



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA (SDPC) DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA.

1. Objeto

El Servicio de Dinamización de la Participación Ciudadana (SDPC) tiene como objeto asistir los servicios y actuaciones del Ayuntamiento en materia de Participación Ciudadana o Desarrollo Comunitario a través del impulso y apoyo a procesos de transformación e innovación social en el ámbito la comunidad local, mejorando las condiciones de vida de la ciudadanía y del tejido social a través de la participación ciudadana.

2. Finalidad del Servicio.

La finalidad del servicio es apoyar y dinamizar los diferentes espacios, mecanismos y formas de participación ciudadana que desarrolla el Ayuntamiento a través del Área o las Áreas competentes en materias de participación ciudadana y/o acción comunitaria.

3. Objetivo del Servicio.

Promover la participación ciudadana y el desarrollo comunitario a través de los servicios, órganos, procesos, mecanismos y canales participativos del Ayuntamiento.

4. Población Destinataria/Participante.

El servicio está dirigido a toda la ciudadanía de Pamplona, asociaciones, colectivos y entidades ciudadanas, técnicos/as de la administración pública, etc.

5. Funciones del Servicio.

- Promover la participación ciudadana a través de los servicios, órganos, procesos, mecanismos y canales participativos del Ayuntamiento conforme a las directrices del área municipal competente en materia de participación ciudadana, así como en los proyectos y recursos comunitarios que lo requieran.
- Colaborar en el diseño, programación, desarrollo y evaluación, conforme a las directrices del Área gestora, de los procesos y actuaciones necesarios para la dinamización de la participación ciudadana en los servicios, órganos, mecanismos y canales de participación establecidos por el Ayuntamiento.
- Identificar y analizar las características y necesidades de ámbito territorial o sectorial del municipio en materia de participación.
- Coordinar el funcionamiento de los servicios e instalaciones que el Ayuntamiento disponga en la ciudad para facilitar el desarrollo asociativo y comunitario en los diferentes barrios, ayudando a la comunicación entre estos y el Ayuntamiento y viceversa..
- Establecer y mantener relación con los principales agentes del municipio (ciudadanía, tejido social, tejido económico, técnicos/as y administraciones) dinamizando la relación recíproca entre ellos/as.



- Intervenir, apoyar y acompañar la creación y desarrollo del tejido asociativo conforme a las directrices del área municipal competente en materia de participación ciudadana.
- Ejecutar estrategias de comunicación y difusión de los diferentes servicios, órganos, procesos, mecanismos y canales de Participación Ciudadana del Ayuntamiento conforme a las directrices del área municipal competente en materia de participación ciudadana.
- Realizar trabajos de preparación de dinámicas de las sesiones participativas preparando materiales, registrando y relatando la sesión para su devolución y evaluación.
- Establecer y consolidar relaciones con las y los principales agentes comunitarios: población, grupos de interés, técnicos/as y administraciones, dinamizando la relación recíproca entre ellos.
- Dinamizar la planificación, desarrollo y evaluación de intervenciones y proyectos comunitarios y de participación ciudadana que se desarrollen entre los diferentes agentes que configuran la comunidad objeto de intervención.
- Orientar en la promoción de la convivencia facilitando herramientas y estrategias para intervenciones mediadoras.
- Apoyar, junto con el área gestora y el tejido social, al desarrollo, puesta en marcha y evaluación de acciones, actividades y propuestas recogidas en el I Plan de Diversidad Cultural y Ciudadanía Inclusiva de Pamplona.
- Impartir cursos de formación, en castellano y en euskera, sobre facilitación y dinámicas participativas, dentro de las programaciones trimestrales de cursos de formación en participación ciudadana del Área, dirigidos a asociaciones, colectivos y ciudadanía en general.

6. Funciones de la adjudicataria con respecto al Servicio de Dinamización de la Participación Ciudadana (SDPC)

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

- Ejercer la responsabilidad del funcionamiento del Servicio, y en consecuencia la consecución de los objetivos que para el mismo se especifican en este Pliego, a través de las actividades que la empresa adjudicataria haya propuesto en el Plan de Trabajo que presente a la licitación.
- Gestionar los recursos materiales, humanos y económicos dispuestos por la adjudicataria para el funcionamiento del Servicio, siguiendo, en cualquier caso, las indicaciones que se le faciliten desde el Área Municipal Gestora del contrato.
- Realizar la programación, desarrollo, seguimiento y evaluación del Servicio y sus actuaciones.
- Incluir la perspectiva de género en la gestión del servicio, tanto en su atención como en el diseño, realización y evaluación de las acciones, fomentando la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Igualmente, deberá desagregar por sexo toda la información generada y utilizada, usando un lenguaje inclusivo



- Antes del 15 de agosto de cada año la empresa presentará memoria anual del desarrollo y funcionamiento del servicio, que deberá servir de base para ajustar la programación del año siguiente. Igualmente, presentará los informes que le sean requeridos por el área gestora así como las memorias periódicas (trimestrales o mensuales) que el área considere necesarias, previo aviso con 15 días de antelación sobre la fecha de presentación.
- Antes del 1 de septiembre de cada año, la adjudicataria presentará la programación anual de actuaciones y proyectos del servicio, organizada por trimestres, para el cumplimiento de los objetivos establecidos en este Pliego, plan de seguimiento y supervisión de su desarrollo y plan de evaluación del Servicio y sus actuaciones.

7. Actuaciones del Servicio.

7.1. Descripción general de las actuaciones del servicio.

- Generar vínculos de relación con el tejido asociativo de la ciudad y otros agentes comunitarios, estableciendo mecanismos para la comunicación y colaboración entre éstos y la administración municipal, así como para la recogida y sistematización de la información sobre la realidad comunitaria.
- Proponer al Área gestora proyectos y actividades que faciliten la comunicación y encuentro entre las entidades sociales de la ciudad, propiciando su acercamiento a los recursos municipales comunitarios y motivando su utilización por parte de las entidades y personas.
- Dinamizar los encuentros del tejido social con la administración municipal, realizando las correspondientes relatorías de las sesiones de trabajo y aportando su análisis, visión crítica y valoración con el objetivo de mejorarlas.
- Posibilitar el trabajo conjunto entre los/las agentes comunitarios y las diferentes redes, tanto dentro como fuera de la comunidad, poniendo a su disposición información de utilidad e interés para el desarrollo de proyectos colaborativos.
- Identificar el nivel de participación de entidades e instituciones, colectivos y ciudadanía de un barrio o comunidad, para facilitar la comunicación y el trabajo conjunto con la administración municipal.
- Propiciar la participación de entidades e instituciones, colectivos y personas destinatarias, en proyectos de interés para la comunidad facilitando la construcción de procesos comunitarios compartidos.
- Acompañar a colectivos, entidades y personas destinatarias de proyectos municipales en los procesos de participación que se implementen, realizando su análisis, seguimiento y evaluación para identificar y proponer los aspectos susceptibles de mejora.
- Conocer y dinamizar, en su caso, el desarrollo de proyectos comunitarios utilizando la metodología y herramientas propias de la animación sociocomunitaria para favorecer la implicación y participación de la ciudadanía.



- Realizar el seguimiento de los procesos y resultados de los proyectos comunitarios, junto con el equipo técnico del área gestora, proporcionando conclusiones y recomendaciones para futuras intervenciones.
- Recopilar y poner a disposición del tejido asociativo la información sobre los recursos comunitarios existentes en su entorno, facilitando el acceso a los mismos para promover su utilización y, en su caso, la constitución, puesta en marcha y gestión de asociaciones ciudadanas.
- Asesorar en la programación y desarrollo de las actividades de asociaciones y entidades ciudadanas teniendo en cuenta sus características y necesidades, para la mejora de su funcionamiento.
- Acompañar a las entidades y asociaciones en sus procesos de evaluación facilitando la identificación de aspectos de mejora para incorporar las modificaciones pertinentes en actuaciones posteriores.
- Mediar en conflictos sociocomunitarios, identificando las características del mismo y proponiendo, conjuntamente con las partes implicadas, estrategias para su resolución y superación.

8. Recursos para el desarrollo del Servicio.

8.1. Recursos humanos.

La empresa adjudicataria asume la responsabilidad plena del funcionamiento del Servicio de Dinamización de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona en el ámbito de su competencia. Para ello, el adjudicatario 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 actuaciones 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...).

El equipo de trabajo será el suficiente para atender el objeto del contrato. Estará compuesto, como mínimo por un equipo técnico de 5 personas con dedicación plena al contrato, una de las cuales realizará, además, funciones de coordinadora.

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

El equipo se organizará y distribuirá en función de las iniciativas de proyectos de participación del área gestora y podrá atender, igualmente, las necesidades y demandas que otras áreas municipales, asociaciones o entidades del tejido social de la ciudad puedan formular al área gestora.

Requerimientos de formación de las personas que compongan el equipo de trabajo:

El personal asignado deberá contar con formación universitaria de Grado, Master o Doctorado del área social: Psicología, Pedagogía, Sociología, Antropología, Educación Social o Trabajo Social. Se valorará como mejora la experiencia previa demostrada en campos profesionales



relacionados directamente con el objeto del contrato (se adjuntarán currículum vitae de los profesionales, vida laboral y certificado de empresa).

Al menos 2 miembros del equipo tendrá capacidad para desarrollar su trabajo en euskera, acreditado mediante nivel B.2 mínimo.

Otras competencias del equipo:

Las personas adscritas al servicio deberán tener capacidad de organización y resolución, ser personas con iniciativa y con habilidades personales propias el trabajo relacional con personas y grupos (trabajo en equipo, habilidades sociales, etc.).

Igualmente, deberán disponer de competencias para el manejo de programas informáticos que les permitan preparar y realizar presentaciones públicas.

El equipo estará ubicado en locales municipales, con movilidad y disponibilidad para intervenir en toda la ciudad. El adjudicatario será responsable del buen uso de los locales donde se ubiquen los diferentes profesionales, así como de los materiales y dispositivos a utilizar en la prestación del servicio que sean de propiedad municipal, viéndose obligado a reponerlo cuando su pérdida o deterioro sea consecuencia de un uso inadecuado.

8.1.1. Tareas a desempeñar por el equipo del Servicio de Dinamización de Participación Ciudadana.

El equipo humano que la adjudicataria asigne a la ejecución del contrato realizará, además de las actuaciones descritas anteriormente, las siguientes tareas:

Identificar el nivel de participación de las diferentes asociaciones, entidades y de la ciudadanía en un territorio o sector y emitir los correspondientes informes al respecto.

Propiciar la participación activa del tejido social, organizado o no, realizando las acciones necesarias de motivación y sensibilización para la construcción de procesos participativos compartidos.

Crear y mantener vínculos de relación con los diferentes agentes del proceso participativo; ciudadanos, técnicos/as, administración, tejido económico, etc.

Proponer acciones para el acercamiento y uso compartido de los espacios comunitarios por los agentes, asociaciones y entidades sociales de los diferentes barrios, dinamizando, en su caso, las instalaciones.

Definir, diseñar, desarrollar y evaluar intervención socioeducativa de apoyo al tejido social y ciudadanía activa.

Posibilitar el trabajo conjunto entre agentes comunitarios, tanto a nivel de barrios como de ciudad.

Acompañar a las personas y grupos, organizados o no, en el desarrollo de los procesos de participación.

Obtener la información necesaria para elaborar un análisis participativo de la realidad en el entorno de la intervención.

Fomentar y colaborar en el desarrollo de proyectos de participación ciudadana, así como su dinamización.

Evaluar los procesos y resultados de los órganos, procesos y mecanismos participativos que se desarrollen a iniciativa de la administración municipal.

Realizar una prospección, crear y mantener vínculos de relación con los y las protagonistas y los diferentes agentes del proceso participativo: ciudadanía, personal técnico, administración, tejido



social y económico etc.

- Colaborar en el diseño de los procesos de participación, órganos, mecanismos... que se establezcan. En el caso de que el Área promotora del proceso sea otra, se le prestará ayuda cuando así se convenga entre las Áreas, siempre contando con el visto bueno del Área competente en participación ciudadana
- Desarrollar y facilitar los procesos que se pongan en marcha desde el Área competente en participación ciudadana. En caso de que el proceso sea promovido por otra Área, esto se hará conforme a lo dicho en el punto anterior.
- Recogida del acta, documentación del proceso y evaluación del mismo.
- Facilitar y dinamizar la participación de los agentes comunitarios en la evaluación de los proyectos participativos.
- Acompañar a las entidades y asociaciones en sus procesos de evaluación facilitando la implementación de actuaciones de mejora.
- Identificar, conjuntamente con el Ayuntamiento de Pamplona y el tejido social, las necesidades y potencialidades específicas de las personas, grupos y colectivos en referencia a la constitución, puesta en marcha y gestión de espacios comunitarios.
- Recopilar y facilitar el acceso a la información sobre recursos de apoyo al tejido asociativo que faciliten su constitución, puesta en marcha y gestión.
- Prestar apoyo y orientación en la programación y gestión de las entidades y asociaciones para facilitar su constitución y desarrollo, conforme a las valoraciones del personal técnico municipal.
- Colaborar en el proceso de coordinación entre las entidades, asociaciones y colectivos ciudadanos.
- Identificar las principales necesidades informativas de la comunidad para el establecimiento de estrategias de comunicación y difusión de los diferentes proyectos y actuaciones de participación ciudadana.
- Dinamizar la puesta en marcha de las diferentes estrategias de comunicación adaptadas a la realidad del territorio y de la comunidad.
- Verificar la utilidad de las estrategias e instrumentos de comunicación empleados en el proyecto/intervención.
- Identificar las necesidades formativas de las asociaciones con el fin de atenderlas, en la medida d elo posible, a través de la oferta formativa existente, tanto del Área de Participación como de otras áreas o admininstraciones, así como la posibilidad del diseño de formación específica.
- Preparación e impartición de acciones y programas formativos, para cuyo desarrollo deberán configurar los materiales como soportes a la actuación didáctica.
- Identificar buenas prácticas, experiencias... que se estén llevando a cabo desde asociaciones y colectivos y que podrían ser extrapolables a otras zonas de la ciudad
- Identificar actividades o iniciativas que podrían ser susceptibles de recibir voluntariado desde la oficina municipal de voluntariado o que podrían ser un proyecto de Aprendizaje y Servicio
- Realizar pequeños diagnósticos del tejido social de los barrios que puedan ser de utilidad para el Ayuntamiento o para el propio tejido de la ciudad.



- Identificar posibles iniciativas, problemáticas, necesidades... que se den en los diferentes barrios y que podrían tener un cauce a través de un mecanismo de participación (proceso, órgano, iniciativa ciudadana...) y trasladarla al Área/as gestora
- Ayudar a potenciar la participación ciudadana o el desarrollo comunitario de la ciudadanía, informando sobre los procesos puestos en marcha a iniciativa del consistorio, y dinamizándolos en caso de que se estime oportuno.
- Cualquier otra que se le encomiende por el área gestora del contrato relacionada con la participación ciudadana o la acción comunitaria.

8.1.2. Productos esperables:

Productos esperables:

Elaboración de análisis de la realidad territorial o sectorial. Diagnósticos participativos. Análisis de procesos y espacios de participación. Evaluación de actuaciones, procesos y resultados. Participación en la elaboración del análisis, el diseño de la programación, la implementación y la evaluación de proyectos y actuaciones de participación. Prospección de agentes, entidades, instituciones y redes territoriales y sectoriales. Creación y dinamización de cauces de información y comunicación entre ciudadanía, agentes, entidades e instituciones. Diseño, creación, dinamización y facilitación de espacios de encuentro y coordinación. Documentación de procesos y actuaciones. Informes. Memorias y herramientas de evaluación. Registros y herramientas de recogida de la información. Guías de recursos. Actas, crónicas, documentos de registro. Bases de datos. Informes sobre el análisis de intereses y necesidades. Apoyo técnico a la gestión y programación de las entidades. Programación de coordinación y colaboración con agentes comunitarios. Identificación de espacios y canales informativos en el territorio. Establecimiento de procedimientos de distribución de la información: canales, espacios, tiempos y medios. Campañas de difusión o sensibilización. Actividades informativas. Actuaciones conjuntas de información y comunicación territoriales y sectoriales. Dinamización y/o participación en medios de comunicación tales como programas de radio, fanzines, programas de TV, revistas, podcasts, entre otros. Acciones formativas relacionadas con la dinamización de la Participación Ciudadana: cursos, jornadas, encuentros, seminarios, congresos, planes formativos, etc.

Otros productos derivados de las funciones y tareas anteriormente especificadas.

Resultados esperados

Deberán presentar y llevar a cabo (si las inscripciones lo permiten) al menos una acción formativa al trimestre (septiembre-junio) dentro de los cursos de participación, en euskera y/o castellano.

Deberán proponer, y llevar a cabo, al menos una acción al trimestre recogida dentro del Plan de Diversidad Cultural, al margen de las actividades ordinarias que pueda organizar el Área en este ámbito.

Deberán realizar al menos una visita al trimestre a cada centro comunitario, y presentar anualmente un informe de situación del tejido social por cada barrio, así como de las demandas y/o necesidades más importantes.



8.1.3. Coordinación de equipos.

El Área gestora del contrato designará uno o varios técnicos municipales para la coordinación y supervisión del desarrollo de los trabajos del Servicio de Dinamización de la Participación Ciudadana (SDPC), quienes mantendrán reuniones periódicas, programadas o no, con el equipo, para realizar el seguimiento y supervisión del desarrollo de la intervención.

La coordinación del equipo será llevada a cabo por una persona integrante del mismo, para facilitar la organización y desarrollo del trabajo, en colaboración con el Área gestora. Dicha persona destinará parte de su jornada laboral a dichas labores, con un máximo de 2,5 horas a la semana, y que serán reconocidas y remuneradas a tal efecto por la adjudicataria.

Se recogerán, informatizarán, analizarán y custodiarán todos los datos referidos a los/as usuarios/as del servicio, garantizando en todo momento la confidencialidad y derecho a la intimidad de los mismos. Además deberá hacer labores propias de administración y gestión propias de su puesto: vacaciones, bajas, nuevas incorporaciones, calendario anual, horarios etc. que deberá tener el visto bueno del Área gestora.

Cualquier duda que pueda surgir en el desarrollo del trabajo, será consultada al Área gestora, 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.

8.1.4. Jornada de trabajo.

La jornada laboral será flexible: turnos de mañanas y tardes de lunes a viernes, pudiendo desarrollar carga de trabajo durante los fines de semana, en domingo y festivos. Así mismo la intensidad también podrá ser de carácter variable dependiendo de la época del año y de la cantidad de proyectos o acciones desarrolladas.

La prestación del servicio se podrá desarrollar en cualquiera de los centros cívicos (Civivox) o Centros Comunitarios de los que el Ayuntamiento de Pamplona dispone en diferentes barrios de la ciudad.

Con carácter general, el horario de atención pública será de 09:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes.

Este horario cambiará en verano, siendo este comprendido entre el primer día hábil de julio y el último día hábil de agosto. En este periodo el horario será de 8:00 a 15:30 horas, de lunes a viernes.

Si el servicio lo requiere, se dispondrá de la posibilidad de trabajar en domingos o festivos, a requerimiento del área gestora del contrato. El calendario de apertura será el mismo de las oficinas municipales, susceptible de ampliaciones o mejoras según la oferta.

El Área gestora se reservan 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.

8.2. Recursos técnicos.



La adjudicataria aportará para el desarrollo del contrato, como mínimo, 5 ordenadores personales de sobremesa o portátiles, y software necesarios para su correcta ejecución, y mínimo de 5 teléfonos móviles. 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 compartida suficiente para hacer exposiciones y presentaciones públicas: proyector, software y hardware informático para reproducir imágenes, audio y video; recursos de reprografía; pizarra, papelógrafo y paneles; material audiovisual y multimedia.

El adjudicatario deberá hacerse cargo de los impuestos, derechos, incluidos los derechos generados por la propiedad intelectual, tasas, compensaciones y demás gravámenes y exacciones que resulten de aplicación según las disposiciones vigentes como ocasión o consecuencia del contrato o de su ejecución.

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 tanto formales como informales.
- 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.

9. Comisión de seguimiento del contrato.

Se creará una Comisión de Seguimiento integrada por 2 representantes del área gestora y 2 representantes de la empresa adjudicataria. Dicha comisión deberá reunirse, como mínimo, una vez al año y el adjudicatario presentará ante ella: memoria anual con evaluación de las actuaciones realizadas y las propuestas de mejora que considere necesarias.

En cualquier caso, a propuesta de cualquiera de las partes, la comisión se reunirá cuantas veces se considere necesario con el fin de mantener un seguimiento de la labor realizada en la ejecución del contrato.

10. Evaluación.

Todas las actuaciones del servicio requieren ser evaluadas interna y externamente, tanto por parte del equipo y el Ayuntamiento, como de los/as propios/as usuarios/as participantes.

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.