



Pliego de Prescripciones técnicas que han de regir en la contratación de servicios para la gestión y atención del Servicio de Información y Recursos para la Participación (SIRP), dependiente del Área de Educación, Participación Ciudadana y Juventud.

1. Objeto.

El Servicio de Información y Recursos para la Participación se incluye dentro del Centro de Participación Ciudadana, dependiente del Área de Educación, Participación Ciudadana y Juventud, y se encuentra ubicado en la 2ª planta. del Civivox Condestable, C/ Mayor nº 2.

2. Finalidad del Servicio.

El Servicio de Información y Recursos para la Participación tiene por objeto complementar los servicios que el Área de Educación, Participación Ciudadana y Juventud presta a las asociaciones y otras entidades sociales de la ciudad desde el Centro de Participación Ciudadana, cuyas finalidades son las siguientes:

- El fomento de la participación ciudadana en la vida de la ciudad a través de los medios, órganos y procedimientos establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana tanto a través del tejido asociativo existente como a título particular.
- El fortalecimiento de la cooperación entre el Ayuntamiento, las entidades sociales y la ciudadanía comprometida con el desarrollo local.
- El desarrollo de procesos de capacitación socio-comunitaria destinados a los diferentes agentes sociales de la ciudad.
- La generación de espacios de encuentro entre la ciudadanía y las entidades sociales.

3. Objetivos del Servicio.

- Acoger las demandas y necesidades, asesorar y orientar a la ciudadanía activa, asociaciones y entidades sociales en el ámbito de la participación ciudadana.
- Atender a las asociaciones, y a la ciudadanía en general, interesadas en participar en cualquiera de los órganos previstos en el Reglamento de Participación Ciudadana.
- Desarrollar y dinamizar actuaciones para la difusión e información de las convocatorias, cursos, propuestas y actuaciones municipales que tengan por objeto la Participación Ciudadana.
- Facilitar recursos de apoyo a la ciudadanía y al tejido social (asociaciones, colectivos, grupos, etc.) para el desarrollo de la participación individual y colectiva en el municipio.
- Apoyar a las asociaciones y entidades sociales en la divulgación de sus acciones y propuestas.
- Ofrecer un fondo documental especializado en temas de participación como vía para la capacitación para la participación
- Asesorar jurídicamente a las asociaciones, entidades y ciudadanía en temas relacionados con la participación y el asociacionismo mediante una asesoría especializada.



4. Población Destinataria/Participante.

El Servicio de Información y Recursos para la participación atenderá a la ciudadanía de Pamplona en general (organizada y/o no) y específicamente a asociaciones, colectivos y entidades ciudadanas, profesionales del sector socio-comunitario, técnicos/as de la administración pública, o personas que a título individual soliciten su asesoramiento sobre aspectos o temas relacionados con su participación en la vida de la ciudad.

5.- Funciones del Servicio (SIRP)

- Acoger, informar y orientar a la ciudadanía organizada y no organizada en materia de participación ciudadana.
- Gestionar la comunicación del área de participación ciudadana a través de sus soportes comunicativos: web, plataforma para la gestión de procesos y consultas, redes sociales...
- Gestionar la cesión a asociaciones de infraestructuras y materiales asignados por el área.
- Ayudar a las asociaciones para la presentación y justificación de subvenciones, ofreciéndoles los recursos digitales y reprográficos.
- Asesorar en material documental relacionada con la participación ciudadana y el tejido social – comunitario, gestionar el fondo documental, realizar el préstamo de libros y otro material bibliográfico disponible en la biblioteca a las personas usuarias de la misma.
- Atender a cuantas personas y asociaciones de la ciudad requieran asesoramiento sobre cuestiones legales y de funcionamiento relacionadas con la vida asociativa y la participación ciudadana.
- Cuantas funciones relacionadas con el objeto del contrato le sean encomendadas por el área municipal gestora.

6. Funciones de la adjudicataria con respecto al Servicio de Información y Recursos para la Participación.

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

- Ejercer la responsabilidad del funcionamiento del Servicio, y en consecuencia la consecución de los objetivos que para el servicio 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 Gestora del contrato.
- Realizar la programación, desarrollo, seguimiento y evaluación del Servicio y sus actuaciones.
- 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 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.
- Antes del día 7 de cada mes, la adjudicataria entregará la memoria mensual al Área gestora. La memoria trimestral se entregará en los meses de enero, abril, julio y octubre.
- La entidad adjudicataria está obligada a 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.
- La entidad adjudicataria está obligada a atender en euskera a las personas que acceden al servicio solicitando ser atendidas en esta lengua, con una acreditación de un mínimo de un B2 de euskera, susceptible de mejora

7. Actuaciones del Servicio.

7.1. Descripción de las actividades.

Servicio de Acogida, Información y Orientación

Contará con un espacio para la atención al público presencial y telemático (ubicado en el Centro de Participación), para informar y orientar a la ciudadanía en materia de participación ciudadana, gestionado por una persona experta en Información y Comunicación.

El servicio de acogida, información y orientación desarrolla las siguientes tareas:

- Atender personal, telefónica o telemáticamente a la ciudadanía que de manera individual u organizada muestra interés por la participación ciudadana.
- Gestionar la cesión de uso de los diferentes servicios que ofrece a la ciudadanía y realizar el control de estas cesiones: cesión de salas, préstamo y uso de material y recursos técnicos, reprografía, espacios de exposición para las asociaciones, bibliografía y documentación. Se llevará un control diario de asistencias y uso de los recursos y se realizará el seguimiento y cumplimiento de las normas de uso tanto de las infraestructuras e instalación como de los recursos técnicos y bibliográficos.
- Cesión de espacio expositivo e informativo para asociaciones y colectivos.
- Detectar, en contacto con el tejido social de la ciudad, y trasladar al Área gestora del contrato, las necesidades de formación, información, y apoyo técnico que requieran las asociaciones ciudadanas y, en general, el tejido social de Pamplona.
- Difundir y promocionar el SIRP y sus actuaciones.
- Mantener actualizada la página web informativa de participación ciudadana (participa.pamplona.es), la web para la participación de la ciudadanía (decide.pamplona.es) así



como las redes sociales de participación ciudadana, difundiendo los mensajes que desde el Área Gestora del contrato se le indiquen.

- Establecer estrategias de comunicación y diferentes canales de difusión pertinentes con el objetivo de llegar al mayor número de personas y asociaciones. En este sentido, se gestionarán las RRSS de participación, se crearán y diseñarán contenidos divulgativos básicos (publicaciones, animaciones, pequeños videos...) que apoyen esta labor.
- Asesorar a las asociaciones en la creación de redes sociales y aspectos de mejora en su comunicación. Ayudar a la difusión de las actividades de asociaciones y colectivos a través de las RRSS del Área como altavoz de las iniciativas ciudadanas. Ofrecer cursos, seminarios y otras modalidades de formación, en su caso, sobre esta materia en el marco de los cursos de participación del área municipal.
- Mantener actualizada la base de datos de personas y asociaciones interesadas en recibir información periódica de las actividades y propuestas de Participación Ciudadana
- Elaborar un boletín de información mensual con las noticias e informaciones más relevantes para la ciudadanía, y difundirlo a través de la base de datos de personas y asociaciones creada al efecto.
- Servicio de reprografía: impresión, encuadernadora, plegadora, etc., y de préstamo de material (casilleros, proyector etc.)
- Acompañar a las asociaciones en la tramitación administrativa de presentación y justificación de subvenciones municipales (escaneo, creación de PDF...) ofreciendo los recursos reprográficos y digitales (ej. Lector de DNI) para su tramitación.
- Realizar la gestión de las inscripciones en los cursos para la participación, la preparación y apertura de los espacios donde se imparten y recursos materiales necesarios para los cursos, así como su difusión en RRSS y soportes comunicativos del área, recoger los datos para elaborar la evaluación de los cursos, y colaborar con el Área gestora del contrato en labores puntuales posteriores a la realización de los cursos.
- Apoyo a los otros servicios del centro de participación cuando la organización general del servicio lo requiera.
- Otro tipo de actuaciones relacionadas con información, apoyo y promoción de la participación.

Servicio de Biblioteca y Centro de Documentación.

El servicio contará con un espacio preparado para la lectura y trabajo investigativo que aporta el Ayuntamiento ubicado en el Centro de Participación (Zentro), dotado del mobiliario necesario, ordenadores de mesa de uso público y un fondo documental especializado en temas de participación que debe ser gestionado por una persona experta en Biblioteconomía y Documentación.

La Biblioteca y centro de documentación desarrolla las siguientes tareas:

- Servicio de información y atención al usuario.
- Gestión del préstamo individual y colectivo de libros, documentos, audiovisuales y multimedia especializados.
- Gestión del área de consulta y lectura.



- Gestión del servicio de equipamiento informático con acceso a Internet para trabajo de consulta, investigación y trámites municipales.
- Actuaciones relacionadas con el fomento de la Biblioteca y Centro de documentación.
- Elaboración y gestión de catálogos: catálogos para días/hitos, catálogos para procesos participativos, fomento de actuaciones de divulgación de la biblioteca (club de lectura y otras análogas), acceso a informes de prensa y a documentos especializados.
- Editar mensualmente, en formato electrónico, una guía de lecturas recomendadas, existentes en la biblioteca y relacionadas con los ámbitos de trabajo del Área de Participación Ciudadana.
- Apoyo a los otros servicios del centro de participación cuando la organización general del servicio lo requiera.

Servicio de Asesoría Jurídica

El servicio contará con un espacio para la asesoría jurídica (presencial y telemática) que aporta el ayuntamiento ubicado en el Centro de Participación Ciudadana, gestionado por una persona experta en Asesoría Jurídica, Participación y Asociacionismo.

La Asesoría Jurídica desarrolla las siguientes tareas:

- Servicio de información y atención a personas y entidades sociales en participación y asociacionismo
- Orientación, formación y capacitación en participación y asociacionismo
- Asesoramiento y acompañamiento en el fomento del emprendimiento social de proyectos e iniciativas
- Orientación en la resolución de conflictos en el ámbito de las asociaciones sin ánimo de lucro ciudadanas.
- Elaboración de materiales didácticos y divulgativos

7.2. Atención y horario de Servicio.

El calendario de apertura del Servicio de información y Recursos para la Participación (SIRP) será, con carácter general, el mismo que las oficinas municipales, susceptible de ampliaciones o mejoras según la oferta.

El horario de apertura y atención al público será, con carácter general, el siguiente:

7.2.1.- Servicio de Información, apoyo y promoción: (Atención al público)

Del 1 de septiembre al 30 de junio: lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas.

Del 16 de julio al 31 de agosto: De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas

7.2.2. Servicio de biblioteca y centro de documentación (Atención al público)



Del 1 de septiembre al 30 de junio: lunes a viernes, de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas.

Del 16 de julio al 31 de agosto: De lunes a viernes, de 10:00 a 14:00 horas.

7.3.3. Servicio de Asesoría Jurídica (Atención al público)

Del 1 de septiembre al 30 de junio:

Lunes, de 9:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas.

Viernes, de 9:00 a 12:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas

Del 1 al 31 de agosto: lunes, miércoles y viernes, de 9:00 a 14:00 horas

Del 1 al 15 de julio el Centro de Participación permanecerá cerrado.

El Área Municipal competente en materia de Participación Ciudadana, se reserva la facultad de determinar y modificar el calendario y horario del servicio, dentro del respeto al equilibrio económico entre el precio del contrato y las funciones encargadas al contratista.

8. Recursos para el desarrollo del Servicio.

8.1. 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 misma, 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 3 perfiles y niveles de formación:

1. Al menos una persona experta en Información y Comunicación, con titulación mínima de grado medio universitario (Titulado/a nivel B).
2. Al menos una persona experta en Biblioteconomía y Documentación (Titulado/a nivel B).
3. Al menos una persona experta en Derecho (Titulado/a nivel A).

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.

Dicha sustitución deberá ser comunicada previamente al área gestora del contrato, presentando escrito junto con el currículo de la nueva persona designada como sustituta. Para que dicha sustitución pueda ser efectiva deberá contar con el visto bueno de la Dirección del área gestora del contrato y el/la Técnico de Participación Ciudadana encargada/o de la coordinación del servicio.

8.1.1. Expertos/as en Información y Comunicación.

Objetivo general del puesto.



Organizar y gestionar servicio de acogida, información y orientación del Centro de Participación Ciudadana que respondan a los intereses y necesidades del Área de Participación Ciudadana, desarrollando acciones de información, comunicación, orientación, dinamización de la información, promoviendo planes, programas, proyectos y actuaciones de información y difusión orientadas a la promoción de la participación ciudadana.

Funciones:

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

Tareas a desempeñar:

- Atender las demandas de la ciudadanía sobre participación a través de la información, orientación y asesoramiento personal y/o grupal.
- Gestionar servicio de Información y Comunicación desarrollando programas y proyectos para atender las necesidades y demandas de los usuarios.
- Seleccionar y manejar información, presentada en espacios físicos y virtuales, que atienda a los intereses de la ciudadanía activa y el tejido asociativo.
- Elaborar y difundir información mediante procedimientos comunicativos adaptados a la población destinataria.
- Recoger demandas y analizar las tendencias de la población activa y el tejido social de Pamplona, para identificar la realidad de cada sector, adaptando el servicio.
- Implantar proyectos innovadores de información y comunicación.
- 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 de Pamplona.
- Organizar campañas informativas.
- Recopilar y facilitar el acceso a la información sobre recursos de apoyo al tejido social y asociativo.
- Colaborar en el proceso de coordinación y trabajo en red entre los grupos, entidades, asociaciones y colectivos ciudadanos.
- Apoyar tareas organizativas de la programación de cursos para la participación ciudadana como inscripciones presenciales de alumnado, preparación y recogida de salas y materiales, recepción de profesorado, así como otras tareas relacionadas.
- Crear y diseñar pequeños contenidos divulgativos de las actividades que se vayan haciendo en el Área (pequeños videos, publicaciones, infografías...)
- Apoyar las tareas necesarias para el funcionamiento de la biblioteca y del servicio de asesoría jurídica.



- Otras tareas de carácter similar, encomendadas desde el área gestora a este servicio de acogida, información y orientación para la participación.

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. 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. Evaluaciones de los cursos de formación para la participación. Guías de recursos comunitarios e institucionales. Etc.

Resultados:

Fortalecimiento de los procesos de promoción ciudadana y del tejido social 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.

Se deberá proponer al menos una acción formativa al trimestre (septiembre-junio) que se recogerán en la programación trimestral de los cursos.

Recursos imputables al servicio:

Un técnico/a experto/a en Información y Comunicación con una jornada de 37,5 horas semanales, de acuerdo al máximo de horas anuales marcadas por convenio.

El servicio de acogida, información y orientación deberá garantizar la atención en euskera a las personas que acudan al servicio y soliciten ser atendidos en euskera.

8.1.2. Experto/a en Biblioteconomía y Documentación.

Objetivo general del puesto.

Organizar y gestionar la biblioteca y centro de documentación del centro de participación ciudadana, desarrollando planes, programas, proyectos y actuaciones para su mayor difusión y uso.

Funciones y tareas desempeñadas.

Funciones:

- Diseñar, organizar, desarrollar y evaluar servicios, programas, proyectos, acciones de dinamización, apoyo y promoción relacionadas con la documentación y biblioteconomía para la participación ciudadana.



- Informar, atender y asesorar al público, auxiliando al experto/a en Información, en los recursos que ofrece el servicio, atención a posibles demandas de reprografía, llamadas etc. En definitiva, labores de atención que no requieren de especialización en comunicación

Tareas a desempeñar:

- Informar y asesorar al público sobre aspectos de uso y funcionamiento, actividades y recursos de la Biblioteca centro de documentación.
- Organizar y ordenar los fondos de la Biblioteca y Centro de documentación según el sistema de clasificación utilizado en el servicio de Bibliotecas de Gobierno de Navarra.
- Organizar y ordenar otros fondos bibliográficos y documentales relacionados que pueda tener el Ayuntamiento de Pamplona.
- Recoger, ordenar y sistematizar los materiales y documentación entregada por el profesorado de los cursos de formación para la participación al alumnado en los diferentes cursos organizados.
- Realizar los procesos relativos a la gestión de los documentos: selección y compra, atendiendo a las indicaciones de disponibilidad presupuestaria por parte del Ayuntamiento de Pamplona, alta de ejemplares, tejuelado, magnetizado y colocación de fondos de la biblioteca.
- Realizar la gestión del préstamo.
- Atender el funcionamiento de los equipos informáticos y asesorar al público sobre su utilización.
- Elaborar guías, dosieres e información selectiva, según las necesidades de la Biblioteca.
- Realizar actividades de promoción de la Biblioteca.
- Realizar actividades de promoción de la Biblioteca y del Centro de recursos, como club de lectura o tertulias de diferentes temáticas.
- Gestión documental de los materiales generados en los cursos de formación en participación
- Editar mensualmente, en formato electrónico, una guía de lecturas recomendadas, existentes en la biblioteca y relacionadas con los ámbitos de trabajo del Área de Participación Ciudadana
- Realizar gestión de documentación necesaria para el uso y utilización del servicio por parte de los/as diferentes usuarios/as.
- Gestión de solicitudes de reproducción.
- Gestión de las tareas administrativas de la biblioteca.
- Realizar la recogida de datos cuantitativos y cualitativos del servicio.
- Velar por el buen uso y conservación de los fondos, así como por el buen funcionamiento de la Biblioteca.
- Mantener un ambiente propicio y una distribución ordenada de fondos, equipamiento y mobiliario de las áreas de consulta, trabajo y lectura del Centro.
- Apoyar las tareas del experto/a en Información y Comunicación
- Otras tareas de carácter similar, encomendadas desde el área gestora del contrato.

Productos esperables:



Organización, ordenación de fondos documentales. Campañas documentales. Investigación documental. Actividades para la difusión y el fomento de uso de la Biblioteca y el Centro de Recursos. Presentaciones de libros y estudios. Otras actividades en torno a los libros o documentos y sus autores/as. Espacios físicos y virtuales de información. Estudios. Publicaciones. Fichas de información. Paneles informativos. Áreas de autoconsulta. Materiales interactivos. Dosieres monográficos. Guías de recursos documentales. Agendas divulgativas. Boletines periódicos. Bases de datos. Actuaciones formativas sobre documentación: cursos, jornadas, encuentros, seminarios, congresos, planes formativos, etc. Actividades informativas. Informes. Memorias y herramientas de evaluación. Registros y herramientas de recogida de la información. Guías de recursos comunitarios e institucionales. Etc.

Resultados:

Fortalecimiento de los procesos de promoción ciudadana y del tejido social, a través de acciones relacionadas con la documentación y biblioteconomía que promuevan su empoderamiento, autonomía y participación en el municipio.

Se deberá proponer, y realizar, al menos una acción de fomento de la biblioteca al trimestre (septiembre-junio): coloquio, club de lectura sobre una obra en concreto... de diferentes obras y temáticas que tengan que ver con su especialidad y con el sentido de los libros que la biblioteca recoge.

Se deberá editar mensualmente, en formato electrónico, una guía de lecturas recomendadas, existentes en la biblioteca y relacionadas con los ámbitos de trabajo del Área de Participación Ciudadana.

Recursos imputables al servicio:

Un técnico/a experto/a en biblioteconomía y documentación (Titulado/a nivel B) con una jornada de 37.5 horas que permita garantizar la atención del horario de apertura al público prevista para la biblioteca y apoyar las labores del experto/a en Comunicación e Información.

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

Formación mínima universitaria de Grado, licenciatura o diplomatura en biblioteconomía, documentación o archivística.

Estudios de especialización y/o experiencia profesional de al menos un año relacionado con la documentación y la biblioteconomía

Es imprescindible que el personal que preste el servicio tenga conocimientos a nivel de usuario básico de la herramienta absysNET, sepa realizar búsquedas bibliográficas en el Opac e Internet y conozca la CDU (Clasificación Decimal Universal) y el formato MARC, puesto que son necesarios para la colocación y ordenación de fondos y para la gestión de los mismos.

8.1.3. Experto/a en Asesoría Jurídica, Participación y Asociacionismo

Objetivo general del puesto.

Organizar y gestionar servicios de asesoría jurídica del Centro de Participación Ciudadana que respondan a los intereses y necesidades del Área de Participación Ciudadana desarrollando acciones de asesoramiento,



orientación, información, formación, mediación y dinamización de las asociaciones ciudadanas, orientadas a la promoción de la participación ciudadana.

Funciones y tareas desempeñadas.

Funciones:

- Diseñar, organizar, desarrollar y evaluar servicios, programas, proyectos, acciones de dinamización, apoyo y promoción relacionadas con el asesoramiento jurídico para la participación ciudadana.

Tareas a desempeñar:

- Informar y asesorar a las asociaciones, en materias como la constitución de entidades (elaboración de instancias y documentos, explicación de trámites etc.), recursos humanos (contratación de trabajadores, régimen de voluntarios, pago de servicios), contabilidad (régimen contable, programas para la gestión de la contabilidad), fiscalidad (obligaciones fiscales –IAE, IVA, IRPF, IS, etc.-, posibles beneficios), financiación (modos de financiación, solicitud y justificación de subvenciones), conflictos internos en los órganos de representación, entre éstos y los asociados, entre entidad y Administración.
- Acompañar en el fomento del emprendimiento social de proyectos e iniciativas y reforzar el tejido asociativo existente.
- Orientación en la resolución conflictos surgidos en colectividades o entidades sin ánimo de lucro, quedando expresamente excluidos de este servicio los conflictos entre ciudadanía y asociaciones y las administraciones públicas, así como todos aquellos que devengan de ámbitos externos al de las asociaciones anteriormente descritas. Asimismo, no prestará la mediación en temas relacionados con el ámbito laboral, penal y de consumo, aunque sea en la esfera de las asociaciones ciudadanas.
- Formar a través de la impartición de talleres, sesiones monográficas o actividades análogas relacionados con las materias propias de su asesoría y que puedan ser de interés para un conjunto de ciudadanos/as y/o asociaciones. Se incluirá en esta tarea, la preparación, confección de los materiales de apoyo, el desarrollo de las sesiones, la evaluación de las mismas, así como, la difusión de las mismas, que contará además con el refuerzo de los canales habituales de difusión municipal.
- Procesar información selectiva para informar a las entidades a través del Servicio de Información.
- Elaborar guías, dosieres según las necesidades de la Asesoría Jurídica.
- Realizar actividades de promoción del Servicio de Asesoría Jurídica
- Realizar gestión de documentación necesaria para el uso y utilización del servicio por parte de los/as diferentes usuarios/as.
- Gestión de las tareas administrativas propias de la asesoría jurídica
- Realizar la recogida de datos cuantitativos y cualitativos del servicio.

Productos esperables:



Boletín de novedades en materia de subvenciones, legislación, experiencias participativas, artículos divulgativos y noticias del sector. Formación grupal en constitución y gestión de entidades sin ánimo de lucro de acuerdo a cuestiones más demandadas. Elaboración de materiales para acercar el lenguaje de reglamentos y convocatorias a los ciudadanos/as y entidades sin ánimo de lucro. Campañas informativas. Espacios virtuales de información: web, blogs, foros, redes sociales.... Estudios. Publicaciones. Material audiovisual. Materiales interactivos. Dosieres monográficos. 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. Actividades informativas. Informes. Memorias y herramientas de evaluación. Registros y herramientas de recogida de la información.

Resultados.

Fortalecimiento de los procesos de promoción ciudadana y del tejido social, a través de acciones relacionadas con el asesoramiento jurídico que promuevan su empoderamiento, autonomía y participación social en el municipio.

Se deberá proponer y llevar a cabo al menos una acción de formación al trimestre (septiembre-junio) que se recogerá en la programación trimestral de los cursos de formación.

Recursos imputables a la actividad.

Un/a técnico/a experto/a en Derecho (Titulado/a nivel A). Realizará una jornada de 16 horas semanales.

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

Formación universitaria de Grado, Licenciatura en Derecho

Estudios de especialización y/o experiencia profesional en derecho asociativo y mediación de al menos un año.

8.1.4. 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 Información y Recursos para la Participación (SIRP), quienes mantendrán reuniones periódicas (como mínimo quincenales), programadas o no, con el equipo, para realizar el seguimiento y supervisión del desarrollo de la intervención.

La empresa adjudicatario/a 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 área gestora del contrato y será realizado por una persona integrante del equipo con el fin de operativizar esta labor, sin que ello suponga una merma en la prestación del servicio. 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 las personas usuarias del servicio, garantizando en todo momento la confidencialidad y su derecho a la intimidad. 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 será consultada al área gestora sin que en ningún caso la empresa adjudicataria o el personal destinado a la prestación del servicio puedan tomar unilateralmente decisiones que afecten a los servicios, horarios, o al proceso y resultado del trabajo.

8.1.5. Jornada de trabajo.

El equipo de trabajo se organizará de tal modo que se garantice la atención pública en el horario general que se establece en el punto 7.2 del pliego de prescripciones técnicas. El régimen de jornada de trabajo se adaptará a las necesidades del Servicio, entendiéndose éste como flexible y pudiendo ser modificado en cualquier momento por el órgano administrativo competente.

8.1.6. 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.

La contratación se ajustará a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo del sector en el que se encuadre el Servicio.

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 o a los ofertados en el proceso de licitación, incluidos los costes de Seguridad Social y otros gastos que la adjudicataria debiera soportar.

Asimismo, el Ayuntamiento de Pamplona podrá requerir a la adjudicataria para que entregue las copias 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.

El incumplimiento de estas obligaciones salariales o de la normativa vigente en materia laboral, de Seguridad Social y Salud en el Trabajo no implicará responsabilidad alguna para el Ayuntamiento de Pamplona, y estará sometido a lo previsto en el artículo 49.5 de la Ley Foral de Contratos Públicos 6/2006.

8.2. Recursos.

Para el desarrollo del servicio, el Ayuntamiento de Pamplona pondrá a disposición de la empresa el equipamiento necesario: mobiliario, equipos informáticos, material de papelería, etc.

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.

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 el plan de trabajo deberá acompañarse de 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 (cualitativa y cuantitativa)
- Memoria anual de evaluación del Servicio (cualitativa y cuantitativa)

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.