MARIA ECHAVARRI MIÑANO
Original firmado electrónicamente

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ACCIÓN Y PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO "VOLUNTARIOS/AS POR PAMPLONA" DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

1.- OBJETO y DEFINICIÓN DEL CONTRATO.
2.- POBLACIÓN DESTINATARIA
3.- ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO, GESTIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y PROMOCIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ACCIÓN VOLUNTARIA DEL CUERPO MUNICIPAL DE VOLUNTARIADO POR PAMPLONA
    3.1 Actividades de información, asesoramiento y gestión
    3.2. Actividades de promoción, sensibilización y formación
    3.3. Gestión Informática
    3.5. Coordinación de servicios y actividades
4.- RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO "VOLUNTARIOS/AS POR PAMPLONA"
    4.1. Recursos humanos
    4.1.2. Perfil deseado
    4.1.3. Prevención de riesgos laborales
    4.2. Medios materiales
        - 4.2.1. Medios materiales que facilitará el Ayuntamiento de Pamplona
        - 4.2.2. Medios materiales que facilitará la entidad adjudicataria
    4.3. Mantenimiento del espacio
5.-HORARIO DEL SERVICIO
6.-COORDINACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA
7.-DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL
8.-EVALUACIÓN
9.-PROTECCIÓN DE DATOS

1.- OBJETO Y DEFINICIÓN DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto incluir y describir las condiciones técnicas, obligaciones y actividades que deben de ser asumidas e implementadas por la entidad que resulte adjudicataria del servicio denominado "**Servicio de Atención y Acción Voluntaria del cuerpo Municipal de Voluntariado por Pamplona**"

EL Servicio de Atención y Acción Voluntaria del cuerpo Municipal de Voluntariado por Pamplona" es un instrumento público que se crea con el objetivo de apoyar a las diferentes áreas del ayuntamiento con proyectos propios de voluntariado, gestionar las acciones de fomento, información, asesoramiento, captación y formación inherentes al voluntariado, así como la gestión de proyectos de voluntariado en Pamplona y la atención con entidades sociales en materia de voluntariado. El fin último del programa municipal "Voluntarios/as por Pamplona" se convierta en una marca de calidad para la ciudadanía pamplonesa.

2. POBLACIÓN DESTINATARIA

El servicio está dirigido a toda la ciudadanía de Pamplona, empresas, asociaciones, colectivos y entidades ciudadanas, así como a las diferentes Áreas municipales del Ayuntamiento de Pamplona.

3.- ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, ASESORAMIENTO, GESTIÓN, SENSIBILIZACIÓN, CAPTACIÓN Y PROMOCIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ACCIÓN VOLUNTARIA DEL CUERPO MUNICIPAL DE VOLUNTARIADO POR PAMPLONA

Actuaciones del servicio:

3.1 Actividades de información, asesoramiento y gestión

- Informar y asesorar en materia de voluntariado a la ciudadanía, empresas, organizaciones de voluntariado, entidades y al resto de Áreas municipales. Estas labores serán prestadas tanto de forma directa, como telefónicamente y on line, y conllevarán la realización de un seguimiento, personal y sistematizado del itinerario de actividades de las personas voluntarias.
- Atención a las personas voluntarias inscritas en la base de datos de "Voluntarios/as por Pamplona".
- Crear y mantener vínculos de relación con las personas voluntarias y los diferentes agentes vinculados a iniciativas voluntarias; ciudadanía, personal técnico, administración, entidades sociales, educativas, etc.
- Orientar sobre las distintas actividades y oportunidades de voluntariado que ofrece el Ayuntamiento de Pamplona.

- Orientar a las diferentes áreas municipales y a entidades en la puesta en marcha y gestión de proyectos de voluntariado.
- Apoyar a las distintas áreas municipales en la definición de perfiles de voluntariado.
- Gestionar ofertas y demandas de voluntariado.
- Registrar e incorporar a las personas voluntarias según el artículo 8. de la Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado de Navarra.
- Reparto, entrega y control de distintivos acreditativos de la condición de persona voluntaria del Ayuntamiento de Pamplona.
- Crear contenidos para difundir en los espacios informativos del Ayuntamiento tales como WEB y Redes Sociales, siguiendo los criterios marcados por el Área Municipal con competencias en materia de voluntariado.
- Certificar las acciones en las que han participado las personas voluntarias.
- Acreditar las competencias adquiridas por las personas jóvenes voluntarias en las diferentes iniciativas solidarias municipales.
- Realizar encuestas de satisfacción.
- Recoger incidencias, quejas y reclamaciones.
- Elaborar informes estadísticos que recojan las demandas de información y asesoramiento:
    - Informes estadísticos por períodos mensuales, semestrales y anuales de las demandas de información y asesoramiento por perfiles, (de edad, sexo, estudios y ocupación), por ámbitos de actuación de voluntariado más demandados, tanto por las entidades de acción voluntaria, áreas municipales y como por los voluntarios.

3.2. Actividades de promoción, sensibilización y formación

El Servicio de atención, acción y promoción del voluntariado "Voluntarios/as por Pamplona" como instrumento público de promoción, sensibilización y formación en materia de voluntariado llevará a cabo las siguientes funciones:

- Dar a conocer, el **"Servicio de Atención y Acción Voluntaria del cuerpo Municipal de Voluntariado por Pamplona**".
- Trabajar con una metodología de dinamización del sector adaptada a los espacios, horarios y necesidades observadas.
- Realización de un Plan de sensibilización, captación y promoción del voluntariado en la ciudad de Pamplona.
- Propiciar la participación activa y la solidaridad entre la ciudadanía, fomentando la motivación y la sensibilización hacia sociedades más justas e igualitarias.
- Realizar talleres y actividades de sensibilización y fomento del voluntariado.
- Diseñar y llevar a cabo campañas de sensibilización
- Realizar talleres formativos para la acogida del voluntariado.

- Definir e implementar un ciclo de Gestión del voluntariado: Captación y selección, acogida, acompañamiento y seguimiento, cierre de la actividad voluntaria y vinculación.
- Formación continua: Plan motivacional.
- Coordinar con el personal técnico municipal el diseño de contenidos en los talleres de acogida de las personas voluntarias.
- Identificar oportunidades y necesidades de formación de las personas voluntarias con el fin de cubrirlas a través de los cursos de formación en participación del Área de Participación.
- Participar en todas aquellas actuaciones que se consideren necesarias por parte de la Dirección del Área Municipal con competencias en materia de voluntariado en la divulgación del voluntariado en la ciudad de Pamplona.
- Colaborar con el personal municipal del Área competente en materia de voluntariado, en la ejecución y evaluación de los diferentes actuaciones y servicios.
- Análisis y seguimiento de las actividades llevadas a cabo a través del **programa de sensibilización, captación y promoción del Voluntariado** en centros de diferentes ámbitos (educativos, sociales, culturales, etc.) con la elaboración de un Informe anual sobre la participación y evaluación de los resultados obtenidos.
- Así mismo, llevará a cabo las actividades de promoción y sensibilización que se desarrollarán de manera continuada, mediante la organización de talleres, jornadas, espacios de encuentro y reflexión o la participación activa en aquellas acciones formativas organizadas por otras instituciones y/o entidades.

3.3. Gestión Informática, que integrará las funciones siguientes**:**

- Creación, mantenimiento y actualización de la **base de datos** de personas inscritas en la Oficina de Atención, acción y promoción del voluntariado "Voluntarios/as por Pamplona" del Ayuntamiento de Pamplona (datos personales, documentación entregada, distintivos entregados, cursos formativos realizados, acciones y tiempo dedicado.)
- Búsqueda, control de demandas y confirmaciones, y selección definitiva de voluntarios/as para la cobertura de los puestos.
- Expedir certificados de actividad.
- Análisis de datos (número, características ….)
- Sistemas de información: estadísticas, indicadores y control de gestión.
- Actualización constante de las oportunidades de voluntariado que ofrece el Ayuntamiento de Pamplona a través de las diferentes Áreas municipales.
- El Ayuntamiento de Pamplona desarrollará una página WEB donde se albergará toda la información y actividades relativas al voluntariado en Pamplona, así como las oportunidades de participar en acciones voluntarias.

3.4. Coordinación de servicios y actividades.

La planificación, coordinación y desarrollo de acciones y actividades del Servicio de Atención, acción y promoción del voluntariado "Voluntarios/as por Pamplona" se realizará siempre siguiendo los criterios marcados por el Área Municipal con competencias en materia de voluntariado.

Dentro de este apartado, el adjudicatario asume los siguientes compromisos:

- Colaboración en cuantos programas le sean requeridos para fomentar el voluntariado entre la ciudadanía de Pamplona. Así mismo, si el interés municipal lo requiere, colaborará en la planificación, coordinación, desarrollo y evaluación de Programas Europeos, tales como el "Cuerpo Europeo de Solidaridad".
- Colaborar con diferentes programas municipales, entre otros, LECXIT, COworkids y el Servicio de Información de Voluntariado de la Casa de la Juventud.
- Coordinación con áreas y organismos autónomos del Ayuntamiento de Pamplona para la concreción de oportunidades de voluntariado.
- Dinamizar y colaborar en iniciativas voluntarias surgidas en Pamplona.
- Cooperar con proyectos como la Red Aprendizaje y Servicio y entidades que fomenten el voluntariado (UPNA, Universidad de Navarra, U.N.E.D. etc.) pudiendo ampliarse la colaboración a otras entidades y asociaciones que soliciten dicha colaboración, siempre y cuando cuente con el visto bueno del Ayuntamiento de Pamplona.
- Identificar conjuntamente con las áreas municipales y con entidades sociales, las necesidades y potencialidades en torno al voluntariado.
- Coordinación, gestión y apoyo a entidades que fomenten el voluntariado o estén inscritas en el Censo de Entidades con Acción Voluntaria según la ORDEN FORAL 306/2014, de 13 de mayo, del Consejero de Políticas Sociales, por la que se regula el Censo de Entidades con Acción Voluntaria.
- Atender las demandas, proyectos y sugerencias planteados por las personas usuarias en relación con los servicios y programación de la misma, para trasladarlos al Área Municipal con competencias en materia de voluntariado.

4.- RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO "VOLUNTARIOS/AS POR PAMPLONA"

4.1. Recursos humanos

La entidad adjudicataria asume la responsabilidad plena del funcionamiento del Servicio "Voluntarios/as por Pamplona" del Ayuntamiento de Pamplona en el ámbito de su competencia. Para ello, destinará el personal necesario para atender el conjunto de trabajos, actividades y servicios que se incluyen en el objeto del contrato. Deberá garantizar la disponibilidad del personal necesario para cubrir las tareas objeto de esta contratación, durante el tiempo que dure la adjudicación, de forma que se garantice la cobertura y el mismo nivel de servicio ininterrumpidamente (bajas médicas, sustituciones...).

Para la realización de las prestaciones relacionadas, la entidad adjudicataria del contrato deberá destinar, al menos, el siguiente personal:

- Responsable técnico: Una persona con formación Universitaria, Grado, Licenciatura o Diplomatura Universitaria a jornada completa. Será el responsable del desarrollo del programa, de las actividades que se desarrollan y del equipo técnico.

- Técnico/a: Una persona con titulación de grado superior o universitario (estudios de ciencias sociales, educativas o humanas) o equivalente, a jornada completa con experiencia en el ámbito social y comunitario.

- Administrativo/a a jornada completa.

- Personal de limpieza.

La limpieza del local atenderá como mínimo a lo siguiente:
Limpieza del espacio, a razón de 1 hora a la semana de todos los suelos, mobiliario y elementos informáticos. Vaciado de papeleras, limpieza y desinfección de teléfonos.

Dentro del equipo de trabajo que ejecute el contrato, se deberá garantizar la atención en euskera con un nivel de comprensión y expresión oral suficiente para poder atender a las personas usuarias del servicio.

Se valorará que la propuesta técnica sea paritaria, equilibrando en lo posible el número de mujeres y de hombres.

Antes del inicio de ejecución del contrato, la entidad adjudicataria deberá presentar relación del personal asignado al mismo, funciones que desempeñarán y jornada de trabajo de cada puesto. Cualquier cambio en el equipo de trabajo deberá ser informada al Área gestora del contrato.

El personal que realice la atención al público deberá llevar una acreditación que permita su fácil identificación por parte de las personas usuarias. En dicho vestuario deberán reconocerse con facilidad los siguientes aspectos: nombre de la persona, “Voluntarios/as por Pamplona” y Ayuntamiento de Pamplona. La propuesta de vestuario deberá contar con el visto bueno del área gestora del contrato.

La entidad adjudicataria deberá notificar al área con competencias en materia de voluntariado toda modificación de personal con respecto al proyecto adjudicado a fin de garantizar el óptimo desarrollo del servicio.

4.1.2. Perfil deseado

- Los/as profesionales adscritos al servicio deberán ser personas con iniciativa, capacidad de organización y resolución con capacidades personales propias del trabajo con personas y grupos (trabajo en equipo, habilidades sociales y comunicativas, etc.).

- El equipo profesional deberá poseer capacidades demostradas para la difusión de las diferentes actividades y oportunidades de voluntariado a través de medios de comunicación e información entre otros: publicaciones, internet, televisión, radio, entidades, programas y servicios, siempre bajo la supervisión técnica municipal.

- Tendrá entre sus competencias el desarrollo de acciones y programas formativos de acogida a personas voluntarias para cuyo desarrollo deberán configurar entre otros materiales: fichas de planificación y programación didáctica.

Como tal, trabajará en la dinamización y facilitación de los diferentes servicios, planes, programas, proyectos y actuaciones que desarrollan las diferentes áreas del Ayuntamiento de Pamplona en relación al voluntariado.

4.1.3. Prevención riesgos laborales

En todas las operaciones que se realicen en el cumplimiento de los trabajos contratados, la entidad adjudicataria 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.
El adjudicatario dispondrá del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y planes anuales de Actuación Preventiva.
La empresa adjudicataria deberá presentar la evaluación de los riesgos que pudieran afectar a sus empleados, en el desempeño de las funciones propias del servicio contratado y en las condiciones concretas que se dan en el local.
Los trabajadores/as de la empresa adjudicataria que presten servicios en las citadas dependencias, tendrán la formación necesaria en la prevención de riesgos laborales y presentarán un documento justificativo de dicha formación.
La empresa adjudicataria dispondrá de los equipos de protección colectiva y dotará a sus trabajadores/as de los equipos de protección individual (EPIS), debidamente homologados, exigidos o recomendados para cada puesto de trabajo.

4.2. Medios materiales

4.2.1. Medios materiales que facilitará el Ayuntamiento de Pamplona

Para la ejecución del contrato, el Ayuntamiento de Pamplona pondrá a disposición de la entidad adjudicataria un local municipal designado por el Área competente en materia de voluntariado.

A estos efectos, en la puesta a disposición del local se incluye, junto con las dependencias propiamente dichas, el mobiliario de oficina y los suministros de agua, luz, calefacción y consumos de teléfonos fijos y conexiones a internet.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria la responsabilidad y gestión del buen uso del mobiliario del inmueble, tanto por parte del adjudicatario como por parte de los usuarios de los equipamientos de empresas proveedoras o de otros terceros.

Si el mobiliario sufriera daños debido al mal uso de los mismos, ya sea del adjudicatario o de otros terceros, dicho daño deberá ser subsanado por el adjudicatario.

El adjudicatario podrá solicitar al Ayuntamiento de Pamplona la modificación o mejora del mobiliario a través de informe motivado que será valorado por el Área.

4.2.2. Medios materiales que facilitará la entidad adjudicataria

La entidad adjudicataria se hará cargo de:

La adjudicataria aportará para el desarrollo del contrato, como mínimo, una fotocopiadora y tres ordenadores personales de sobremesa o portátiles, y el software necesario para su correcta ejecución. Además, se hará cargo del mantenimiento del hardware y software, la actualización de las licencias software y el coste de los materiales fungibles.

Además de la dotación indicada anteriormente, el servicio tendrá una dotación suficiente para hacer exposiciones y presentaciones públicas: proyector, software y hardware informático para reproducir imágenes, audio y video; recursos de reprografía; pizarra, papelografo y paneles; cartelería, material audiovisual y multimedia.

El equipo de trabajo utilizará materiales a cargo de la empresa adjudicataria, que necesariamente deberán contar con el visto bueno municipal, en cuestiones tales como:

- Recogida de información: cuestionarios, entrevistas directas, visitas e Internet.
- Materiales de comunicación de la información: de actas o informes diversos.
- Instrumentos para la organización de los recursos.
- Instrumentos de evaluación.
- Materiales de comunicación y difusión

- Materiales para el tratamiento o procesamiento de la información: oficina, software hardware informático y de reprografía.
- Material de archivo y de actualización de la información.
- Otros materiales necesarios para desarrollar las funciones y tareas anteriormente especificadas.

4.3. Mantenimiento del espacio

El Ayuntamiento de Pamplona asumirá los gastos producidos por la realización de reformas u obras, comprendiendo tanto obras mayores como menores, que deban ejecutarse en el edificio, siempre que la necesidad de proceder a las mismas no derive de causas imputables al adjudicatario o estén incluidas en el objeto de este contrato.

5.- HORARIO DEL SERVICIO

El Servicio de Atención, acción y promoción del voluntariado "Voluntarios/as por Pamplona" tendrá como finalidad acercar el voluntariado a la ciudadanía, informando, asesorando y promocionando la acción voluntaria en toda la ciudad de Pamplona.

Dicho servicio deberá permanecer abierto para la atención al público en el siguiente horario y calendario:

Del 1 de septiembre al 30 de junio:

- De lunes a jueves de 9:00 a 14:00 horas y de 16:30 a 19:30 horas
- Viernes de 9:00 a 15:00 horas

Del 1 de julio al 31 de agosto

- De lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas

Del 6 al 14 de julio, la oficina permanecerá cerrada.

El Área competente en materia de voluntariado se reserva la facultad de determinar y modificar los horarios y usos por causa del interés público, dentro del respeto al equilibrio económico entre el precio del contrato y las funciones encargadas al contratista.

De forma excepcional, se podrá desarrollar carga de trabajo durante los viernes por la tarde, fines de semana o festivos, siendo el máximo anual 4 días.

6.-COORDINACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

En la prestación del servicio la entidad adjudicataria deberá someterse en todo momento a las instrucciones, directrices u observaciones que le formule la persona o el personal responsable municipal del contrato con objeto de obtener la máxima eficacia y coordinación en la gestión del mismo.

Para facilitar la coordinación y el intercambio de información para el buen desarrollo del contrato, se mantendrán reuniones periódicas entre la entidad adjudicataria y personal técnico municipal, con el objetivo de realizar una valoración del servicio, así como para introducir acciones de mejora.

7.-DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Si el contrato tiene por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, con el pago del precio el Ayuntamiento de Pamplona adquirirá todos los derechos económicos inherentes a la propiedad intelectual. Esta adquisición se hace, en exclusiva y en el ámbito mundial, e incluye todos los derechos económicos de propiedad intelectual inherentes al contrato, y el Ayuntamiento de Pamplona podrá libremente y sin pago de más precio, proceder a la reproducción, distribución, comunicación pública y transformación durante el plazo señalado por el artículo 26 del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, teniendo derecho a expresar la obra por cualquier medio o soporte tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, comprendiendo, todas y cada una de las modalidades de explotación, incluyéndose los derechos de reproducción en cualquier soporte o formato, conocidos o los que se inventen en el futuro, dentro de los cuales y en particular abarca a la edición en forma de libro y en soporte digital o numérico, así como los derechos de distribución y comunicación pública de la Obra, para su explotación comercial en todo el mundo. Queda expresamente incluida la emisión y transmisión on-line de las obras y su puesta a disposición a través de las redes digitales interactivas, tipo Internet.

Quedarán en propiedad del Ayuntamiento de Pamplona tanto las prestaciones contratadas recibidas como los derechos inherentes a los trabajos realizados, su propiedad industrial y comercial, reservándose la Administración su utilización, no pudiendo ser objeto de comercialización, reproducción u otro uso no autorizado expresamente por este Ayuntamiento, y éste, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

La persona contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático a la Administración todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la

elaboración de los trabajos. Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva a la Administración contratante, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.
Además todos los estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato que se deriven del procedimiento regulado por el presente pliego, en cualquiera de sus fases, serán propiedad del Ayuntamiento de Pamplona.
La persona contratista no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceras personas dato alguno de los trabajos contratados ni publicar, total o parcialmente el contenido de los mismos sin autorización escrita del Ayuntamiento de Pamplona. En todo caso, la persona contratista será responsable de los daños y perjuicios que deriven del incumplimiento de esta obligación.

8.-EVALUACIÓN

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

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 donde se refleje los resultados e impacto de actuaciones.

9.-PROTECCIÓN DE DATOS

La adjudicataria actuará como encargada de tratamiento del Ayuntamiento de Pamplona, para lo que es necesario que cumpla las medidas que se indican en el anexo de medidas de seguridad.

Israel Medina Pascual - DNI 72696517A
Firmado digitalmente por Israel Medina Pascual - DNI 72696517A
Fecha: 2022.07.05 12:09:31 +02'00'