



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO “CAMPAÑA DE ADHESION AL SISTEMA DE ARBITRAJE DE
CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.**

1.-OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por finalidad realizar una campaña de adhesión al sistema de arbitraje de consumo de la Comunidad de Madrid a fin de aumentar la implantación de este mecanismo de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo con resultado vinculante para las partes.

Los servicios a contratar tienen el siguiente alcance, que se desarrollará en los siguientes apartados:

- A) Realizar visitas presenciales, llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y cualesquiera otras formas de comunicación que se estimen oportunas a más de 5.000 PYMES de la Comunidad de Madrid proporcionando información sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, durante un plazo no superior a tres meses.
- B) Contrastar de forma veraz que la información ha sido recibida, al menos, por el 90% de los destinatarios y que éstos conocen su contenido, en un plazo no superior a un mes desde el primer envío de información.
- C) Completar la información que los destinatarios requieran de manera adecuada a sus necesidades y en un plazo razonable, no superior a diez días.
- D) Proporcionar a los destinatarios los impresos necesarios para formalizar la adhesión a través de convenio arbitral, efectuado mediante la presentación de la solicitud de la oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo.
- E) Recopilar los impresos y documentación anexa para ser entregados íntegramente al IRAC en soporte digital.
- F) Lograr la adhesión de, al menos 500 PYMES de la Comunidad de Madrid al Sistema de Arbitraje de Consumo.
- G) Acompañar la documentación entregada con una relación de los trabajos desarrollados, detallados estos en calendario.
- H) Garantizar la accesibilidad de la información de acuerdo con las necesidades de los destinatarios.
- I) Atestiguar la presencia de esta campaña en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, incluyendo pequeños municipios.



2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

2.1.- ESPECIFICACIONES EN RELACIÓN CON EL PERSONAL

Contactos directos con las pymes autonómicas.

El número de personas necesarias para atender el servicio será de, al menos, tres.

La empresa de servicios designará a una persona que será la encargada y responsable de coordinar a todo el equipo humano, así como de supervisar el cumplimiento y calidad de los trabajos encomendados y de recibir las instrucciones del personal del IRAC designado al efecto.

Las personas encargadas de dicho servicio deberán reunir el siguiente perfil profesional:

- Formación superior universitaria (licenciatura, grado o máster).
- Conocimiento y experiencia acreditada en marketing.
- Conocimiento de la materia de consumo y experiencia en realización de trabajos relacionados con la misma.

Dicho personal desarrollará, en relación a la campaña de adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo, las siguientes funciones:

- Trabajo de información y captación de PYMES al Sistema de Arbitraje de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con las instrucciones dadas por su organizador y lo previsto en estos pliegos.
- Cumplimentación en formato electrónico de los datos de cumplimiento del calendario planificado.
- Apoyo directo a las PYMES en la cumplimentación de la documentación necesaria para su incorporación al Sistema de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid.
- Guardar la confidencialidad debida sobre los datos resultantes de su trabajo.

2.2.- ESPECIFICACIONES EN RELACIÓN CON EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

Para la ejecución de este contrato el adjudicatario realizará los trabajos que a continuación se describen. La no ejecución en plazo y con los contenidos y especificaciones que se determinan, podrá ser causa de resolución del contrato suscrito, tal como figura en el artículo 223.f) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector



Público, aprobada por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, además de dar lugar a las penalizaciones incluidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los trabajos que a continuación se describen deberán realizarse durante la ejecución del contrato en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, quedando excluidos los municipios que dispongan de Junta de Arbitraje propia:

- Elaboración de un calendario de actuación con especificación de zonas territoriales y número de PYMES.
- Comunicación de dicho calendario de actuación al IRAC para que pueda realizar un preaviso a los Ayuntamientos correspondientes.
- Trabajo de campo de información y difusión del Sistema de Arbitraje de Consumo en la Comunidad de Madrid, entregando dípticos oficiales y mostrando la información disponible en el Portal del Consumidor del sitio web madrid.org.
- Verificación presencial y telefónica del trabajo de campo desarrollado debidamente acreditado.
- Apoyo a las PYMES para poder cumplimentar la adhesión a través de convenio arbitral, efectuado mediante la presentación de la solicitud de la oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo. así como para presentarlo en los registros públicos con destino al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid.
- Elaboración de tablas en formato Excel del trabajo desarrollado y de los resultados obtenidos y en cualquier otro formato y soporte valido para almacenar y trabajar la información obtenida..
- Conseguir la adhesión de un mínimo de 500 PYMES cuya sede social esté en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid al Sistema de Arbitraje de Consumo.
- Entregar todo el material resultante de los trabajos desarrollados, a efectos de comprobación material, al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, una vez que se finalice la ejecución del contrato.

3.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

3.1.-Programa de Trabajo:

El contratista presentará un Programa de Trabajo en el plazo máximo de cinco días hábiles desde el día siguiente a la formalización del contrato que será objeto de aprobación por el órgano de contratación, antes del inicio de la ejecución de los trabajos.



El Programa de Trabajo comprenderá un Plan Integral de los trabajos con la metodología que se llevará a cabo, incluyendo un calendario con desglose de los horarios y plazos a cumplir.

El IRAC podrá, durante la ejecución del contrato, solventar dudas o cuestiones incidentales, debiendo ser informado de las mismas por la entidad adjudicataria.

3.2.- Programación de los trabajos:

Los trabajos se realizarán según la programación establecida en el Plan Integral. No obstante, ha de tenerse en cuenta que, como consecuencia de la concurrencia de determinadas circunstancias, puede surgir la necesidad de realizar actuaciones no previstas en la programación. En este sentido, las actuaciones a realizar pueden ser:

- Actuaciones programadas: Estarán descritas en el Plan Integral que la empresa adjudicataria deberá presentar al IRAC, especificando las características.

- Actuaciones no programadas: Se producirán a petición del IRAC o a propia iniciativa de la contratista como consecuencia de circunstancias coyunturales. Las situaciones coyunturales o sobrevenidas que puedan producirse generarán cambios en la programación que serán asumidos por las partes sin que ello afecte, en sí mismo, al cumplimiento del contrato, no entendiéndose como modificación sustancial del contrato y no generando, por tanto, ninguna consecuencia respecto del mismo.

3.3.- Comunicación durante la ejecución:

Durante el plazo de ejecución del contrato se mantendrá una fluida comunicación semanal entre el responsable designado por el IRAC y el responsable designado por la empresa adjudicataria.

En todo caso, esta información deberá constatar: empresas contactadas, empresas interesadas, empresas adheridas, así como incidencias.

Esta información deberá constar por escrito una vez sea entregada la documentación final.

4.-SEGUIMIENTO, CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS TRABAJOS

4.1. Criterios generales:



El IRAC dará el visto bueno a la información que la adjudicataria ponga a disposición de las PYMES durante las visitas y toma de contacto realizadas, en el marco de la programación efectuada.

Con la finalidad de disponer de un conocimiento inmediato y puntual de los trabajos, se podrá recabar la información necesaria obligándose el adjudicatario a facilitar los datos solicitados.

Además de la documentación exigida en este Pliego, el adjudicatario se compromete a suministrar al IRAC cualquier documentación relacionada con el contrato y los trabajos de ejecución que le fuera requerida.

4.2. Control de calidad:

Cuando se observen desviaciones entre las fechas programadas y las reales, el contratista lo justificará convenientemente mediante la presentación de los documentos acreditativos de las entregas y supervisiones. Para ello, el IRAC podrá solicitar al contratista la documentación en la que se acrediten datos relevantes.

4.3. Evaluación de los trabajos:

Se presentará un Informe de Evaluación Final: Al finalizar el contrato, la empresa adjudicataria presentará al IRAC un Informe de Evaluación Final, en él se incluirá al menos, una evaluación del contrato y una valoración en la que se incluirá un análisis de las acciones llevadas a cabo, de las desviaciones e incidencias observadas con análisis de sus causas, las conclusiones y las sugerencias de mejora.

LA GERENTE DEL INSTITUTO REGIONAL
DE ARBITRAJE DE CONSUMO

