



Pliego de prescripciones técnicas que han de regir en la contratación de asistencia técnica para el servicio de “Información y Atención a la Diversidad Sexual y de Género”, dependientes del Centro LGTBI, Harrotu, ubicado en la C/ San Gregorio, nº 28, planta baja.

1. Objeto.

Servicio de “Información y Atención a la Diversidad Sexual y de Género”, que se incluye dentro del Centro LGTBI, Harrotu, dependiente de Alcaldía (Igualdad y Lgtbqi) ubicado en la C/ San Gregorio, nº 28, planta baja.

2. Finalidad del Servicio.

La asistencia técnica para la gestión del servicio de “Información y Atención a la Diversidad Sexual y de Género”, tiene como objeto complementar otros servicios que se prestarán desde el Centro LGTBI, cuya finalidad es:

- Centralizar y facilitar el acceso de la ciudadanía y profesionales a los servicios de información y atención LGTBI.
- Realizar actuaciones para la prevención y sensibilización de la ciudadanía en materia de LGTBIfobia.
- Fomentar la participación y la articulación social en materia LGTBI.
- Fortalecer las dinámicas de cooperación entre el Ayuntamiento, los colectivos y asociaciones LGTBI y la ciudadanía comprometida con la diversidad sexual y de género.
- Desarrollar procesos de capacitación en relación a la diversidad sexual y de género.
- Generar espacios de encuentro y reflexión de la ciudadanía activa y las entidades sociales en torno a la diversidad sexual y de género.

El servicio de “Información y Atención a la Diversidad Sexual y de Género” prestará los siguientes servicios:

- Servicio de Información, Apoyo, Capacitación y Promoción de la participación y el empoderamiento LGTBI.
- Servicio de Atención a la Diversidad Sexual y de Género.

3. Objetivos del Servicio.

- Desarrollar y dinamizar actuaciones para la información, la comunicación y la capacitación, relacionadas con los ámbitos Diversidad Sexual y de Género en Pamplona/Iruñea.
- Facilitar recursos de apoyo a la ciudadanía y al tejido social LGTBI.
- Atender a las asociaciones y a la ciudadanía en general interesada en Diversidad Sexual y de Género.

4. Población Destinataria/Participante.



Es un servicio dirigido a toda la población de Pamplona/Iruñea, a profesionales con especial atención al personal del Ayuntamiento y la Administración Pública, y especialmente a las personas, asociaciones y colectivos LGTBI del municipio y allegadas.

5. Funciones del Servicio.

Las funciones de la empresa adjudicataria respecto al Servicio serán las siguientes:

- Ejercer la responsabilidad del funcionamiento del Servicio, y en consecuencia del desarrollo de objetivos, actividades y funciones que se recojan en el mismo.
- Gestionar los recursos materiales, humanos y económicos del servicio acordados con el Ayuntamiento de Pamplona. Realizar el control y uso de los diferentes servicios del centro: cesión de salas, préstamo y uso de material y recursos técnicos, espacios de exposición para las asociaciones, bibliografía y documentación. Realizar el seguimiento y cumplimiento de las normas de uso tanto de las infraestructuras, instalación, recursos técnicos y bibliográficos.
- Difundir y promocionar el servicio y sus actuaciones.
- Realizar la programación, desarrollo, seguimiento y evaluación del Servicio y sus actuaciones.
- Realizar una coordinación continuada con las entidades públicas y privadas que trabajen a favor de la Diversidad Sexual y de Género, a través del propio Centro LGTBI.
- Cuantas funciones del servicio sean encomendadas desde el Ayuntamiento de Pamplona.

6. Actuaciones del Servicio.

6.1. Descripción de las actividades.

Servicio de Información, apoyo, capacitación y promoción LGTBI.

Contará con un espacio (ubicado en el Centro) para la información y atención al público presencial y telemático, y con un fondo documental especializado en materia LGTBI, gestionados por personal experto.

El servicio de información, apoyo y promoción ofrecerá los siguientes servicios:

- Servicio de información y atención a las personas usuarias sobre temas relacionados con la diversidad sexual y de género.
- Distribución de información especializada y actualizada de interés relacionada con la comunidad LGBTI, la diversidad sexual y de género, presencial y on-line (web, redes sociales, boletín, emailing, etc.).
- Préstamo individual y colectivo de libros, documentos, audiovisuales y multimedia.
- Servicio Internet. Con área de trabajo, consulta y lectura.
- Préstamo y uso de material para asociaciones y colectivos.
- Cesión de espacios temporales de trabajo equipados: 2 aulas multiuso para actividades de reunión y/o formación de las entidades.
- Cesión de espacio expositivo e informativo para asociaciones y colectivos.
- Acciones que promuevan la participación, el voluntariado y el asociacionismo de la comunidad LGBTI.
- Promoción y dinamización de actividades realizadas en el centro.



- Otro tipo de actuaciones relacionadas con información, apoyo y promoción de la comunidad LGBTI.

Servicio de Atención a la Diversidad Sexual y de Género.

Contará con espacios (ubicados dentro y fuera del Centro) para la información y atención sexológica y psicosocial (orientación sexual), y la atención sexológica específica de identidad sexual y de género y expresión de género, gestionados por dos personas técnicas expertas.

El Servicio de Atención a la Diversidad Sexual y de Género ofrecerá los siguientes servicios:

- Servicio de información y atención a las personas usuarias sobre temas relacionados con la diversidad sexual y de género.
- Atención individual a usuarios/as y familiares o personas allegadas.
- Atenciones grupales.
- Puesta en marcha y dinamización de grupos de apoyo mutuo.
- Diseñar, coordinar y desarrollar programas formativos y educativos.
- Coordinación con instituciones y entidades del sector.
- Asesoría a profesionales y recursos existentes.
- Dinamización del Observatorio contra la LGTBIfobia
- Acciones que promuevan la participación, el voluntariado y el asociacionismo de la comunidad LGBTI.
- Otro tipo de actuaciones relacionadas con información, apoyo y promoción de la comunidad LGBTI.

A su vez, este servicio dispondrá de una **asesoría jurídica** que facilitará atención sobre las siguientes temáticas:

- Normativa reguladora de las parejas del mismo sexo y matrimonio igualitario.
- Legalidad en materia de reproducción asistida, derechos médicos etc.
- Relaciones con el Registro Civil (inscripción nacimientos de parejas del mismo sexo, cambios de nombre, de sexo etc.).
- Herramientas legales contra la discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género.
- Derecho de sucesiones y testamentos.
- Derechos laborales.
- Inmigración y Protección Internacional.
- Acompañamiento frente al acoso por motivos de LGTBIfobia y delitos de odio.

- Fomento del cumplimiento y efectiva aplicación de las normas forales y estatales de protección e igualdad social LGTBI.
- Desarrollo de materiales divulgativos, formativos y diseño de protocolos básicos de actuación para la correcta defensa de los derechos del colectivo.
- Información general sobre derechos en el ámbito civil, laboral, administrativo, penal y fiscal.

Las actuaciones a realizar dentro de la asesoría jurídica:

- Atención consultas.
- Redacción de informes, protocolos y documentos.
- Elaboración material divulgativo, formativo y artículos Web.
- Divulgación de la actividad del servicio.
- Apoyo en la organización de actividades.
- Preparación y exposición de ponencias, talleres, presentaciones, sobre temas jurídicos relacionados con el ámbito propio de la asesoría.

6.2. Atención y horario de Servicio.

El horario de atención pública, se establece de 9:30 a 13:30 horas y de 16:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes. En verano el horario será lunes, miércoles y jueves de 9:00 a 18:00 y martes y viernes de 9:00 a 15:30. El calendario de apertura será el mismo que el de oficinas municipales, según resolución que se adopte para cada año por el órgano municipal competente. Durante el horario y calendario de apertura del centro, no se requiere la presencia continua y simultánea de todos los miembros del equipo. No obstante, se deberá garantizar que siempre estén presentes en el centro al menos dos personas. La empresa adjudicataria deberá indicar cómo garantizará la cobertura y el mismo nivel de servicio ininterrumpidamente durante el horario y calendario establecido.

Las asesorías sexológicas deberán ofrecerse tanto en horario de mañana como en horario de tarde. La asesoría jurídica tendrá una distribución horaria de al menos 5 horas semanales pudiéndose distribuir en la semana de la forma que resulte más adecuada para el servicio.



El Ayuntamiento de Pamplona se reserva la facultad de determinar y modificar los horarios y usos, dentro del respeto al equilibrio económico entre el precio del contrato y las funciones encargadas al contratista.

6.3. Proyecto de actividades.

Será necesario diseñar un proyecto de actuaciones detallado, que contemple todas las actuaciones del servicio y su desarrollo temporal a través de un proyecto anual y de programaciones periódicas (trimestrales)

6.4. Memorias de actividades.

Será imprescindible la elaboración y presentación de informes al Ayuntamiento de Pamplona/Iruñea, sobre el desarrollo y funcionamiento del Servicio a través de una memoria anual y de memorias periódicas (mensuales y trimestrales) así como del registro complementario de incidencias y posibles mejoras del mismo (ver Punto 9).

7. Recursos para el desarrollo del Servicio.

7.1. Recursos humanos.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad del personal necesario para cubrir las tareas objeto de esta adjudicación, durante el tiempo que dure la adjudicación, de forma que se garantice la cobertura y el mismo nivel de servicio ininterrumpidamente.

El equipo encargado de la gestión del servicio deberá contar con 4 personas de tres perfiles y niveles de formación:

1. Una persona técnica para el servicio de Información, apoyo y promoción LGTBI (Con titulación nivel B).
2. Dos personas técnicas para el servicio de Atención a la Diversidad Sexual y de Género. (Con titulación nivel B).
3. Una persona con perfil jurídico, licenciatura en Derecho, para la asesoría jurídica.

La empresa adjudicataria deberá tener prevista la sustitución del personal a su cargo ante cualquier incidencia que pudiera presentarse, como incapacidades laborales, vacaciones o cualquier otra situación análoga, sustituyendo a dicha persona por otra con la misma capacitación, y que ofrezca un nivel equivalente de calidad al que determinó la adjudicación del contrato.

Dicha sustitución deberá ser comunicada previamente al Ayuntamiento de Pamplona, presentando escrito junto con el currículum de la nueva persona designada como sustituta. Para que dicha sustitución pueda ser efectiva deberá contar con el visto bueno del personal técnico de la coordinación del servicio.

7.1.1. Personal técnico de Información, apoyo y promoción LGTBI.



Objetivo general del puesto.

Organizar y gestionar servicios de información del Centro LGTBI, Harrotu, que respondan a los intereses y necesidades del Ayuntamiento de Pamplona, desarrollando acciones de información, comunicación, orientación sobre temas relacionados con la diversidad sexual y de género, promoviendo planes, programas, proyectos y actuaciones de información y difusión orientadas al apoyo y promoción de la comunidad LGBTI.

Funciones y tareas desempeñadas.

Funciones:

- Diseñar, organizar, desarrollar y gestionar servicios, programas, proyectos, acciones de información, comunicación, apoyo y promoción para la participación LGBTI.

Tareas a desempeñar:

- Establecer Servicios de Información y Comunicación desarrollando programas y proyectos para atender las necesidades y demandas de los/as usuarios/as.
- Seleccionar y dinamizar información en espacios físicos y virtuales, que atienda a los intereses de la ciudadanía activa y el tejido social LGBTI.
- Atender las demandas de la ciudadanía sobre la diversidad sexual y de género a través de la información, orientación y derivación.
- Acoger a las personas usuarias-participantes del centro. Realizar las primeras atenciones y derivaciones.
- Elaborar y difundir información mediante procedimientos comunicativos adaptados a la población destinataria.
- Implementar los Servicios de Información con la participación de las personas usuarias/participantes a fin de incorporar sus opiniones y su colaboración en las acciones del servicio.
- Promover y establecer los espacios virtuales de información para favorecer la interacción y participación de la ciudadanía activa y el tejido Social LGBTI de Pamplona/Iruñea.
- Organizar campañas informativas.
- Informar y asesorar al público sobre aspectos de uso y funcionamiento, actividades y recursos de la Biblioteca y del Centro de Recursos.
- Organizar y ordenar los fondos de la Biblioteca y del Centro de Recursos.
- Realizar la gestión del préstamo.
- Atender el funcionamiento de los equipos informáticos y asesorar al público sobre su utilización.
- Elaborar guías, dossiers e información selectiva, según las necesidades de la Biblioteca y del Centro de Recursos.
- Gestión de las tareas administrativas de la biblioteca.
- Velar por el buen uso y conservación del Centro LGTBI.

- Mantener un ambiente propicio y una distribución ordenada de fondos, equipamiento y mobiliario de las áreas de consulta, trabajo y lectura del Centro.
- Recopilar y facilitar el acceso a la información sobre recursos de apoyo al tejido social y asociativo LGTBI que faciliten su puesta en marcha y desarrollo.
- Colaborar en el proceso de coordinación y trabajo en red entre los grupos, entidades, asociaciones y colectivos ciudadanos en materia de diversidad sexual y de género.
- Apoyar las tareas del resto de profesionales del Centro.
- Otras tareas de carácter similar, encomendadas desde el Ayuntamiento de Pamplona.

Resultados, servicios y/o productos esperables:

Resultados:

Fortalecimiento de los procesos de promoción ciudadana y del tejido social LGTBI, a través de acciones relacionadas con la información, la comunicación y la cesión de recursos, que promuevan su empoderamiento, autonomía y participación social en el municipio.

Productos esperables:

Campañas informativas. Espacios físicos de información: paneles informativos, fichas de información, áreas de autoconsulta. Espacios virtuales de información: web, blogs, foros, redes sociales de información juvenil. Estudios. Publicaciones. Material audiovisual. Materiales interactivos. Dosieres monográficos. Guías de recursos informativos. Agendas divulgativas. Boletines periódicos. Participación en medios de comunicación tales como programas de radio, fanzines, programas de TV, revistas, podcast, entre otros. Bases de datos. Organización de fondos documentales. Actividades para la difusión y el fomento de uso de la Biblioteca y el Centro de Recursos. Presentaciones de libros y estudios. Publicaciones. Fichas de información. Paneles informativos. Áreas de autoconsulta. Guías de recursos documentales. Actividades informativas. Acciones formativas sobre información y comunicación: cursos, jornadas, encuentros, seminarios, congresos, planes formativos, etc. Campañas de difusión o sensibilización. Actividades informativas. Informes. Memorias y herramientas de evaluación. Registros y herramientas de recogida de la información. Guías de recursos comunitarios e institucionales. Etc.

7.1.2. Personal técnico de Atención a la Diversidad Sexual y de Género.

Objetivo general del puesto.

Organizar, gestionar y desarrollar los servicios de atención a la diversidad Sexual y de Género y otros servicios de la misma índole que respondan a los intereses y necesidades del Ayuntamiento de Pamplona, desarrollando planes, programas, proyectos y actuaciones orientadas al apoyo y promoción de la comunidad LGBTI.

Funciones y tareas a desempeñar.

Funciones:

- Diseñar, organizar, desarrollar y gestionar servicios, programas, proyectos, acciones de atención a la diversidad sexual y de género.



Tareas a desempeñar:

- Atender las demandas de la ciudadanía sobre la diversidad sexual y de género.
- Desarrollar el servicio de asesoría sexológica y psicosocial del Centro LGTBI, desde la atención individual y grupal.
- Poner en marcha y dinamizar los grupos de apoyo mutuo.
- Diseñar y desarrollar programas específicos de educación sexual o asesoramiento sexológico para trabajar temas de sexualidad y género con cualquier colectivo de personas del municipio.
- Desarrollar programas formativos y educativos para la ciudadanía y otros profesionales.
- Dinamizar la participación de personas voluntarias en las acciones del servicio.
- Organizar y desarrollar campañas de sensibilización.
- Elaborar guías, dossiers e información selectiva.
- Dinamizar el Observatorio contra la LGTBIfobia.
- Velar por el buen uso y conservación del Centro LGTBI.
- Colaborar en el proceso de coordinación y trabajo en red entre los grupos, entidades, asociaciones y colectivos ciudadanos en materia de diversidad sexual y de género.
- Apoyar las tareas del resto de profesionales del Centro.
- Otras tareas de carácter similar, encomendadas desde el Ayuntamiento de Pamplona

Resultados, servicios y/o productos esperables:

Resultados:

Fortalecimiento de los procesos de empoderamiento personal y colectivo en materia de diversidad sexual y de género, a través de actuaciones relacionadas con la sensibilización de la ciudadanía, la asesoría y el apoyo al colectivo LGTBI.

Productos esperables:

Asesoría Sexológica y Psicosocial. Atención individual a usuarios/as y familiares. Atención y asesoría grupal. Grupos de apoyo mutuo. Estudios. Publicaciones. Material audiovisual. Dossiers monográficos. Guías de recursos informativos. Actividades informativas. Programas formativos y educativos: cursos, jornadas, encuentros, seminarios, congresos, planes formativos, etc. Campañas de difusión o sensibilización. Informes. Memorias y herramientas de evaluación. Registros y herramientas de recogida de la información. Observatorio contra la LGTBIfobia. Etc.

7.1.3. Asesoría Jurídica

Objetivo General del Puesto

La asesoría jurídica en materia LGTBI estará a disposición de la ciudadanía con carácter abierto, trato igualitario, gratuito y confidencial, para facilitar información y asesoramiento a personas y colectivos LGTBI y allegadas.

Funciones y tareas a desempeñar.

Funciones:



El acompañamiento a las personas en sus procesos de vida facilitando el conocimiento de los derechos y las opciones jurídicas existentes en cada caso.

Tareas:

- Convertirse en un espacio de referencia para todas aquellas personas y/o entidades que quieran realizar alguna consulta o solicitar información, orientación y asesoramiento con respecto a algún aspecto relacionado con los derechos y herramientas jurídicas a disposición de la población LGTBI.
- Favorecer la normalización y visibilización LGTB como forma de luchar contra la homofobia en sus diferentes manifestaciones.
- Servir de canal de comunicación entre personas y entre ésta y la Administración en asuntos jurídicos y de desarrollo normativo.
- Convertirse en referencia en cuanto a la formación jurídica desarrollando y proponiendo talleres y actividades que ayuden a terminar con las actividades homófobas y transfobas.
- Difundir, sensibilizar y apoyar programas de participación y voluntariado.
- Dar apoyo jurídico al resto del equipo técnico del servicio.
- Cualquier otra tarea que se requiera en este ámbito desde el Ayuntamiento de Pamplona.

Resultados, servicios y/o productos esperables

El Servicio de Asesoría Jurídica se dirigirá prioritariamente a ciudadanía residente en Pamplona, sin que este hecho restrinja el acceso puntual de otras personas.

El servicio se prestará mediante cita previa, de forma preferentemente presencial, individualizada y confidencial. Esta asistencia podrá completarse bien de forma telefónica, correo electrónico, sms, mensajería instantánea etc. Se llevará completo registro de las acciones realizadas. En todos los casos, se facilitará la información de forma que se acerque el lenguaje jurídico a la ciudadanía para garantizar el derecho a la información y formación de los mismos.

Productos

Entre otras, atención consultas, informes, protocolos y documentos, material divulgativo, formativo y artículos Web, ponencias, talleres y presentaciones sobre temas jurídicos.

7.1.4. Coordinación de equipos.

La adjudicataria del Servicio deberá contar con una persona de referencia para la coordinación y seguimiento del equipo de trabajo. Esta persona responsable, actuará como interlocutora entre la empresa y el personal técnico responsable del Ayuntamiento.



El equipo de trabajo se coordinará en todo momento con el personal técnico responsable, que el Ayuntamiento de Pamplona determine, con la metodología de trabajo y periodicidad que se establezca desde el Ayuntamiento.

Cualquier duda que pueda surgir será consultada al personal técnico responsable del Ayuntamiento de Pamplona, sin que en ningún caso el personal de la empresa pueda tomar unilateralmente decisiones que afecten a los servicios, horarios, o al proceso y resultado del trabajo.

Así mismo, el equipo de trabajo se coordinará con otros/as profesionales del Ayuntamiento de Pamplona/Iruñea si fuera necesario.

7.1.5. Requerimientos específicos de formación para el correcto desempeño del puesto.

Se aportará el currículum vitae de todos los componentes del equipo reseñados a continuación. Las titulaciones se acreditarán con el título original o copia fehaciente. La experiencia se acreditará mediante certificado original o compulsado, facturas, nóminas o vida laboral, según corresponda.

1. Técnico/a de Información, apoyo y promoción.

2. Técnicos/as de Atención a la Diversidad Sexual y de Género.

3. Licenciado/a en Derecho para la asesoría jurídica.

7.1.6. Condiciones en materia de contratación laboral.

La adjudicataria tendrá la obligación de cumplir la normativa vigente en materia laboral, de Seguridad Social, y de Seguridad y Salud en el trabajo. El incumplimiento de estas obligaciones no implicará responsabilidad alguna para el Ayuntamiento de Pamplona/Iruñea.

La contratación se halla sujeta al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, y de seguridad y salud en el trabajo y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente en el sector en el que se encuadre el Servicio. Salvo mejor interpretación, se entiende que la actividad se encuadra en el ámbito del Convenio colectivo estatal de acción e intervención social 2015-2017.

La oferta económica deberá ser adecuada para que quien obtenga la adjudicación haga frente al coste derivado de la aplicación del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.



Asimismo, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruñea podrá requerir al/a la adjudicatario/a para que muestre copias de los contratos y de los partes de alta, baja o alteraciones de la Seguridad Social de la totalidad del personal que destine a los Servicios adjudicados, así como copia de las liquidaciones de las cuotas efectuadas la Seguridad Social, modelos TC1 y TC2, o las que en el futuro puedan sustituir a los citados documentos.

7.2. Recursos técnicos.

Para el desarrollo del servicio, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruñea pondrá a disposición de los/as profesionales el equipamiento necesario en el local establecido al efecto (San Gregorio 28): mobiliario, equipos informáticos, material de papelería, etc...

La limpieza corre por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona, así como las tareas de mantenimiento.

8. Coordinación del Servicio con el equipo del Ayuntamiento de Pamplona

La dependencia funcional entre las diferentes figuras implicadas en la actividad del servicio prestado será la siguiente:

- Coordinación de área: Dirección de Área.
- Coordinador/a de Equipo: Técnico/a del equipo de igualdad y lgtbqi.
- Equipo del que forma parte: Equipo de profesionales del Centro LGTBI.

Se deberá definir el sistema de coordinación con el equipo del Ayuntamiento de Pamplona, contemplando los mecanismos de seguimiento de las actuaciones del Servicio, así como las incidencias surgidas a lo largo del mismo (vías de comunicación, fichas de seguimiento, fichas de incidencia, reuniones, fechas, actores implicados, etc.)

9. Evaluación.

Todas las actuaciones del servicio requieren ser evaluadas interna y externamente, tanto por parte del equipo y el Ayuntamiento, como las propias personas usuarias y participantes del servicio.

Para ello se solicitará un plan de evaluación del servicio de carácter cuantitativo y cualitativo que sirva para analizar y evaluar las actuaciones y el impacto del servicio. Esta propuesta debe contener:

- Informes periódicos mensuales de tipo cuantitativo.
- Memorias trimestrales de evaluación del Servicio.
- Memoria anual de evaluación del Servicio.

Para hacer operativa la evaluación, se requerirá como mínimo la elaboración de indicadores de diferentes tipos:

- Indicadores de cobertura: conocimiento del contexto, y adecuación de los medios y acciones previstos.
- Indicadores de proceso: contrastación del desarrollo de las acciones propuestas y mejoras observadas durante el proceso.
- Indicadores de resultado: contrastación de la calidad y grado de cumplimiento de las acciones propuestas.