadores de actividad y resultados

✓ **Logística**

- Reparto y control de entrega de uniformes y carnés (facilitados por el Ayuntamiento de Zaragoza)
- Organización de la distribución de aguas y alimentos (desayuno, merienda...) a todos los voluntarios y voluntarias en el desarrollo de las acciones voluntarias (a cargo de la Empresa).
- Dotación y mantenimiento de las redes de comunicación como teléfonos móviles, cargadores...y medios audiovisuales (cámaras vídeos, cámara de fotos, grabadoras...) que se necesiten para la acción voluntaria (a cargo de la Empresa).

La empresa adjudicataria garantizará durante toda la duración del contrato y de manera estable la prestación de las labores de coordinación a través de su personal, al cual corresponderá la organización y dirección de todos los servicios objeto del contrato y la interlocución entre la empresa y el Ayuntamiento.

3. Plataforma Informática, que integrará las funciones siguientes:

- Bases de datos: personales (programa informático municipal, requiere conocimiento de Oracle para su manejo), uniformes entregados y pendientes, carnés entregados, perdidos, renovados..., cursos formativos realizados, acciones y tiempo dedicado.
- Búsqueda, control de convocatorias y confirmaciones, y selección informática definitiva de voluntarios/as para la cobertura de los puestos.
- Extracción de diplomas y certificados de actividad.
- Análisis de datos (número, características....)
- Sistemas de información: estadísticas, indicadores y control de gestión.

La empresa adjudicataria aportará un mínimo de dos ordenadores y dotará a todo su personal de las direcciones de correo electrónico imprescindibles para el ejercicio de sus funciones.

4. Atención al Voluntariado, que abarca las siguientes funciones:

- Atención presencial y consultas en oficina
- Información personalizada por todos los canales posibles de comunicación: telefónica y telemática, requiere experiencia en Call Center (atención telefónica)
- Nuevas inscripciones individuales y actualización de datos personales.
- Archivo y custodia de los expedientes individuales (requiere experiencia en el manejo de más de 3.000)
- Campañas de captación (según necesidades), comunicación y fidelización
- Recogida de incidencias, quejas y reclamaciones
- Sondeos de satisfacción
- Comunicación digital: WEB, BLOG y Redes Sociales

Todos los profesionales estarán visualmente identificados con carnet de la empresa en donde figure nombre y apellidos, foto y cargo. Así mismo la empresa adjudicataria aportará todo el material de oficina que se precise.

5. Servicios Auxiliares de Voluntariado, comprende las siguientes funciones:

- Dinamización y atención previa a las acciones voluntarias, para la motivación necesaria y requerida en un Voluntariado de Ciudad.
- Tareas administrativas y control de los gastos derivados de las acciones voluntarias
- Colaboración en las sesiones formativas
- Presencia durante la realización de las acciones y recogida de datos.
- Coordinación con los agentes implicados en la actividad en la que se inserta la

acción de voluntariado.

Los servicios auxiliares podrán ser prestados por un número variable de personal en función de las acciones previstas, hasta un máximo de **30 horas semanales**, pudiendo darse una coincidencia de actuaciones a la vez -sobre todo en fines de semana y en días festivos- y siendo las intervenciones del personal cortas en el tiempo.

RELACIONES ENTRE EL CUERPO MUNICIPAL DE “VOLUNTARIADO POR ZARAGOZA” Y EL ADJUDICATARIO.

Funcionamiento y coordinación

Dadas las características de la actividad, es indispensable que el servicio se preste en adecuadas condiciones de seriedad, atención y trato personalizado con todas y cada una de las personas voluntarias, con el fin de que la calidad del servicio sea óptima, priorizando su atención frente a la realización de cualquier otra actividad.

La empresa adjudicataria designará la persona que vaya a ejercer la interlocución con los responsables municipales del Cuerpo Municipal de “*Voluntariado por Zaragoza*” del Ayuntamiento, estableciéndose un mínimo de una reunión informativa mensual.

Además la empresa adjudicataria deberá presentar un plan de actuación anual con avances trimestrales de las acciones previstas a realizar, un plan de formación del voluntariado, así como una memoria del servicio.

OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Según la legislación vigente, las empresas que opten al presente procedimiento deberán estar legalmente constituidas y cumplir con la normativa autonómica que exista en dicha materia.

El licitador que resulte adjudicatario, quedará obligado a efectuar el servicio en las condiciones previstas en este pliego.

La empresa deberá tomar todas las medidas necesarias para la óptima prestación de los servicios objeto del contrato, organizando:

1. Sus recursos humanos identificados con carné de la empresa en lugar visible, ya que en ningún caso existirá relación laboral entre el Ayuntamiento de Zaragoza y el personal contratado por la entidad adjudicataria.

2. Y los medios materiales necesarios tales como: agua y alimentos, móviles y cargadores, cámaras de fotos, cámaras de vídeos, ordenadores y direcciones de correo electrónicos, y material de oficina, ya mencionados en el apartado de servicios a prestar por la empresa.

PROTECCION DE DATOS

El adjudicatario está obligado a guardar reserva respecto a los datos o antecedentes que no sean públicos o notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, de los cuales haya tenido conocimiento con ocasión del contrato. El adjudicatario y su personal deberán respetar, en todo caso, las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y normas que la desarrollen. A los efectos de la citada Ley, el contratista tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y se someterá en cada momento a las instrucciones del Cuerpo Municipal de "Voluntariado por Zaragoza" en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario también deberá:

a) Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tenga acceso o haya elaborado por razón de la ejecución del contrato y, a tal efecto, adoptará las medidas de tipo técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestas.

b) Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita el Cuerpo Municipal de "Voluntariado por Zaragoza" y de **forma confidencial y reservada**, no pudiendo ser objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades distintas de las establecidas en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez el contrato se haya extinguido, por finalización de su plazo u objeto, por resolución o cualquier otra causa legalmente admitida o establecida en este pliego.

c) Devolver al Cuerpo Municipal de "Voluntariado por Zaragoza", en todos los casos de extinción contractual, los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato objeto del tratamiento.

d) Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de las establecidas en este pliego, incluso una vez extinguido el contrato.

DOCUMENTACIÓN

Para participar en el procedimiento de contratación al que este Pliego de Prescripciones Técnicas hacen referencia, las entidades deberán presentar, conforme a lo previsto en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, tres sobres cerrados (A, B y C) con la documentación que en dicho Pliego se detalla, además de lo indicado, respecto al sobre C, en esta cláusula.

El sobre C de criterios sometidos o sujetos a juicio de valor deberá contener el proyecto técnico con la siguiente documentación:

- Organización, metodología de trabajo, planificación y diseño de los servicios objeto del contrato.

PERIODO DE CONTRATACION

El contrato entrará en vigor el día 15 de julio de 2011, o al día siguiente a la fecha de su firma si es posterior, y finalizará el día 31 de diciembre de 2011.

CONDICIONES ECONOMICAS

Se estima un total de **4.800 horas** de servicio, de las cuales un mínimo de 700 horas corresponden a los servicios técnicos auxiliares de voluntariado, con la prescripción de que únicamente se abonará a la empresa adjudicataria el precio correspondiente a las horas trabajadas, previa presentación del oportuno comprobante al Cuerpo Municipal de "*Voluntariado por Zaragoza*".

El **precio por hora** de servicio es de **19,64 euros** sin IVA y 23,1752 euros con IVA (18%), incluyendo en la estructura de costes los recursos humanos, los gastos de gestión y el beneficio empresarial.

Se contempla la cantidad de **6.000 euros** sin IVA y 7.080 con IVA para la realización de actividades de captación, promoción y divulgación.

El importe de licitación por el periodo que se contrata será como máximo de **100.272,00 euros sin IVA** y 118.320,96 euros con IVA (18%).

Las empresas candidatas deberán presentar un presupuesto global y la oferta de precio medio por hora de servicio.

La empresa contratada, deberá presentar mensualmente la facturación correspondiente a los servicios efectivamente prestados en el mes vencido y el importe correspondiente.

El gasto se hará efectivo con cargo a la partida presupuestaria PRE-924-22653 Zaragoza Activa y Cuerpo Municipal de Voluntariado

FACULTAD INSPECTORA

La empresa adjudicataria realizará el servicio en las condiciones previstas en este pliego. La facultad inspectora de la dirección del Cuerpo Municipal de "*Voluntariado por Zaragoza*" del Ayuntamiento de Zaragoza se limita a velar para que las personas voluntarias solamente realicen aquellas acciones que sean propias del voluntariado evitando cualquier uso o abuso de su colaboración altruista.

La empresa adjudicataria y el personal que se destine a desarrollar este servicio no podrán solicitar la colaboración de los voluntarios y voluntarias para otros fines distintos de los establecidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas del Servicio ni utilizar la imagen del Cuerpo Municipal de "*Voluntariado por Zaragoza*" para sus fines empresariales.

El incumplimiento de algunos o ambos de los apartados anteriores será objeto de rescisión del contrato, reservándose el Ayuntamiento de Zaragoza la potestad de recurrir a las instancias legales que considere oportunas.

INCIDENCIAS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

Cualquier incidencia que pudiera surgir durante la ejecución del contrato será competente para resolverla el órgano de contratación.

CRITERIOS DE VALORACION

Las ofertas serán valoradas conforme al siguiente baremo, sobre un total de **100 puntos**:
CRITERIOS SUBJETIVOS: Hasta 40 puntos

Proyecto Técnico. Hasta **20 puntos**.

- Organización (10 puntos)
- Metodología de trabajo (5 puntos)
- Diseño de actividades (5 puntos)

Mejoras. Hasta 20 puntos

- Medidas y mejoras para la captación y el fomento del voluntariado (5 puntos)
- Innovación tecnológica en los sistemas de comunicación y en la mejora de bases de datos (5 puntos)
- En relación con la Responsabilidad Social Corporativa -RSC- y el Patrocinio de los de las actividades que realiza el voluntariado (10 puntos)

CRITERIOS OBJETIVOS: Hasta 60 puntos

1. Oferta económica. Se valorará hasta un máximo de **40 puntos**. Se aplicará un criterio de proporcionalidad respecto de la oferta más reducida, a la que se atribuirá la puntuación máxima, calculando la ponderación de los demás con arreglo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos} = \frac{40 \times \text{min.}}{\text{Of}}$$

Siendo:

P = Puntuación obtenida.

Min = Oferta mínima.

Of = Oferta correspondiente al licitador que se valora.

2. Por cada hora de servicio adicional de **servicios auxiliares de voluntariado** que se ofrezca al Ayuntamiento a costa de la empresa (hasta un máximo de **20 puntos**), se sumarán 0,10 puntos.

REQUISITOS ADMINISTRATIVOS.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del contratista, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico designado por él, no implicará responsabilidad alguna para el Ayuntamiento de Zaragoza.

En cualquier momento, el Ayuntamiento de Zaragoza podrá exigir del contratista la justificación de que se encuentra en regla en el cumplimiento de lo que concierne a la aplicación de la legislación laboral y de Seguridad Social de los trabajadores ocupados en la ejecución del servicio objeto de contrato, así como de que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones tributarias.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y COORDINACIÓN

La empresa adjudicataria es la única responsable de la planificación, gestión y organización de todo el servicio, informando de las mismas, en las reuniones periódicas que establece este Pliego, a la Dirección del Cuerpo Municipal de "Voluntariado por Zaragoza" del Ayuntamiento de Zaragoza.

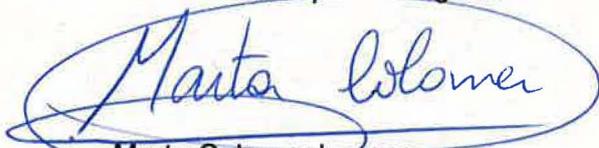
La empresa adjudicataria nombrará y dará las ordenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones derivadas del contrato y mensualmente enviará el listado de las acciones voluntarias previstas para el mes siguiente.

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación del contrato se realizará a través de procedimiento abierto, de acuerdo con la regulación contenida en la Ley de Contratos del Sector Público y demás normativa aplicable.

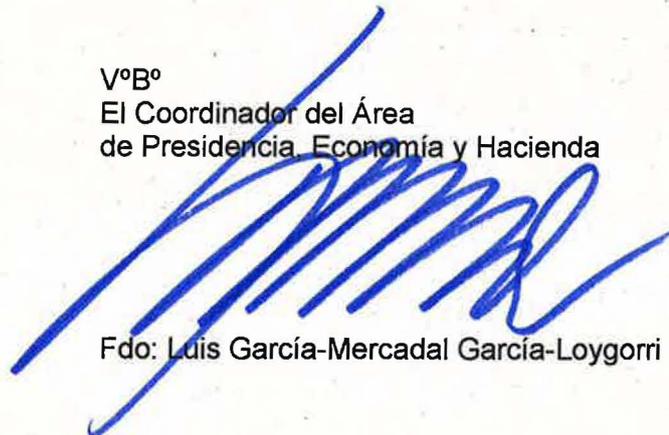
I.C. de Zaragoza, 31 de mayo de 2011

Directora del Cuerpo Municipal de
"Voluntariado por Zaragoza"



Marta Colomer Lanasac

VºBº
El Coordinador del Área
de Presidencia, Economía y Hacienda



Fdo: Luis García-Mercadal García-Loygorri