



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGULA LA GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS SOCIO-CULTURALES DE LA RED DE CIVIVOX Y DEL CENTRO DE SAN
JUAN BOSCO DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA/IRUÑA.

Índice:

1. OBJETO
2. CONTEXTO Y OBJETIVOS GENERALES
3. ACTUACIONES CONCRETAS QUE DEBE INCLUIR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 3.1 PROGRAMACIÓN DE CURSOS Y ACTIVIDADES
 - 3.2 REALIZACIÓN DE PROYECTOS
 - 3.3 GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LA CESIÓN DE ESPACIOS
 - 3.4 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
 - 3.5 COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN
 - 3.6 GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
 - 3.7 EVALUACIÓN
 - 3.8 OTROS SERVICIOS
 - 3.9 COORDINACIÓN ASISTENCIA SERVICIOS / ACTIVIDADES
4. LUGAR
5. HORARIOS
6. RECURSOS HUMANOS
 - 6.1 COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO
 - 6.2 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
 - 6.3 FORMACIÓN
 - 6.4 TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN
7. MEDIOS TÉCNICOS Y MOBILIARIO
8. GESTIÓN ECONÓMICA
9. OTRAS GESTIONES
10. SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN, EVALUACIÓN Y MEMORIAS
11. TRANSICIÓN

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIO-CULTURALES DE LA RED DE CIVIVOX Y DEL CENTRO DE SAN JUAN BOSCO DEL
AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA/IRUÑA.

1.OBJETO:

Constituye el objeto del presente contrato de asistencia la prestación al Ayuntamiento de Pamplona del servicio constituido por la gestión de los servicios socio-culturales de la Red de centros Civivox y del Centro San Juan Bosco atendiendo a las instrucciones y directrices establecidas desde el área de Cultura, y Educación del Ayuntamiento de Pamplona. (La referencia en adelante a este contrato será de **contrato de gestión**).

Asimismo y por otra parte, en el presente pliego se definirán las prescripciones técnicas del ACUERDO MARCO que regirá los contratos derivados para la programación de cursos y actividades a realizar en los citados centros Civivox del Ayuntamiento de Pamplona. (La referencia en adelante a este contrato será de **acuerdo marco de programación**).

E igualmente en el presente pliego se establecerán las prescripciones técnicas del ACUERDO MARCO que regirá las contrataciones de la asistencia técnica de iluminación y sonido necesaria para las actuaciones que se lleven a cabo en los salones de actos de los centros. (La referencia en adelante a este contrato será de **acuerdo marco de asistencia técnica**).

2. CONTEXTO Y OBJETIVOS GENERALES:

El Área de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Pamplona gestiona, a través del presente contrato, siguiendo las directrices técnicas y administrativas recogidas en cada uno de los correspondientes Pliegos, los servicios socio-culturales de la Red de Civivox y del Centro San Juan Bosco.

En la actual caracterización de los servicios socio-culturales, el Área de Cultura y Educación desarrolla una visión de los centros cuya misión principal es contribuir a la cohesión social y a la promoción de

individuos y colectivos mediante la cultura, la participación y las relaciones sociales integrando las actividades que ya existen con otros nuevos proyectos y servicios culturales de proximidad, vinculados a un nuevo modelo de ciudad donde la cultura, la creatividad y la cocreación forme parte de la vida de estos centros.

Esta visión descansa sobre los siguientes objetivos que deberán tenerse en cuenta en la elaboración de las propuestas de trabajo:

2.1 - Vincular cada Centro con su contexto socio-demográfico y socio-cultural próximo, en definitiva, con su barrio y zona de influencia, y articular barrio y ciudad en la dimensión cultural y participativa y de relaciones sociales: La empresa adjudicataria, en colaboración con el equipo técnico designado por el Ayuntamiento, activará toda una estrategia de trabajo de acuerdo a la realidad de cada barrio con el objeto primordial de desarrollar proyectos, actividades, contenidos y líneas de trabajo demandadas por los diversos colectivos y vecinos y vecinas de cada zona. Cada centro socio cultural se tiene que configurar en un espacio singular vinculado a la situación y evolución social de cada uno de los barrios, estimulando, con ello, la presencia en estos centros de toda la diversidad de colectivos y ciudadanía. La empresa adjudicataria deberá conocer la realidad socio-demográfica de cada uno de los barrios y fomentar la presencia de todos aquellos colectivos y grupos que pretendan desarrollar proyectos de trabajo relativos a la propia actividad de estos centros. Algunos de los centros, en acuerdo a su ubicación, deberán tener una orientación de zona con objeto de cubrir las posibles necesidades de barrios en los cuales no existen este tipo de recursos. Con el objeto de articular barrio y ciudad se deberá integrar la programación en la oferta y la demanda del barrio y la ciudad, divulgar y promover el patrimonio cultural, artístico y ambiental del barrio y proyectar el centro hacia la ciudad. En este sentido también se buscarán colaboraciones con otros proyectos y áreas municipales.

2.2 - Facilitar y promover el acceso, la expresión y la creación cultural: los centros deben ser espacios para el conocimiento, la formación, la difusión, la creación y la producción cultural, contribuyendo al desarrollo cultural de las personas y grupos, favoreciendo su participación en la realización de acciones y productos culturales. La programación debe acoger y ofrecer actividades y servicios para público de todas las edades, proporcionar recursos y herramientas para que toda la ciudadanía pueda acceder a la cultura, ofertar una gama amplia de actividades formativas, proporcionar espacios de creación y escenarios de expresión individual y colectiva, promover una cultura de pensamiento, sensibilidad y crítica.

En este sentido, la actividad de los centros socio culturales deberá tener tres líneas de trabajo: prestación de servicios públicos dirigidos a mejorar el conocimiento cultural y contribuir a la difusión y fomento de la creación y el acceso a la cultura; promoción de iniciativas de colaboración con entidades públicas y privadas y agentes culturales diversos que refuercen la actividad desarrollada por los centros; y , por último, coordinación para la utilización de otros espacios ubicados dentro del ámbito de influencia de cada uno de los centros y/o realización de políticas activas de promoción de la utilización de los citados espacios.

2.3 Fomentar la participación ciudadana y la vida asociativa: Se debe promover el compromiso de la ciudadanía individualmente y colectivamente en los mecanismos de gestión y programación del centro creando espacios para la participación donde pueda debatirse y se puedan proponer acciones para el propio centro. La programación del centro deberá ser también una intervención que fomente la participación y la expresión de la ciudadanía, y habrá que garantizar la máxima pluralidad en el acceso y el uso de los centros por parte de las entidades. Además se potenciará la cooperación, tolerancia y solidaridad entre las personas y entre los diferentes sectores del tejido social favoreciendo la existencia de espacios de relación y encuentro que posibiliten la integración y participación de toda la ciudadanía en su comunidad. En este sentido será importante también establecer vínculos y relaciones de confianza con personas significativas, organizaciones y servicios de la comunidad y promover interacción entre ellas.

2.4 Innovar y favorecer la mejora continua: Analizar, en mayor medida, los diferentes tipos/perfiles de usuarios que acuden a estos centros según el tipo de uso/actividad que realizan. Además se deberá desarrollar una metodología de trabajo más abierta y estratégica, donde el análisis ad hoc y la participación permitan actuar operativamente para cambiar y mejorar tanto los procesos de trabajo como los resultados implicando a una mayoría de trabajadores y usuarios.

3. ACTUACIONES CONCRETAS QUE DEBE INCLUIR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

3.1 PROGRAMACIÓN DE CURSOS Y ACTIVIDADES: se deberá confeccionar y ejecutar una programación cultural estable en todos los centros así como, diseñar y ejecutar una oferta formativa de cursos, talleres, visitas guiadas etc que deben responder a las necesidades detectadas en el barrio

(implícitas o explícitas), a inquietudes o preocupaciones manifestadas por sus vecinos y vecinas, a la iniciativa de las asociaciones y a los objetivos planteados por el Área de Cultura y Educación y la red de centros civivox. Además deberá poner los recursos personales y técnicos para llevarlas a cabo, hacer el seguimiento administrativo correspondiente, gestionar las inscripciones, evaluar y documentar estas actividades.

Todas las actividades seguirán los criterios marcados desde el Área de Cultura y Educación. La programación cuatrimestral detallada de cursos y actividades deberá presentarse al Área de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Pamplona para su visto bueno como mínimo dos meses antes de su comienzo.

En el objeto del contrato de gestión estará comprendido el diseño de la programación. La ejecución de la programación, que será aprobada por el Área de Cultura y Educación y además requerirá la aprobación previa a su ejecución por el órgano de contratación, se realizará mediante los correspondientes contratos derivados del Acuerdo Marco de programación.

3.1.1 Líneas programáticas:

- Tener un **equilibrio entre la iniciativa social y la institucional**: la iniciativa social debe ser generadora e impulsora de contenidos de cada centro, y la iniciativa institucional y de la red debe complementar y ser una garantía de acceso y expresión cultural de toda la ciudadanía.
- **Equilibrio entre barrio/ciudad**: Al mismo tiempo debe haber un equilibrio entre las actividades diseñadas y dirigidas al barrio y las actividades dirigidas a la ciudad (generadas desde la dinámica de red de centros).
- Fomentar la práctica cultural a través de una **oferta de calidad** que llegue tanto al conjunto de la población como a determinados segmentos de la misma y colectivos específicos.
- Ofertar junto a **actividades formativas más generalistas otras más especializadas** de manera que pueda generar un itinerario de aprendizaje. Así como incluir una línea de **investigación**.

- Ser **intergeneracional**: se deben ofrecer actividades para todas las edades debiendo presentar la oferta por sectores con especial atención a aquellas que ofrecen la posibilidad de poner en relación directa grupos de edades diferentes (ejemplo: actividades de personas mayores con jóvenes o las dirigidas al público familiar)
- **Diversidad de ámbitos y formatos**:
 - Ámbitos: formativo, ocio, salud, artístico, festivo. En concreto se atenderán especialmente estas disciplinas y temáticas: música, teatro, danza, cine, vídeo, fotografía, artes plásticas, literatura, Ciudad y patrimonio, nuevas tecnologías, calidad de vida y bienestar, naturaleza, medio ambiente, solidaridad...
 - Formatos: talleres, cursos, exposiciones, espectáculos, conciertos, tertulias, charlas, visitas, actos populares.
- **Equilibrio entre actividades artísticas amateur y profesionales**: servir para la promoción de las expresiones artísticas que ciudadanos/as y asociaciones realizan de manera aficionada en los centros así como complementar la promoción de artistas locales profesionales.
- Fomento de la **innovación** a través de actividades que capten nuevos públicos, que favorezcan la utilización de lenguajes contemporáneos y la promoción de nuevos creadores.
- Promover **espacios y actividades para la creación individual o colectiva**.
- Favorecer el **encuentro** de las diferentes formas culturales que convivan en el barrio.
- Fomentar **actividades que favorezcan la integración y la tolerancia** entre diferentes culturas así como aquellas que fomenten **la inclusión**.
- **La igualdad de género y la presencia del euskera deben ser ejes transversales de la programación.**

3.1.2 Programación:

- La empresa adjudicataria diseñará la oferta de cursos para cada cuatrimestre que comprenderá alrededor de 500 curso por año.
- La empresa adjudicataria diseñará la oferta de actividades culturales (conferencias, espectáculos, visitas guiadas, concursos, proyecciones de cine, exposiciones..) que comprenderá alrededor de 400 actividades al año.

Tanto los cursos como las actividades culturales seguirán los criterios de programación indicados en el punto 3.1.1 y tendrán en cuenta los criterios de participación que se exponen en este pliego.

Además, en la programación como criterio general se asegurará la presencia de actividades en euskera en un porcentaje mínimo de 1 en euskera por cada 4 actividades.

En la **programación de verano** se hará especial hincapié en sacar las actividades a plazas y otros lugares públicos de cada barrio o zona de influencia poniendo para ello los recursos e infraestructura necesaria para su realización. Además, durante el verano, apoyará la gestión de la programación municipal del Área de Cultura y Educación.

La programación que se acaba de describir es una prestación incluida en el contrato de gestión.

3.1.3 La empresa que resulte adjudicataria del contrato de asistencia para la gestión de los servicios-socio culturales de la red Civivox será, a su vez, adjudicataria del Acuerdo Marco de programación. De este acuerdo marco, anualmente, derivarán los tres contratos correspondientes a la programación de cada cuatrimestre.

La ejecución de la programación exigirá que el Ayuntamiento de Pamplona apruebe cuatrimestralmente y con carácter previo, los contratos derivados en los que se definirán exactamente los cursos y actividades concretos a desarrollar así como su precio. Dentro del precio de los contratos derivados solo se podrán computar ingresos y gastos directamente imputables a las actividades aprobadas por el Ayuntamiento de Pamplona.

3.1.4 Los y las participantes en estas actividades satisfarán las cuotas de matrícula o inscripción y precios de entradas a espectáculos que deberán ajustarse a las tasas y precios públicos recogidos en las ordenanzas fiscales del año en curso.

3.1.5 La adjudicataria deberá contar para la ejecución del contrato con el siguiente equipamiento informático:

Condestable: 20 Ordenadores

	1 Impresora láser color o 1 multifunción color de chorro de tinta.
	1 Proyector
	1 Escáner (opcional, si se pone multifunción no sería necesario escáner)
Ensanche:	16 Ordenadores
	1 Impresora láser color o 1 multifunción color de chorro de tinta.
	1 Proyector
	1 Escáner (opcional, si se pone multifunción no sería necesario escáner)
Iturrama:	20 Ordenadores
	1 Impresora láser color o 1 multifunción color de chorro de tinta.
	1 Proyector
	1 Escáner (opcional, si se pone multifunción no sería necesario escáner)
Juslarrocha:	17 Ordenadores
	1 Impresora láser color o 1 multifunción color de chorro de tinta.
	1 Proyector
	1 Escáner (opcional, si se pone multifunción no sería necesario escáner)
Mendillorri:	16 Ordenadores
	1 Impresora láser color o 1 multifunción color de chorro de tinta.
	1 Proyector
	1 Escáner (opcional, si se pone multifunción no sería necesario escáner)
Milagrosa:	16 Ordenadores
	1 Impresora láser color o 1 multifunción color de chorro de tinta.
	1 Proyector
	1 Escáner (opcional, si se pone multifunción no sería necesario escáner)
San Jorge:	15 Ordenadores
	1 Impresora láser color o 1 multifunción color de chorro de tinta.
	1 Proyector o pantalla grande
	1 Escáner (opcional, si se pone multifunción no sería necesario escáner)

El material indicado debera tener las siguientes características:

- PC:**
- Procesador: Intel Core i5 o equivalente.
 - RAM: 8GB DDR4-2400
 - Almacenamiento: Disco duro SATA de 7200 rpm 500 GB 3,5 pulgadas
 - Unidad óptica: Grabadora de DVD SATA compacta o equivalente
 - Graficos: Intel® HD Graphics 630 o equivalente
 - Ethernet LAN Ethernet Gigabit 10/100/1000 integrada o equivalente
 - Puertos: lector de tarjetas SD 4 (opcional)
 - 1 USB 3.1 Type-C™ (de carga)
 - 2 USB 3.1 Gen 1
 - 1 USB 2.0

1 USB 2.0 (carga rápida)

Conector de audio universal compatible con auriculares CTIA

- Sistema operativo Microsoft Windows 10 (Según los cursos podría ser otro, Linux, etc...)
- Teclado y ratón

MONITOR:

- LED 22"
- 1920x1080 IPS250 cd/m2, 1000:1
- HDMI, VGA, DISPLAYPORT

IMPRESORA LASER COLOR:

- Velocidad de impresión: Hasta 25 ppm
- Conectividad estándar: Puerto USB 2.0 de alta velocidad; Puerto de red Fast Ethernet 10/100/1000 Base-TX incorporado; Host US
- Memoria interna: 1024 MB
- Tiempo hasta primera página (negro, normal): 8 s
- Capacidad de salida estándar: 200 hojas
- Capacidad de entrada estándar: 400 hojas
- Resolución máxima: 1200 x 1200 DPI
- Tamaño máximo de papel ISO A-series: A42

ESCANER:

- Velocidad de escaneado en color A4 16 ppm
- Profundidad de color 24 bit
- Escala de grises 256 niveles
- Resolución de escaneado interpolada 1200 x 1200 ppp
- Detección de alimentación múltiple
- Sensor de papel
- Resolución de escaneado desde ADF 600 x 600 ppp
- Tipos y gramajes A4, A5, A6, B5, B6, Letter & Legal
- Conectividad USB 2.0 Hi-Speed, LAN 10/100 Base-Tx, Wireless 802.11b/g/n

MULTIFUNCION TINTA COLOR:

- Velocidad de impresión: Hasta 20 ppm
- Interfaz estándar: Ethernet, RJ-11, USB 2.0, LAN inalámbrica
- Tiempo hasta primera página (negro, normal): 10 s
- Capacidad de salida estándar: 100 hojas
- Capacidad de entrada estándar: 200 hojas
- Resolución máxima: 1200 x 1200 DPI
- Tamaño máximo de papel ISO A-series: A42
- Resolución óptica de escáner: 1200 x 1200 DPI
- Resolución máxima de copia: 600 x 600 DPI

PROYECTOR:

- Resolución original WXGA 1280 x 800
- Brillo 1 (modo Brillo) 3200 ANSI Lumens
- Contraste 25,000:1
- Factor de Alcance 3 1.55 – 1.73:1
- Conectores E/S HDMI (1.4a 3D support), VGA (YPbPr/RGB), Composite, Audio In 3.5mm, Audio Out 3.5mm, RS232, USB service
- Altavoces (W) 2
- Corrección de señal trapezoidal $\pm 40^\circ$ Vertical
- Formato de Imagen 16:10 Native, 16:9/4:3 Compatible
- Distancia de proyeccion 1-12m

- Si la adjudicataria opta por una impresora multifunción no será necesario la instalación de escaner, siempre que la multifunción contemple esta opción.
- Correrán por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona las infraestructuras de redes necesarias para implementar dichas aulas.
- En función de los equipos que la empresa adjudicataria instale, las Aulas de informática podrán ser aulas polivalentes que compatibilicen el uso como tales con otros usos que incluyan otras actividades. Al menos una de las salas de ordenadores podrá cederse a terceros, en el marco de este pliego.

3.1.6 Los elementos de menaje, vajilla, herramientas y utensilios de cocina del **aula de cocina** Civivox Condestable correrán por cuenta la empresa adjudicataria. Deberán ser suficientes para garantizar el correcto desarrollo de los cursos y talleres previstos en la misma.

3.1.7 Serán por cuenta de la empresa adjudicataria la reposición de materiales y soportes expositivos que existen en los centros (tales como ganchos, varillas, sirgas, marcos..). Si fuese necesaria la adquisición de nuevos materiales y soportes expositivos, distintos a los ya existentes, la empresa adjudicataria realizará una petición motivada al Área de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Pamplona.

3.1.8 Serán por cuenta de la empresa adjudicataria las suscripciones y suministro de las publicaciones diarias (al menos 3 por centro) y mensuales (entre 3 y 5 por centro) para las Aulas de Lectura de Civivox Milagrosa y Civivox Ensanche. La selección de estas publicaciones atenderá a las decisiones que se tomen en los espacios de participación de cada centro y a las indicaciones del Área de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Pamplona.

3.2 **REALIZACIÓN DE PROYECTOS:** Alrededor de un 10% de la actividad de cada centro se debe destinar a la realización de proyectos que se iniciarán en coordinación con el Área de Cultura y

Educación del Ayuntamiento de Pamplona y del Área de Participación, Igualdad y Empoderamiento Social. El proyecto debe ser una herramienta metodológica que integre de forma coherente unos objetivos y sus acciones a partir de un análisis y diagnóstico para dar respuesta a una necesidad de una realidad social determinada. Los proyectos no sólo pueden estar motivados por una necesidad sino también por una oportunidad. En este sentido, los proyectos deben justificarse por atender a una necesidad detectada o a una potencialidad que quiere desarrollarse en el barrio o zona de influencia y siempre tendrán un carácter innovador. Los proyectos, por tanto, deben ser un instrumento de gestión orientado a la consecución de unos objetivos claros así como a la realización de actividades que se desarrollan a consecuencia de éste.

El proyecto será una metodología de trabajo que se caracterizará por:

- Desarrollarse en una temporalidad concreta
- Tener una finalidad clara encaminada a conseguir un cambio social
- Cooperar con el máximo de agentes del territorio o zona de influencia
- Tener una evaluación rigurosa
- Intentar captar nuevos recursos por participar con estos proyectos en programas o líneas de subvención que promuevan nuevas experiencias

Esta es una prestación incluida en el contrato de gestión.

3.3 GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LA CESIÓN DE LOS ESPACIOS: la empresa adjudicataria deberá gestionar la cesión de espacios que responderá al reglamento de uso de los centros que deberá aprobarse por el Ayuntamiento de Pamplona o, en su defecto, a las indicaciones del Área de Cultura y Educación. Deberá garantizar el desarrollo adecuado de la actividad social y de la gestión asociativa de las entidades y grupos residentes garantizando la transparencia y la igualdad de acceso a los recursos públicos. Dicha gestión conlleva conocer en primera instancia todas las peticiones que se efectúen en cada uno de los centros de la red, así como ordenar y supervisar la distribución de espacios y horarios.

La empresa adjudicataria utilizará para cumplir con lo descrito en el párrafo anterior la aplicación informática de gestión integral de inscripción a cursos y cesión de espacios que proporcione el Ayuntamiento de Pamplona.

Mensualmente se entregará al Área de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Pamplona un informe sobre la cesión de espacios e infraestructuras que contenga, como mínimo, la siguiente

información: peticiones recibidas, atendidas y denegadas (con indicación de la causa de la denegación), tiempo transcurrido entre la petición y la respuesta, cauces de comunicación utilizados.

Esta es una prestación incluida en el contrato de gestión.

3.4 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y CONTROL DE ACCESO: La empresa adjudicataria deberá dar calidad de trato, buena información, canalizar y atender de manera óptima las demandas, quejas y sugerencias. Igualmente y atendiendo a la ordenanza reguladora de la utilización y fomento del euskera en el Ayuntamiento de Pamplona deberá garantizar a la ciudadanía la atención, en forma oral y escrita, en cualquiera de las dos lenguas propias de la ciudad, esto es, castellano y euskera. Esta obligación estará sujeta a lo referido en el punto 6.1.3 de este pliego.

Deberá específicamente realizar las siguientes tareas:

- Información y atención al público interesado en acceder a los servicios y programas de actividades de los centros civivox, así como a los del Área de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Pamplona.
- Información al público interesado en acceder a otros servicios públicos que se prestan en los inmuebles de los centros Civivox (Servicio de Atención Ciudadana, servicios sociales, bibliotecas públicas...).
- Información y/o, en su caso, derivación a otros canales municipales de información y atención (teléfono 010, web municipal, etc) al público interesado en acceder a otros servicios y programas municipales que se prestan desde inmuebles distintos a los de la red Civivox.
- Información y/o, en su caso, derivación a otros canales de información al público interesado en acceder a otros servicios culturales, socioculturales o festivos.

3.4.1 La empresa adjudicataria deberá elaborar, en el plazo máximo de seis meses, un manual de atención al público que incluya protocolos de atención para los distintos canales de comunicación con el público (presenciales, telefónicos, on line, escritos...), así como la evaluación de la calidad de dicha atención; ese manual debe permitir la mejora continua de la atención al público.

3.4.2 El personal de atención al público deberá llevar un vestuario uniformado que permita su fácil identificación por el usuario de los equipamientos. En dicho vestuario deberá reconocerse con facilidad

lo siguiente: nombre de la persona, Ayuntamiento de Pamplona. La propuesta de vestuario uniformado para el equipo de trabajo del adjudicatario deberá contar con el visto bueno del Área de Cultura y Educación.

3.4.3 La responsabilidad del control de acceso de la ciudadanía a los inmuebles recaerá en la empresa adjudicataria que se encargará de disponer del personal suficiente para llevar a cabo las tareas que se requieran por parte de este personal, incluyendo la apertura y cierre de los edificios.

3.4.4 La responsabilidad del cumplimiento del reglamento de uso de la red Civivox que apruebe el Ayuntamiento de Pamplona recaerá en la empresa adjudicataria que se encargará de disponer del personal suficiente para llevar a cabo las tareas que se requieran por parte de este personal.

Las prestaciones descritas en este apartado 3.4 están incluidas en el contrato de gestión.

3.5 **COMUNICACIÓN / DIFUSIÓN**: la empresa adjudicataria deberá dar a conocer la actividad, objetivo y utilidades del centro:

- Ámbito: el centro sociocultural, el barrio, la red de centros y la ciudad
- Público: general, específico e intentar captar nuevos públicos
- Estrategia de medios: formatos de comunicación, nuevas tecnologías.

3.5.1 En este sentido, las **acciones** mínimas exigidas serán:

- Elaborar los folletos necesarios para la correcta difusión de las actividades y cursos de la red, cuyo plan de publicación (calendario, soportes, contenidos, tirada, distribución..) contará con el visto bueno de Área de Cultura y Educación. Como mínimo dichos folletos serán:
 - o Folletos cuatrimestrales con la oferta de actividades culturales (tirada mínima de 5.000 ejemplares)
 - o Folletos cuatrimestrales con la oferta de cursos y talleres. (tirada mínima de 5.000 ejemplares)

- Implementar un servicio de información y difusión en cada centro y zona de influencia que permita conocer principalmente y singularmente la oferta de dicho centro. La empresa adjudicataria deberá:
 - o Diseñar y producir material de difusión como lonas, roll-ups y otros soportes para la difusión de la oferta de actividades y servicios en los propios centros, en la zona de influencia o en otros lugares donde se desarrolle el programa.
 - o Instalar los soportes que sean necesarios para su puesta en marcha.
- Garantizar el mantenimiento informativo de los paneles y otros soportes de información de cada uno de los centros. Lo que comprende , como mínimo, lo siguiente:
 - o Recopilación y edición de la información necesaria para su actualización.
 - o Edición de soportes de difusión para su colocación en los paneles informativos de cada centro.
 - o Actualización diaria de la información a disposición del público en los distintos paneles y soportes informativos de cada uno de los centros
- Elaborar un plan de comunicación con los usuarios a través de medios no presenciales que busque la mayor difusión de la oferta de actividades y servicios.
- Gestionar la actualización de información a través de canales no presenciales o telefónicos así como gestionar las relaciones no presenciales de los usuarios con la red civivox.

3.5.2 Las comunicaciones y todos los soportes comunicativos deberán ser bilingües, en castellano y en euskera, y deberán cumplir lo establecido al respecto por la Ordenanza municipal reguladora de la utilización y fomento del euskera vigente en el Ayuntamiento de Pamplona. La utilización del euskera deberá adaptarse a las normas de estilo utilizadas por el Servicio de Traducción del Ayuntamiento de Pamplona. Las traducciones, en su caso, se realizarán con recursos de la empresa adjudicataria.

3.5.3 La empresa adjudicataria se coordinará con los servicios municipales de comunicación a través del Área de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Pamplona.

3.5.4 Será obligación de la empresa adjudicataria utilizar la aplicación informática de gestión integral de inscripción a cursos y cesión de espacios que proporcione el Ayuntamiento de Pamplona.

3.5.5 La empresa adjudicataria deberá colaborar con el Ayuntamiento de Pamplona en el desarrollo e implantación de la administración electrónica, acorde a lo señalado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y la Ordenanza reguladora de la administración electrónica del Ayuntamiento de Pamplona (Boletín Oficial de Navarra nº 153 de 17 de diciembre de 2010), y en su momento, a la que aprobará el Ayuntamiento de Pamplona para adaptarse la Ley 39/2015.

Esta es una prestación incluida en el contrato de gestión.

3.6 **GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN**: la empresa adjudicataria, como prestaciones incluidas en el contrato de gestión y en coordinación con el Área de Cultura y Educación y el Área de Participación, Igualdad y Empoderamiento Social , deberá establecer marcos y estructuras de participación de forma que en la gestión de cada centro participen también los usuarios y usuarias del mismo. En este sentido la empresa adjudicataria deberá:

- Crear un marco de participación propio que sea un espacio de diálogo, debate, propuesta y trabajo conjunto sobre los objetivos, funcionamiento, actividades del centro.
- Favorecer la participación individual con espacios y actividades abiertas como tertulias, puntos de encuentro, carteleras públicas para anunciarse, espacios para sugerencias y opiniones..
- Fomentar la participación de las asociaciones promoviendo aquellas asociaciones con capacidad para programar y ayudando a las existentes a desarrollar programaciones.

3.7 **EVALUACIÓN**: la evaluación que la empresa adjudicataria del contrato de gestión deberá hacer de los centros de la red se dará en tres niveles:

- Evaluación del contexto: la empresa adjudicataria, en coordinación con el Área de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Pamplona y el área de Área de Participación, Igualdad y Empoderamiento Social, deberá hacer un diagnóstico social/cultural/demográfico para poder detectar no sólo necesidades, sino para poder evaluar el impacto, modificaciones y adelantos en el territorio fruto de la acción de los centros cívicos.
- Evaluación de los procesos: identificar algunos de los procesos que se llevan a cabo (actividades, proyectos, servicios..).

- Evaluación de los resultados: definir indicadores no sólo cuantitativos sino cualitativos vinculados a la presencia de los posibles usuarios/públicos en actividades, que nos permitan valorar y analizar la percepción de los diferentes públicos en la actividad de cada centro.

3.7.1 Indicadores - Tipología de Usuarios. Además de los indicadores cuantitativos, vinculados a la presencia de los posibles usuarios/públicos en actividades, se plantearán otro tipo de indicadores de naturaleza más cualitativa o estructural que permitan valorar y analizar la percepción de los diferentes públicos en la actividad de cada centro. La empresa adjudicataria deberá diseñar una serie de indicadores y de metodologías vinculadas estos indicadores y una caracterización inicial de los posibles criterios necesarios para segmentar, de la manera más específica posible, la presencia de cada tipo de público/usuario en los centros.

3.7.2 Enfoque metodológico. Cada propuesta técnica deberá incluir una metodología de trabajo que permita una gestión de estos centros vinculada al análisis y a la participación que tienen como objeto la transformación y mejora de los procesos de trabajo, de las actividades, de los resultados, etcétera...Esta metodología debe incluir técnicas/prácticas de trabajo, modelo operativo de tratamiento de la información, estrategias de participación, indicadores y procedimientos para la inclusión de los cambios cuando sea necesarios.

3.8 OTROS SERVICIOS: actualmente existen distintos servicios a los que la empresa adjudicataria podrá añadir aquellos otros servicios que considere oportunos y como prestaciones incluidas en el el contrato de gestión se relacionan las siguientes:

3.8.1 SALA SARASATE : la gestión de dicha sala incluirá lo siguiente:

- Vigilancia
- Desarrollar un programa de actividades didácticas y divulgativas en torno a la música que permita, entre otros objetivos, el mejor conocimiento de nuestro patrimonio musical.
- En su caso, fomentar el desarrollo de programas asociativos y de voluntariado ligados al patrimonio musical de la sala y a la propia figura de Pablo Sarasate.

3.8.2 BALNEARIO: Gestionar el **Balneario Urbano de Civiox Iturrama** y fomentar su utilización por parte de los usuarios a través de programas de dinamización. Se pretende que

desde la piscina y a través de un programa de actividades atractivo y un plan de usos equilibrado, se atiendan todos los tipos de actividad susceptibles de organizarse en estos espacios, de forma que se optimice el uso de la misma. Para cumplir este objetivo general deberá desarrollarse un programa de actividades y un plan de usos de la piscina. La programación de actividades deberá atender los diferentes tipos o vías de actuación que admite una piscina de esta características:

- Vía utilitaria (cursos de aprendizaje de natación...)
- Vía participativa (cursos de actividad acuática...)

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el control de la calidad del agua y de las condiciones ambientales de la instalación, coordinandose con la empresa responsable del mantenimiento de la instalación para que aquellas, en todo momento, se ajusten a las normativas aplicables a estos espacios. Correrá por cuenta de la empresa adjudicataria todo lo necesario para realizar esta función, incluso todas las labores a realizar por laboratorios externos. Se incluye, entre otros, el siguiente instrumental:

- Fotómetro
- Turbidímetro
- Medidor de CO2 ambiental
- Termohigrómetro

Entre las funciones a realizar por la empresa adjudicataria en el balneario se describen las siguientes funciones:

- **MAÑANA:**

- **ENTRADA: 8H. SALIDA: 14.30H.**

- **Funciones de 8 a 8.30h.**

- Encender las luces y comprobar el funcionamiento de todo el alumbrado de cada una de las zonas del balneario.
- Conectar sauna.
- Puesta en marcha de toda la instalación.
- Retirada robot limpieza y limpieza de los filtros del propio limpiafondos según necesidad.
- Conexión de la bomba de adición de líquido floculante-coagulante.

▪ **Funciones de 14 a 14.30h.**

- Limpieza de filtros.
- Apagado de luces y revisión vestuarios (para controlar que el balneario ha sido desalojado).

- **TARDE:**

○ **ENTRADA: 16.30H. SALIDA: 21.30H.**

▪ **Funciones 16.30h.**

- Encender luces.
- Conectar sauna.
- Puesta en marcha de toda la instalación: encendido de sauna e hidromasaje.
- Analítica de los parámetros de control del agua del vaso y del recinto.

▪ **Funciones 21 a 21.30h.**

- Cierre piscina 21h.
- Desconexión hidromasaje y sauna.
- Apertura puertas sauna para liberar el calor.
- Echar robot a la piscina.
- Revisión vestuarios (para controlar que el balneario ha sido desalojado).

Funciones durante todo el periodo de apertura:

- Analítica de los parámetros de control del agua del vaso y del recinto.
- Anotación temperaturas y datos higiénico-sanitarios.
- Atención al personal de laboratorio contratado así como a la autoridad sanitaria.
- Complimentación de los libros de registro de autocontrol, de mantenimiento de incidencias y demás registros que se haga entrega al socorrista para su complimentación.
- Coordinación con la empresa contratada por el Ayuntamiento responsable del mantenimiento de la instalación y comunicación a la misma de todas las incidencias que puedan surgir para su pronta solución
- Todas aquellas operaciones preventivas y de revisión de la instalación que ayuden a un mejor mantenimiento de la instalación en coordinación con la empresa mantenedora.

- Estas funciones podrán ser realizadas por los y las socorristas siempre y cuando no se realicen en el período de apertura del vaso a la ciudadanía.

Material de primeros auxilios:

Correrá a cargo de la empresa adjudicataria la dotación del material de primeros auxilios que sea necesario en esta instalación conforme a la legislación vigente.

- 3.8.3 **SERVICIO DE ACCESO A INTERNET:** Atender el **servicio de acceso a Internet** abierto a toda la población. La empresa adjudicataria aportará los equipos informáticos, software y licencias necesarias; así mismo se hará cargo del mantenimiento de los equipos, la actualización de las licencias software, el coste de los materiales fungibles y de la atención de quienes estén interesados en su uso. Arbitrará un sistema automatizado de asignación de tiempos a los distintos usuarios que permita la gestión del servicio. La empresa adjudicataria será responsable de la correcta utilización del acceso a internet, evitando, entre otros, los malos usos como: la generación de spam en correos electrónicos, la infección de terceros por virus, troyanos,.....Correrán por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona las infraestructuras de redes necesarias para implementar dicho servicio.

3.8.4 **OTROS SERVICIOS MUNICIPALES**

En los centros socioculturales de la Red Civivox se encuentran también otros servicios municipales dependientes del Área de Acción Social o el Área de Participación Ciudadana u otros que pudieran ubicarse en el futuro. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria posibilitar el acceso de trabajadores/as y usuarios/as de dichos servicios a los equipamientos.

Asimismo en Civivox San Jorge, Iturrama y Civivox Mendillorri se encuentran ubicadas las bibliotecas públicas municipales integradas a su vez en el Servicio de Bibliotecas Públicas del Gobierno de Navarra. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria posibilitar el acceso de trabajadores/as y usuarios/as de dichos servicios a los equipamientos tal y como se recoge en el calendario de apertura y cierre de los centros.

3.9 COORDINACIÓN DE SERVICIOS, ASISTENCIA TÉCNICA, LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO “0”.

Son igualmente prestaciones incluidas en el contrato de gestión las siguientes:

3.9.1 Acoger, distribuir y atender con medios personales y con los equipos técnicos disponibles en los centros las actividades que programe el Ayuntamiento de Pamplona ya sean institucionales, protocolarias o formen parte de programas municipales, así como aquellas que sean realizadas en colaboración con otras entidades o se lleven a cabo en el marco de cesión de espacios y/o que programe la iniciativa social/ciudadana (conferencias, charlas, talleres, exposiciones..)

3.9.2 Acoger y distribuir las actividades que precisen realizarse en los centros socioculturales de la Red Civivox programadas por otras instituciones.

3.9.3 Coordinar las actividades citadas en los epígrafes anteriores con las desarrolladas por el programa propio de actividades de los centros de la Red.

3.9.4 Promover la utilización de otros espacios ubicados dentro del ámbito de influencia de cada uno de los centros y colaborar en acciones municipales que se desarrollen en los mismos.

3.9.5 Colaborar en los programas municipales dirigidos a los diferentes barrios donde se sitúan los centros de la red Civivox.

3.9.6 Colaborar con entidades culturales y ciudadanas y con centros de similares características del barrio o zona de influencia de cada centro.

3.9.7 No corresponde a la empresa adjudicataria la limpieza general ordinaria de cada uno de los centros, la cual será realizada por la empresa contratada por el Ayuntamiento con esa función. No obstante, debido al gran número de actividades desarrolladas en estos se deberá realizar la limpieza puntual derivada del desarrollo de las actividades con el fin de garantizar las condiciones de higiene adecuadas para el correcto desarrollo de las actividades diarias.

3.9.8 No corresponde a la empresa adjudicataria el mantenimiento de los edificios que albergan los centros de la red civivox, el cual será realizado por la empresa contratada por el Ayuntamiento con esa función. No obstante, para el correcto desarrollo de las actividades, sí es responsabilidad de la empresa adjudicataria el mantenimiento “0” de estos centros, que a título enunciativo comprende:

- Electricidad. Reposición de lámparas, cebadores, interruptores y enchufes.



- Carpintería. Reparación y reposición de manillas, cerrajas, varillas persianas, colocación de pizarras, percheros, portarrollos, toalleros, cintas recogedoras de persianas, pequeñas reparaciones de armarios.
- Fontanería. Reposición de grifos y goma de ajuste de cierre de los mismos, balancines y flotadores de cisternas, sifones y calderones de agua.
- Jardinería. Cuidado mínimo de zonas verdes.

Los materiales de reposición necesarios para la realización de estas operaciones de mantenimiento serán suministradas a la empresa adjudicataria por el Ayuntamiento de Pamplona.

3.9.9 Será obligación de la empresa adjudicataria hacer un uso responsable de la energía en los edificios e instalaciones donde se ejecutará este contrato, concienciando a la ciudadanía que acceda a ellos de la importancia del ahorro energético y en coordinación con la empresa mantenedora de los mismos. El coste de la energía será por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona, sin perjuicio de que ante un incremento injustificado del coste imputable a la adjudicataria por una mala gestión el Ayuntamiento pueda repetir este incremento contra la adjudicataria.

3.9.10 Para aquellas actividades realizadas en salón de actos que requieran una asistencia técnica especializada (sonido e iluminación), ésta se contratará a través del ACUERDO MARCO de asistencia técnica celebrado para este fin. La empresa que resulte adjudicataria del contrato de asistencia para la gestión de los servicios-socio culturales de la red Civivox será, a su vez, adjudicataria del Acuerdo Marco del contrato de esta asistencia técnica especializada. Para ello deberá ofertar un precio por hora de asistencia técnica, que en ningún caso podrá ser superior a la cantidad de 35 euros IVA excluido.

3.9.11 Así mismo se le podrá requerir también el control y venta de catálogos o publicaciones municipales, en cualquiera o en todos los Civivox.

4. LUGAR:

Las acciones descritas en el presente pliego se desarrollarán principalmente en cada uno de los centros, pero también se pueden incorporar actividades organizadas en el barrio o zona de influencia. La empresa adjudicataria también deberá promover la utilización de otros espacios públicos ligados al barrio o zona de influencia de cada centro, llevando también la actividad a otros espacios como plazas etc..

5. HORARIOS DE APERTURA Y FUNCIONAMIENTO

HORARIO DE INVIERNO: del 1 de septiembre 30 de junio

CENTRO	HORARIO APERTURA LUNES A VIERNES	HORARIO APERTURA SÁBADO	HORARIO ATENCIÓN PÚBLICO L-S
JUS LA ROCHA , SAN JORGE, MENDILLORRI, CONDESTABLE	8'00- 22,15	08'45 – 14'15 16'45 – 22,15	09'00 – 14'00 17'00 – 22,00
ITURRAMA	8'00- 22'15	08'00 – 15'00 16'30 – 22'15	09'00 – 14'00 17'00 – 22,00
ENSANCHE Y MILAGROSA	08'45 – 14'00 16'45 – 22'15	08'45 – 14'15 16'45 – 22'15	09'00 – 14'00 17'00 – 22,00

BALNEARIO URBANO DE ITURRAMA

FECHAS	HORARIO APERTURA INSTALACION LUNES A VIERNES	HORARIO SÁBADO APERTURA INSTALACION
15 de septiembre – 30 de junio	08'30 – 21'30	08'30 – 14'00 16'30 – 21'30

SAN JUAN BOSCO

FECHAS	HORARIO LUNES A SÁBADO	HORARIO ATENCIÓN PÚBLICO L-S
1 de septiembre – 30 de junio	16'15 – 21:15	16,30 – 21,00
1 de julio – 31 de agosto	Centro cerrado	Centro cerrado

HORARIO DE VERANO:

JULIO:

CENTRO	HORARIO LUNES A VIERNES	HORARIO ATENCIÓN PÚBLICO L-V	HORARIO SÁBADO
CONDESTABLE	8'00- 15'30 16'30- 22'15	09'00 – 14'00 17'00 – 22,00	08'45 – 14'15 (Atención al público 09'00 – 14'00)
MENDILLORRI, SAN JORGE, ITURRAMA Y JUS LA ROCHA	8,00- 15,30	09'00 – 14'00	CERRADO
ENSANCHE Y MILAGROSA	CERRADO	CERRADO	CERRADO

HORARIO SAN FERMIN:

CONDESTABLE: 6, 7 y Día de las ciudades Hermanas CERRADO. Resto de días 10:30 a 14:15.

RESTO DE CENTROS CERRADO EN SAN FERMIN.

AGOSTO:

CENTRO	HORARIO LUNES A VIERNES	HORARIO ATENCIÓN PÚBLICO L-V	HORARIO SÁBADO
CONDESTABLE	8'00- 15'30 16'30- 22'15	09'00 – 14'00 17'00 – 22,00	08'45 – 14'15 (atención al público 09'00 –14'00)
ITURRAMA, MENDILLORRI, SAN JORGE y JUS LA ROCHA	8'00- 15'30	09'00 – 14'00	CERRADO
CIVIVOX ENSANCHE Y MILAGROSA	8'45- 14'15	09'00 – 14'00	CERRADO

SALA MUSEO PABLO SARASATE*

FECHAS	HORARIO LUNES A SÁBADOS
1 de octubre – 30 de junio	18'00 - 21'00

FECHAS	HORARIO LUNES A VIERNES
1 de julio – 31 de agosto	• 11'00-14'00 • 18'00-21'00

- horario especial en san fermin

APERTURA EN DOMINGOS (SALVO EN EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 15 DE JUNIO Y EL 15 DE SEPTIEMBRE):

CENTRO	HORARIO DE APERTURA DOMINGO	HORARIO ATENCIÓN PÚBLICO DOMINGO
CIVIVOX CONDESTABLE	• 08'45 – 14'15 • 16'45 – 22,15	09'00 – 14'00 17'00 – 22,00
OTRO CENTRO (preferentemente Iturrama, San jorge o Mendillorri)	• 08'45 – 14'15 • 16'45 – 22,15	09'00 – 14'00 17'00 – 22,00
* CON LA OPCIÓN DE ABRIR UN CENTRO POR LA MAÑANA Y OTRO POR LA TARDE		

5.1 Los horarios de Civivox Condestable durante las fiestas de San Fermín se ceñirán a las indicaciones recibidas desde Área de Cultura y Educación que tendrá en cuenta los usos previstos del edificio por parte del Ayuntamiento de Pamplona.

5.2 Tanto el calendario como el horario de funcionamiento del servicio podrán ser modificados por decisión del Ayuntamiento de Pamplona.

5.3 El Ayuntamiento de Pamplona se reserva la determinación de horarios y usos a establecer en los Civivox, dentro de un equilibrio económico entre el precio del contrato y las funciones de gestión

encargadas al contratista.

6. RECURSOS HUMANOS:

6.1 COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Como prestación incluida en el contrato de gestión se señalan los siguientes recursos humanos de carácter mínimo:

6.1.1 La empresa adjudicataria asume la responsabilidad del funcionamiento de la red de centros socioculturales civivox y para ello destinará el personal necesario para atender al conjunto de actividades y servicios descritos anteriormente.

6.1.2 El equipo de trabajo será el suficiente para atender el objeto del contrato e integrará necesariamente a la actual plantilla que esté desarrollando la gestión sociocultural. Además integrará como mínimo:

- Una coordinación general que trabajará en relación directa con el Área de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Pamplona.
- Una coordinación de programación y actividades. Este puesto es de nueva creación.
- Una coordinación de participación y proyectos. Este puesto es de nueva creación.
- Un/ una gestor/a por cada centro.

6.1.3 Debe garantizarse la atención en euskera en cada uno de los centros por parte de los puestos de información. Si con la actual plantilla subrogable no se pudiera cumplir este punto, la empresa adjudicataria deberá presentar un plan de formación para el periodo de la vigencia del contrato que posibilite la consecución de este fin.

6.1.4 Subrogación: la empresa adjudicataria, dado el convenio colectivo que actualmente rige las relaciones laborales de la actual adjudicataria con su personal trabajador, está obligada a integrar en su plantilla a dichos trabajadores.

6.1.5 La propuesta de equipo de trabajo de la empresa adjudicataria incluirá como mínimo la siguiente información:

- Organigrama general del equipo de trabajo
- Nombre de los distintos puestos de trabajo
- Número de empleados en los distintos puestos de trabajo
- Funciones de los distintos puestos de trabajo

- Jornada de trabajo (duración y horarios) de cada puesto
- Perfil del empleado: descripción del perfil formativo y experiencia profesional requeridos, como mínimo, para cada puesto de trabajo, perfil lingüístico.
- Retribución anual bruta y coste de la empresa de cada uno de los puestos de trabajo

6.1.6 Con el fin de poder realizar un adecuado desempeño de sus funciones, el /la coordinador/a general, así como los/las gestores de centro deberán disponer de titulación superior universitaria.

En el caso de los puestos de nueva creación se exige como mínimo la siguiente formación específica:

- Coordinador/a de participación y proyectos: Grado, Licenciatura o Diplomatura del área social (Psicología, Pedagogía, Sociología, Antropología, Educación, Educación Social o Trabajo Social).

Además se valorará la experiencia previa demostrada en campos profesionales relacionados directamente con lo descrito en el punto 3.2 y 3.6 de este pliego.

- Coordinador/a de programación de actividades: formación universitaria del área de Humanidades (Humanidades, Bellas Artes, Sociología, Antropología, Comunicación, Filología, Filosofía, Historia, Pedagogía, Psicología, Educación)

Además se valorará la experiencia previa demostrada en campos profesionales relacionados con la gestión y programación cultural.

6.1.7 Una vez conocida la relación definitiva de trabajadores que la nueva empresa adjudicataria incluirá en su equipo de trabajo, éste presentará una propuesta al Área de Cultura y Educación que contenga los nombres y currículos de todas las personas integrantes del mismo.

6.1.8 La propuesta anterior deberá mantenerse durante la duración del contrato y, en toda caso, cualquier cambio que pudiera producirse deberá ser informado por el adjudicatario al Área de Cultura y Educación. Cualquier sustitución deberá comunicarse por escrito y el/la sustituto/a deberá cumplir con los mismos requisitos.

6.2 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En el cumplimiento del contrato de gestión y de los contratos de programación derivados que se adjudicarán por el Acuerdo Marco se establecen las siguientes obligaciones:

6.2.1 En todas las operaciones que se realicen en el cumplimiento de los trabajos contratados, la empresa velará de forma escrupulosa por el cumplimiento de lo requerido en materia de prevención de riesgos laborales, tanto por la legislación aplicable, como por las normas internas.



6.2.3 La empresa adjudicataria dispondrá del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y de Planes Anuales de Actuación Preventiva.

6.2.4 La empresa adjudicataria procederá a entregar, en el plazo máximo de un mes, la evaluación de los riesgos que pudieran afectar a sus empleados en las dependencias del Ayuntamiento de Pamplona, en el desempeño de las funciones propias del servicio contratado y en las condiciones concretas que se dan en las instalaciones o dependencias.

6.2.5 Los trabajadores de la empresa adjudicataria que presten servicios en las dependencias citadas, tendrán la formación necesaria en la prevención de riesgos laborales y presentarán un documento justificativo de dicha formación.

6.2.6 La empresa adjudicataria dispondrá de los equipos de protección colectiva y dotará a sus operarios de los equipos de protección individual (EPIS), debidamente homologados, exigidos o recomendados para cada puesto de trabajo.

6.2.7 El Ayuntamiento de Pamplona se reserva la facultad de rescindir el contrato en caso de incumplimiento de la legislación en materia de prevención de riesgos laborales o de las normas internas.

6.3 FORMACIÓN.

La empresa adjudicataria llevará a cabo un plan de formación para los integrantes del equipo de trabajo que posibilite al aumento progresivo de sus cualificaciones y la mejora del desempeño en el puesto de trabajo, tales como formación en medios audiovisuales, gestión cultural, atención al público, nuevas tecnologías..

6.4 TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN

La empresa adjudicataria deberá garantizar la transparencia y la igualdad de acceso a los recursos públicos en las contrataciones de personal necesario para la ejecución del objeto del presente contrato, ya sea para la gestión de los centros como para la impartición de cursos o atención de otros servicios.

Asimismo, esta transparencia deberá estar especialmente garantizada para la fijación del coste de la programación que el Ayuntamiento de Pamplona apruebe cuatrimestralmente en los contratos de derivados de programación.

7. MEDIOS TÉCNICOS Y MOBILIARIO

7.1 Para la ejecución del contrato, el Ayuntamiento de Pamplona pondrá a disposición de la empresa

adjudicataria los medios técnicos y mobiliario adscritos a la red Civivox y detallados en el Anexo Complementario. Todos los elementos necesarios para la ejecución del contrato que no estén recogidos en este inventario, tales como fotocopiadoras, ... deberán ser suministrados por la empresa adjudicataria, que no perderá la propiedad de los mismos.

- 7.2 La empresa adjudicataria elaborará el inventario de medios técnicos y mobiliario en el plazo de dos meses desde la adjudicación del contrato, para que sea aprobado por el Ayuntamiento de Pamplona. La empresa adjudicataria entregará anualmente al Ayuntamiento de Pamplona la actualización de dicho inventario.
- 7.3 Será por cuenta de la empresa adjudicataria la responsabilidad y gestión del buen uso de los medios técnicos y mobiliario de los inmuebles, tanto por parte de la empresa adjudicataria como por parte de los usuarios de los equipamientos, de empresas proveedoras o de otros terceros.
- 7.4 Si los medios técnicos o mobiliario de los equipamientos sufrieran daños por un mal uso de los mismos por parte de la empresa adjudicataria o por terceros, en el caso de que la empresa adjudicataria no cumpla con su obligación de velar por el buen uso de los medios, dicho daño deberá ser subsanado por la empresa adjudicataria.
- 7.5 Corresponde la empresa adjudicataria el mantenimiento de los medios técnicos y mobiliario, incluidos equipos informáticos, equipos audiovisuales, soportes expositivos, material deportivo así como de los medios técnicos (iluminación y sonido, tramoyas, etc.) de los espacios escénicos de Civivox Iturrama, Civivox Mendillorri y Civivox San Jorge (u otros espacios escénicos que pudieran incorporarse en el futuro).
- 7.6 Tendrán la consideración de medios técnicos los equipamientos y sistemas del aula de cocina de Civivox Condestable u otras que pudieran existir en un futuro, así como los de cualquier otra aula especializada (artes plásticas, deporte y actividad física, informática...) que exista o pudiera existir en el futuro en la red Civivox.
- 7.7 La empresa adjudicataria podrá solicitar al Ayuntamiento de Pamplona la mejora de los medios técnicos y mobiliario que no sean imprescindibles para la ejecución de este contrato de la red Civivox a través de informe motivado que necesitará el visto bueno del Área de Cultura y Educación.
- 7.8 La empresa adjudicataria podrá aportar a la gestión del servicio aquellos elementos de equipamiento técnico o mobiliario de su propiedad (material deportivo, equipos de sonido portátiles...) que considere pueden mejorar el servicio de la red Civivox, de lo que informará al Área de Cultura y Educación para su visto bueno.

7.9 La empresa adjudicataria deberá instalar desfibriladores en todos los centros.

7.10 Será responsabilidad de la adjudicataria el suministro de botiquines en todos los centros así como la reposición, revisión y control de los materiales de primeros auxilios que según la normativa vigente deban contener.

7.11 La reposición de los elementos que contiene el anexo inventario será por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona siempre que no sea la causa de su sustitución imputable a la adjudicataria.

7.12 Será por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona la reposición de los consumibles de los elementos técnicos, tanto de sonido como de iluminación de los salones de actos de los edificios de la red Civivox.

8.- GESTION ECONÓMICA.

8.1 El precio que la adjudicataria del contrato recibirá por el contrato de gestión tendrá una parte fija, de importe anual y dividida en 12 pagos mensuales que se realizará a mes vencido.

8.2 Los contratos derivados del acuerdo marco para la programación cuatrimestral al que hace referencia el punto 3.1.3 de este pliego se gestionarán de la siguiente manera:

8.2.1 La empresa adjudicataria presentará para su aprobación al Área de Cultura y Educación con una antelación de dos meses al inicio de cada programación cuatrimestral la propuesta de programación de cursos y actividades, así como de propuesta de proyectos a realizar, con indicación detallada de los costes de cada curso, actividad o proyecto.

El Área de Cultura y Educación analizará la programación que la adjudicataria le proponga así como el precio de cada actividad teniendo derecho a comprobar todas las ofertas de cursos y actividades que hayan sido ofertadas a la empresa así como el precio real de las ofertas recibidas por la empresa. Asimismo, estará habilitada para proponer cambios en las propuestas que le haga la adjudicataria.

Dada la conformidad por el Área de Cultura y Educación a la programación de cursos y actividades, y proyectos así como su coste, con carácter previo a la ejecución de los mismos, el órgano de contratación aprobará los contratos derivados y su precio.

8.2.2 Transcurrido el plazo de un mes desde el inicio de la programación, la empresa adjudicataria justificará los ingresos obtenidos hasta ese momento, de la manera descrita en el párrafo siguiente. La cantidad justificada se tendrá en cuenta para reducir el coste a abonar por el Ayuntamiento de Pamplona tal y como se indica en el punto 8.2.3.

8.2.3 Una vez finalizada y ejecutada la programación, la empresa adjudicataria presentará para la liquidación justificación detallada de todos los gastos con documentación oficial acreditativa (facturas, nominas, documentos de Seguridad Social, ...) incluyendo los comprobantes del pago realizado. Asimismo, presentará una relación detallada y justificada de todos los ingresos percibidos tras la primera justificación de ingresos, indicando claramente las bonificaciones aplicadas a las matrículas, entradas y abonos de las actividades y servicios de los Civivox, en aplicación de las reducciones aprobadas en las Ordenanzas y Normas fiscales del Ayuntamiento de Pamplona vigentes en cada ejercicio y aportando la documentación que se indique en las mismas para resultar bonificado.

Para la justificación de los ingresos obtenidos por cursos se utilizarán los informes generados por los sistemas informáticos derivados de la aplicación que para la gestión de las inscripciones facilite a la empresa adjudicataria el Ayuntamiento de Pamplona, además de toda la documentación que se considere justificativa de los mismos y de las bonificaciones aplicadas.

Para la justificación de los ingresos obtenidos por la venta de entradas para espectáculos y otras actividades se utilizará el sistema de matrices indicado en la ordenanza fiscal 0 del Ayuntamiento de Pamplona.

El Ayuntamiento de Pamplona liquidará estos contratos derivados del Acuerdo Marco de Programación, de la siguiente manera:

La retribución máxima de la contratista por los contratos derivados de programación estará constituida por el coste máximo que apruebe el Ayuntamiento de Pamplona por la programación y que

efectivamente se ejecuten, excluido el IVA soportado por la adjudicataria, más el porcentaje que la adjudicataria oferte en concepto de gastos generales y beneficio industrial, gasto y beneficio que se limitan a un máximo del 10%.

Si existiese IVA soportado no deducible por la adjudicataria, este en ningún caso se considerará coste de la programación. Esta eventualidad deberá ser tenida en cuenta por las licitadoras a la hora de hacer su oferta.

El coste Total de la programación se incrementará en el porcentaje ofertado por la adjudicataria en el acuerdo marco de programación, que en ningún caso será superior al 10%. A la cantidad resultante se le restarán los ingresos obtenidos en concepto de cuotas de inscripción a cursos, entradas a espectáculos, etc. A la cantidad final resultante se le aplicará el IVA correspondiente.

8.2.4 Se considerarán gastos de programación únicamente los costes específicos para su realización, esto es, el pago a las personas que impartan los cursos o realicen actividades incluyendo salarios, impuestos y cuotas de la seguridad social, así como los gastos directos en material necesario para su realización y otros costes específicos que se puedan generar (derechos de autor, comisiones por pago electrónico). En caso de que una o varias de las personas contratadas para impartir cursos, y durante la realización de estos, caiga en situación de incapacidad laboral transitoria que le impida continuar con el curso, será por parte de la empresa adjudicataria la obligación de sustituirlo. El sobrecoste de la programación cuatrimestral debido a las citadas eventualidades será asumido por el Ayuntamiento de Pamplona en la liquidación final previa justificación del coste por parte de la empresa adjudicataria. La adjudicataria deberá comunicar este tipo de eventualidades a la mayor brevedad posible, tanto para la autorización de la sustitución como para la adopción de las medidas que la entidad considere necesarias. No se considerarán costes de los cursos y actividades la utilización de los materiales que la adjudicataria deba suministrar según este pliego, esto es, el material técnico del aula de cocina, softwares y material informático de las aulas de informática, el material expositivo, etc.

No cabrá tampoco imputar como gastos aquellos costes que deriven de la amortización, reparación, mantenimiento o reposición por cualquier circunstancia a de los materiales que la adjudicataria deba suministrar según este pliego.

8.3 Dentro de los treinta días naturales siguientes a la adjudicación se presentará la primera propuesta de programación que, tal y como se recoge en el punto 8.2 irá acompañada del coste de cada una de las actividades, cursos y proyectos que integren esa programación.

8.4 La empresa adjudicataria deberá ejecutar la programación ya diseñada y que esté en marcha en el momento del inicio del contrato. Una vez finalizada esta programación la empresa adjudicataria presentará para la liquidación justificación detallada de todos los gastos con documentación oficial acreditativa incluyendo los comprobantes del pago realizado. Asimismo, presentará una relación detallada y justificada de todos los ingresos percibidos indicando claramente las bonificaciones aplicadas a las matrículas, entradas y abonos de las actividades y servicios de los Civivox, en aplicación de las reducciones aprobadas en las Ordenanzas y Normas fiscales del Ayuntamiento de Pamplona vigentes en cada ejercicio.

8.5 La empresa adjudicataria se compromete a aplicar en los precios de los servicios prestados las bonificaciones que están aprobadas por el Ayuntamiento de Pamplona en las Ordenanzas y Normas Fiscales vigentes en cada ejercicio. Las previstas en la Norma 9 se aplicarán a la matrícula en cursos, talleres, campamentos infantiles y similares; a entradas de espectáculos y de cine; y a abonos y entradas del balneario. El 100% de la reducción prevista en algunos casos se aplicará cuando se haya asistido al 80% de las horas de duración del curso, taller, campamento o similar.

Para la correcta aplicación de las referidas bonificaciones la empresa adjudicataria se compromete a utilizar los sistemas de acreditación aprobados por el Ayuntamiento de Pamplona en las referidas Ordenanzas y Normas Fiscales.

8.6 Contratación asistencia técnica especializada: El pago de las asistencias técnicas efectuadas se abonará previa presentación de factura y por las asistencias realizadas en el mes vencido. El precio de las asistencias será el precio/hora ofertado por la empresa adjudicataria, incrementado en el correspondiente IVA. La empresa comunicará con antelación a su prestación al Ayuntamiento de Pamplona las asistencias que vaya a realizar, siendo necesario que cualquier asistencia esté aprobada por el técnico/a municipal responsable del contrato previamente a su ejecución. En el caso de que no esté aprobada por el Ayuntamiento previamente, el Ayuntamiento no abonará cantidad alguna aunque la asistencia se haya prestado.

9.- OTRAS GESTIONES.

Son gestiones incluidas en el contrato de gestión las siguientes:

9.1 Gestión administrativa que incluirá necesariamente la elaboración de documentación, evaluación del servicio y cuantos informes y gestiones encomiende el Ayuntamiento de Pamplona.

9.2 Gestión administrativa de los precios públicos aprobados anualmente en la Ordenanza Reguladora de Precios Públicos del Ayuntamiento de Pamplona (norma nº9-epígrafe V) por el acceso a espectáculos de artes escénicas, musicales, de audiovisuales y otros en Civivox programados por el Ayuntamiento de Pamplona. La adjudicataria deberá cumplir con el tenor del artículo 73 de la Ordenanza fiscal de gestión, recaudación e inspección del Ayuntamiento de Pamplona.

9.3 La empresa adjudicataria deberá llevar un control comprobable de los ingresos generados por cada actividad.

9.4 Cooperación con entidades culturales y sociales de iniciativa pública y/o privada (Universidades, Ateneos, Sociedades musicales, artísticas, etc) en programas propios de la red Civivox.

9.5 Aceptar estudiantes de Gestión Cultural en prácticas a través de convenios en colaboración (u otras fórmulas) con Universidades u otras instituciones educativas.

9.6 La empresa adjudicataria, para el desarrollo del servicio, correrá con los gastos de material de oficina y otros que sean propios y necesarios para la prestación del servicio.

9.7 En lo relativo a los equipos informáticos necesarios para la gestión del contrato, la empresa adjudicataria aportará los equipos informáticos, software y licencias necesarias; así mismo se hará cargo del mantenimiento de los equipos, la actualización de las licencias software y el coste de los materiales fungibles. Correrán por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona las infraestructuras de redes necesarias.

10.- SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN, EVALUACIÓN Y MEMORIAS

Son gestiones incluidas en el contrato de gestión las siguientes:

10.1 Corresponde a la empresa adjudicataria prestar, realizar, hacer el seguimiento y evaluar las programaciones y servicios de los diferentes Centros.

10.2 Para hacer un seguimiento de la gestión del contrato, se formará una comisión de seguimiento integrada por:

* Por el Ayuntamiento:

- Un Concejal Delegado a designar por Alcaldía,
- Un Director de Área a designar por Alcaldía.
- Un Técnico de Área a designar por Alcaldía.

* Por la empresa adjudicataria:

- El representante designado por la empresa adjudicataria.
- El Coordinador de la Gestión nombrado por éste.

La misma podrá reunirse a iniciativa del Ayuntamiento o la empresa adjudicataria; en todo caso se reunirá cuatrimestralmente para realizar una valoración general sobre el programa de actividades y los diferentes servicios y propondrá aspectos de mejora a tener en cuenta para el futuro.

10.3 Con independencia del resto de controles que por iniciativa municipal puedan establecerse, la entidad adjudicataria queda obligada a lo siguiente:

- Presentar cuatrimestralmente, con el fin de obtener la aprobación precisa, la propuesta de programación de cursos y actividades, así como de propuesta de proyectos a realizar y su justificación, que deberá hacerse, al menos, con dos meses de antelación a su puesta en práctica. Cualquier actividad no prevista y no incluida en dicha programación, deberá contar previamente para su realización con el visto bueno expreso municipal, previa justificación por parte de la adjudicataria de su excepcionalidad así como de su interés. Para la autorización de la misma se seguirá el mismo proceso que para la autorización de los contratos derivados del acuerdo marco de programación, no debiéndose respetar el plazo de 2 meses de antelación dado la excepcionalidad de la misma. Tal y como se recoge en el punto 8.2 (en el apartado de gestión económica), esta propuesta irá acompañada del coste de cada una de las actividades, cursos y proyectos que integren esa programación.
- Presentar cuatrimestralmente al Ayuntamiento de Pamplona la memoria correspondiente que incluirá:
 - Cursos y otras actividades desarrollados, total de horas de actividad y total de participantes.

- Proyectos realizados en cada centro, número de entidades o personas participantes en cada uno de ellos y su evaluación en cuanto a los objetivos marcados.
 - Total de asistencia en los espacios de participación desarrollados en cada centro y conclusiones o aportaciones derivadas de cada uno de ellos.
 - Gráficos de tendencia de participación así como de ingresos y gastos.
 - Informe de la difusión realizada
- Finalizado el año y en el plazo de 45 días hábiles como máximo, presentar una memoria anual de todas las actuaciones realizadas, con evaluación de las mismas, la gestión de personal, balance de ingresos y gastos. Hará una relación de aspectos cualitativos y cuantitativos de la participación ciudadana y de la interacción con otras iniciativas similares públicas y/o privadas, así como de posibles transformaciones sociales generadas en el entorno de influencia.
- La empresa adjudicataria deberá colaborar con el área de Cultura y Educación en la implantación, desarrollo y seguimiento de la carta de servicios de Civivox. Lo que implica, por parte del adjudicatario, la adaptación de aquellos sistemas de recogida de información que sea necesario utilizar para el desarrollo de la carta de servicios, la recogida de información y la elaboración de los informes para el seguimiento, así como la colaboración con el Área de Cultura y Educación en la mejora continua de la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía en Civivox.

11. TRANSICIÓN.

11.1 La empresa adjudicataria deberá ejecutar la programación diseñada para el cuatrimestre febrero – mayo 2018 por la adjudicataria actual. Se establecerá un sistema de común acuerdo con esta para la gestión de los ingresos recibidos por esta programación diseñada pero no ejecutada. En el supuesto de que no se pueda adjudicar el contrato para el 1 de febrero del 2018 la transición entre adjudicataria saliente y entrante se realizará de manera pactada con el vºbº del Ayuntamiento de Pamplona.