PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA BIBLIOTECA DE NAVARRA

1. Objeto.

El presente Pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir el contrato de asistencia para la realización de labores de apoyo a la atención al público en la Biblioteca de Navarra.

No serán admitidas aquellas ofertas técnicas que no se adecuen al presente Pliego.

Los requisitos que deberá acreditar el equipo humano (mínimo cuatro personas) responsable de la ejecución del contrato serán:

- Experiencia de, al menos, dos años en atención bibliotecaria y, como mínimo, de tres meses en el uso del programa de gestión bibliotecaria AbsysNet por todas las personas asignadas a la atención al público.

- Además, la persona que esté asignada al área de biblioteca infantil deberá estar en posesión de título universitario de diplomatura, grado o licenciatura.

2. Descripción del servicio: funciones y horarios mínimos

La contratación de asistencia técnica para la realización de labores de apoyo a la atención al público en la Biblioteca de Navarra está orientada a la prestación de los siguientes servicios:

*** Atención al público en el área de biblioteca infantil de la Biblioteca de Navarra.**

Para este servicio se requieren 2 personas (1 de ellas ocasionalmente, para aquellas circunstancias en que haya que desarrollar una actividad, taller, etc. durante el horario de apertura de la Sala infantil al público) con cualificación suficiente para desarrollar todas las funciones ordinarias de atención de la biblioteca infantil y, de manera especial, las siguientes:

- Mantenimiento en la sala de un ambiente propicio para la lectura y de una distribución ordenada de los fondos, equipamiento y mobiliario.

- Colocación y ordenación de los documentos de libre acceso de la biblioteca infantil.

- Atención presencial, telefónica y gestión de la cuenta de correo electrónico.

- Formación y orientación a las personas usuarias para el uso del catálogo y la localización de documentos de la biblioteca infantil.

- Supervisión y formación para el uso de los equipos de acceso infantil a Internet.

- Supervisión y formación para el uso del sistema de autopréstamo de documentos.

- Comprobación previa del estado físico de los documentos antes de su devolución efectiva.

- Resolución de incidencias en los procesos de devolución y préstamo de documentos.

- Gestión del proceso de reserva de documentos.

- Gestión de los ejemplares asignados a la biblioteca infantil a través de la aplicación AbsysNet.

- Difusión y dinamización del fondo infantil.

- Formación de usuarios y visitas a la biblioteca dirigidas a centros educativos y cualquier tipo de organización o asociación que se ocupe de público infantil. Las visitas guiadas deberán realizarse en euskera a todos los grupos escolares que así lo soliciten.

- Coordinación de las actividades realizadas en la Sala infantil los miércoles, de septiembre a junio

  - en castellano “En un país lejano” y “Amigos del Kamishibai”
  - en euskera “Behin munduan”
  - en inglés “Welcome to storytelling”

- Realización y coordinación de las sesiones de los clubes de lectura relacionados con el fondo infantil, de septiembre a junio:

  - “Zampacuentos”, “El cuentoscopio” y “Los mil y un cuentos” los jueves por la tarde.

  - Biblioexploradores, los sábados por la mañana.

- Generación de contenidos y mantenimiento tanto de la sección dedicada a la Sala infantil en la web de la Biblioteca de Navarra como de otras redes sociales con presencia de la Biblioteca de Navarra

- Elaboración de guías de lectura y colaboración en la elaboración del boletín de novedades de la Biblioteca de Navarra

- Gestión de las inscripciones de las personas usuarias en las actividades de la sala infantil

Los horarios de la persona asignada a este servicio serán los siguientes:

Horario ordinario durante los meses de octubre a junio: (6 horas diarias)

- **De lunes a viernes**, de 15:00 a 21:00 horas, con apertura al público de 15:30 a 20:30 horas. Para el año 2023 el número de horas a realizar en este horario suma un total de 438 horas.

- **36 sábados** al año, de 08:00 a 14:00 horas, con apertura al público de 08:30 a 13:30 horas. Para el año 2023 son todos los sábados comprendidos los comprendidos entre el 1 de octubre y el 30 de junio, con excepción del sábado 8 de abril y el sábado 23 de diciembre.

  En las posibles renovaciones del contrato, se determinarán para cada año de la prórroga mediante un anexo a la misma los sábados en los que se prestará el servicio.

Horario durante los meses de julio y de agosto y 3 días sueltos (24 y 31 de diciembre y 5 de enero –si están comprendidos entre un lunes y un viernes--): (7 horas diarias)

De lunes a viernes, de 08:00 a 15:00 horas, con apertura al público de 08:30 a 14:30 horas.
Excepto:
6 de julio, que se prestará servicio de 08:00 a 12:00 horas, con apertura al público de 08:30 a 11:30 h. **(4 horas diarias)**
11, 12, 13 y 14 de julio, cuando sean laborables, se prestará servicio de 09:00 a 14:00 h., con apertura al público de 08:30 h. a 13:30 h. **(5 horas diarias)**

En el año 2023, se aplica ese horario de Sanfermines tal y como está descrito.
Y de los días sueltos el 5 de enero, jueves, es el único de 7 horas que aplicará este horario, porque los días 24 y 31 de diciembre son festivos.

Horario extraordinario de mañana y tarde: (9 horas diarias)

En algunos períodos de vacaciones escolares (en la semana posterior a Semana Santa y en el periodo navideño) y entre el 1 de septiembre y el 30 de junio, la biblioteca infantil podrá tener un horario extraordinario de apertura de mañana y tarde: entre las 10:30 y las 13:30 horas por la mañana y entre las 15:30 y las 20:30 horas por la tarde.

Durante el año 2023, el número de días con horario extraordinario de apertura de mañana será el siguiente:

- 2, 3 y 4 de enero

- 11, 12, 13 y 14 de abril
- 22, 23, 26, 27, 28, 29 y 30 de junio
- 26, 27, 28 y 29 de diciembre.

Para el año 2023, suman un total de 162 horas.

En las posibles renovaciones del contrato, las fechas concretas en las que se deberá aplicar el horario extraordinario de mañana y tarde, se actualizarán para cada año de la prórroga mediante un anexo a la misma.

Horario a determinar

Se establece una bolsa de **hasta 185 horas/anuales** de contrato sin horario determinado durante 2023 para la planificación y realización de actividades de:

- fomento de la lectura (10 sesiones de una hora y media de duración del club de lectura "Cuentoscopio", 10 sesiones de una hora de duración del club de lectura "Zampacuentos" y 10 sesiones de una hora de duración del club de lectura juvenil "Los mil y un cuentos"), que se realizarán en dos jueves de cada mes, de septiembre a junio, en horario de tardes.

- visitas guiadas, que podrán realizarse de lunes a viernes, en horario de mañanas. La distribución de dichas horas conllevará una propuesta consensuada entre la empresa adjudicataria y el Servicio de Bibliotecas para su visto bueno definitivo. Ambas partes se comprometen a facilitar la información necesaria para su materialización: planificación, temporalización, recursos a asignar, actividades asociadas, etc. en los primeros 15 días de contrato.

*** <u>Labores de apoyo a la atención al público durante las mañanas de los sábados en la Biblioteca de Navarra.</u>**

Para este servicio se requiere de 3 personas (la tercera persona con carácter ocasional, para tres sábados al año o en caso de necesidad de refuerzo de servicio a cargo de la bolsa de la bolsa de 150 horas anuales, sin horario determinado, de lunes a viernes) con cualificación suficiente para desarrollar las siguientes funciones:

- Mantenimiento en las distintas salas de un ambiente propicio para la lectura y de una distribución ordenada de los fondos, equipamiento y mobiliario

- Atención presencial y telefónica

- Comprobación previa del estado de los documentos antes de su devolución efectiva.

- Verificar la emisión de alarmas de los arcos antihurto mediante el control de las personas que pasan por los mismos, con la comprobación del material que portan y la situación de dichos ejemplares en el sistema de gestión.

- Gestión y expedición de carnets de las personas usuarias

- Colocación y ordenación de documentos en estanterías de libre acceso y de depósitos

- Orientación a las personas usuarias en el uso del catálogo de la Red de Bibliotecas de Navarra (OPAC y MOPAC) y en la localización de documentos

- Supervisión y formación para el uso de los equipos de acceso público a Internet

- Supervisión y formación para el uso del sistema de autopréstamo de documentos

- Gestión del proceso de préstamo de material de los depósitos y el de reservas de los documentos.

- Comprobación previa del estado físico de los documentos antes de su préstamo

- Preparación y ordenación de la prensa diaria

- Apoyo en el proceso de puesta a disposición del público de los documentos: labores de forrado, etiquetado y alarmado de los documentos

En todo caso, la Biblioteca de Navarra, en función de las necesidades del servicio y a través del personal técnico responsable del Negociado de Servicios al Público, podrá encomendar al personal contratado para esta asistencia otras labores acordes con su respectivo perfil profesional.

El horario de las personas asignadas a este servicio será de 8:00 a 14:00 horas, a lo largo de 36 sábados laborables al año, distribuidos a lo largo del calendario durante los meses comprendidos entre los meses de octubre a junio, y que se comunicarán a la empresa al comienzo del contrato.

Para este año 2023 son todos los sábados comprendidos entre el 1 de octubre y el 30 de junio, con excepción del sábado 8 de abril y el sábado 23 de diciembre, lo que suma un total de 450 horas, repartidas de la siguiente manera:

- servicio de 2 personas durante 33 sábados
- servicio de 3 personas los sábados 11 de marzo, 27 de mayo y 11 de noviembre

Se establece además una **bolsa de hasta 150 horas/anuales de contrato sin horario determinado** para labores de apoyo por necesidades del Servicio, el cual podrá solicitar su petición con un mínimo de 72 horas a su realización que se

establece de lunes a viernes, en horario de 08:00-21:00 o en sábados de 08:00-14:00h.

La relación de días laborables y festivos será la determinada por la Orden Foral del Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, por la que se apruebe el calendario laboral del año 2023 para el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos

* Todo el personal mencionado y ofertado deberá sustituirse durante los períodos de vacaciones, incapacidades laborales o ausencias sobrevenidas.

3. Personal.

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

La empresa adjudicataria asignará personal fijo al servicio para garantizar su conocimiento de las instalaciones, procedimientos y dinámica interna. Asignará un equipo estable de personal fijo y de reserva durante todo el período contractual.

El Servicio de Bibliotecas se reserva el derecho de ampliar, reducir y modificar los horarios y número de personal asignado al servicio, siempre dentro de los márgenes legales establecidos.

4. Sustitución de personal.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá mantener el número de técnicos cualificados ofertados en su propuesta técnica, de forma que se garantice la mínima experiencia profesional exigida, idéntico nivel del servicio y cobertura en los mismos horarios.

Para ello, 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 cualificación técnica. Dicha sustitución deberá ser comunicada previamente a la Unidad Gestora del contrato por escrito, junto con el currículum y acreditación de la experiencia de la persona designada como sustituta.

En todo caso, para que dicha sustitución sea efectiva deberá contar con el visto bueno de la Unidad Gestora.

Los responsables del Servicio de Bibliotecas, con anterioridad a cualquier incidencia, podrán dar el visto bueno a un listado de personal propuesto por la empresa adjudicataria para suplir únicamente incidencias de urgencia, incidencias no programadas que se produzcan en las 24 horas anteriores a la realización del servicio.

5. Requisitos del personal y de prestación del servicio

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria formar específicamente al personal que presta el servicio recogido en dichos pliegos, así como al personal de reserva, y lo hará según las directrices de los técnicos del Servicio de Bibliotecas.
Esta formación será previa a la jornada laboral de dicho personal y sin coste alguno para la unidad gestora.

Las personas designadas por la empresa adjudicataria para llevar a cabo el servicio objeto de esta contratación, tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

- Tener siempre un correcto trato con el público y con el personal del Servicio de Bibliotecas.

- No comer, beber, fumar, guardar comidas o bebidas cerca de los documentos o equipos de trabajo, ni en los depósitos.

El Servicio de Bibliotecas se reserva el derecho a solicitar el cambio de una persona destinada al servicio, en caso de que ésta no cumpla con los requisitos definidos en el presente Pliego.

6. Supervisión de los trabajos.

Los trabajos objeto de este procedimiento se realizarán bajo la supervisión de los responsables del Servicio de Bibliotecas. Cualquier alteración en las condiciones establecidas en el presente Pliego deberá comunicarse previamente y contar con el visto bueno del Servicio de Bibliotecas.

7. Coordinación y seguimiento del servicio.

La empresa adjudicataria deberá coordinar sus tareas con las del resto de personal que preste servicios en el mismo lugar de trabajo, siguiendo siempre los criterios establecidos por el Servicio de Bibliotecas.

La empresa adjudicataria nombrará un responsable que actuará como interlocutor entre los trabajadores contratados y el responsable del servicio designado por el Servicio de Bibliotecas. Cualquier duda que pueda surgir será consultada con un técnico responsable del servicio, sin que, en ningún caso, el personal de la empresa pueda tomar decisiones unilateralmente.

8. Confidencialidad.

El adjudicatario se compromete a que la documentación puesta a su disposición para los trabajos que se contratan no sea utilizada para otros fines distintos a los previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas y de Prescripciones Técnicas y a mantener la confidencialidad de la documentación empleada, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.

9. Información.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Administración de la Comunidad Foral a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.