

Expediente Nº. LICT/99/119/2024/0042

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de asistencia técnica para la evaluación y renovación de un certificado lingüístico para los centros de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61, sitios en el País Vasco.

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	3
4.1 EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LOS CENTROS DE FREMAP	4
4.2 RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO LINGÜÍSTICO	5
5. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	5
5.1 MEDIOS HUMANOS	5
5.2 HORARIO DE ATENCIÓN	5
6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	6



1. OBJETO

El objeto de este contrato recoge la contratación del servicio de asistencia técnica para la evaluación y renovación de un certificado lingüístico anual para los centros de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61 sitios en el País Vasco.

Con este contrato se pretende conseguir la renovación del certificado del uso del euskera en el ámbito laboral. Este certificado es una herramienta utilizada para promover e incrementar la presencia, el conocimiento y el uso social del euskera. Con este certificado se ayuda a las entidades a llevar a cabo el proceso de promoción, desarrollo y normalización del euskera y, además, les ofrece una distinción que reconoce, premia y acredita su labor frente al público.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Será de aplicación toda la normativa legal establecida, tanto nacional como autonómica que pudiese corresponder al objeto de esta contratación, destacando las siguientes:

- Decreto 297/2010, de 9 de noviembre, de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias.
- La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del uso del euskera.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El objeto de contratación tendrá el siguiente alcance:

- 1. La evaluación de la actividad de los Centros de FREMAP.**
- 2. La renovación del certificado lingüístico para los centros de FREMAP.**

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Para asegurar el correcto cumplimiento del objeto de este contrato, la empresa adjudicataria se compromete a seguir los pasos establecidos en la normativa presente y en este pliego para entregar a FREMAP el certificado lingüístico en cuestión. El procedimiento que debe seguir la empresa adjudicataria se detalla a continuación.

- En primer lugar, la empresa adjudicataria debe poner a disposición de FREMAP los medios y herramientas necesarias para realizar un análisis interno de la situación lingüística de sus centros.

- Tras el análisis interno, el adjudicatario se pondrá en contacto con FREMAP, a través de la herramienta correspondiente que deberá facilitar el adjudicatario, y propondrá las metas y objetivos anuales para mejorar el posicionamiento y la valoración del euskera. Estas deberán ser realistas y acordarse de común acuerdo en el plazo indicado por FREMAP al inicio del contrato.
- Pasado un año desde la primera reunión, la empresa adjudicataria deberá proceder a la evaluación de los objetivos y criterios acordados.
- Una vez finalice la evaluación, la empresa adjudicataria se compromete a otorgar a FREMAP el certificado de acreditación acorde al nivel obtenido junto con su justificación e indicando a su vez los puntos de mejora para el próximo plan.

4.1 EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LOS CENTROS DE FREMAP

Con el fin de conseguir este certificado, se deberá realizar por parte de la empresa adjudicataria un seguimiento anual donde se analizará la situación lingüística de FREMAP en los días y horas previamente acordados. La evaluación se realizará en los centros de FREMAP acordados por las partes ya que, al haberse realizado este trabajo con anterioridad, no será necesario la evaluación in situ de cada centro.

Con esta licitación, la empresa adjudicataria se compromete a seguir el procedimiento establecido por la normativa vigente del Marco de Referencia Estándar (EME) en la evaluación y certificación de FREMAP.

Este procedimiento consiste en el análisis del cumplimiento de los criterios recogidos en dos bloques:

1. El servicio en euskera.
2. El trabajo en euskera.

En cada bloque se valorarán las capacidades de FREMAP dentro de cinco criterios principales:

- *Competencias lingüísticas:* Se valorará el número o porcentaje de trabajadores que puedan tratar con clientes en euskera al poseer las capacidades orales y escritas necesarias para ello. Del mismo modo, se tendrá en cuenta si los miembros directivos de FREMAP que intervengan e influyan en el trabajo y funcionamiento diario de la organización tienen la capacidad de realizar su labor en euskera.
- *Imagen de la organización:* Se valorará que la señalización, los elementos visuales y los eventos públicos, así como el marketing y la publicidad de FREMAP estén en euskera.
- *Comunicación externa:* Se valorará la capacidad de comunicación oral y escrita en euskera de FREMAP con los agentes externos.
- *Comunicación interna:* Se valorará la capacidad de comunicación oral y escrita en euskera dentro de la entidad de FREMAP, incluyendo sus aplicaciones y recursos informáticos.
- *Gestión de personal:* Se valorará que FREMAP posea los protocolos para nuevos empleados y los formularios individuales de los trabajadores en euskera. Del mismo modo, se valorará que los informes internos, documentos legales y reconocimientos médicos se proporcionen en euskera.

Para medir el nivel de cumplimiento de estos criterios se requiere que el adjudicatario utilice una ficha de análisis y planificación de la situación lingüística de FREMAP acorde a la normativa vigente y previamente aprobada por FREMAP. Además, la empresa adjudicataria presentará un informe con el resumen de los resultados más importantes y las horas dedicadas a la evaluación.

4.2 RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO LINGÜÍSTICO

Durante el proceso de renovación del certificado lingüístico, la empresa adjudicataria se compromete a ayudar a FREMAP en las medidas que sean necesarias para su consecución, y tras el procedimiento de evaluación, el certificado lingüístico deberá emitirse en el plazo acordado por las partes, que será como máximo un mes después de la evaluación.

Tras otorgar este certificado, el adjudicatario se compromete a dar a conocer en la base de datos de la empresa la situación de FREMAP, otorgando sin coste adicional para FREMAP, todo el material certificador (diploma, pegatinas, soporte informático, etc.).

5. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

5.1 MEDIOS HUMANOS

La empresa adjudicataria deberá poner al servicio de FREMAP, una persona que actúe como interlocutor o responsable único del proyecto, estando encargada de mantener en todo momento las relaciones con FREMAP para la buena marcha de este.

Será responsable, asimismo, de la labor de coordinación entre FREMAP y la empresa adjudicataria, del seguimiento del servicio objeto de licitación y de la resolución en primera instancia de las incidencias y peticiones que le traslade el responsable del contrato por parte de FREMAP en relación con el mismo.

5.2 HORARIO DE ATENCIÓN

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP un canal de contacto (teléfono y correo electrónico) del interlocutor o responsable único del contrato, como soporte técnico de ayuda con capacidad de respuesta para tratar consultas y preguntas frecuentes. Este canal debe atenderse en castellano y debe cubrir, como mínimo el siguiente horario en días laborales:

- El horario mínimo será de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

La respuesta por parte del adjudicatario debe ajustarse a lo siguiente:

INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA
Tiempo de respuesta máximo (tiempo entre el reporte de la incidencia y la primera respuesta por parte de la empresa adjudicataria)	2 horas desde que se comunica la consulta o incidencia, siempre que sea dentro del horario de atención al cliente. En caso de que la consulta se efectúe fuera del horario estipulado, o no sea posible cumplir con estas dos horas por estar próximo a la finalización del horario estipulado, se tratará con inmediatez al siguiente día laborable.
Tiempo de resolución máximo (tiempo entre el reporte de la incidencia o necesidad de soporte y la resolución)	48 horas desde que se comunica la incidencia en caso de que sea un día festivo o no laborable, se tratará con inmediatez al día siguiente.

6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

✓Declaración de modalidad PRL (*)

(*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos

