



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA GESTIÓN DEL SERVICIO CASA DE LA JUVENTUD DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA: SERVICIOS DE INFORMACIÓN, DINAMIZACIÓN JUVENIL, DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE LA CASA DE LA JUVENTUD

Índice:

1.- OBJETO	3
2.- CONTEXTO Y OBJETIVOS GENERALES	4
2.1. OBJETIVOS	4
2.2. PRINCIPIOS RECTORES	4
2.3. ÁREAS DE ACTUACIÓN DE LA UNIDAD DE JUVENTUD	5
3.- ACTUACIONES CONCRETAS QUE DEBE INCLUIR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
3.1. DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS	6
3.1.1. Estrategia informativa y de comunicación	6
3.1.1.1. Atención a la ciudadanía	6
3.1.1.2. Edición de folletos y materiales	6
3.1.1.3. Página web y redes sociales	6
3.1.2. Estrategia educativa	7
3.1.3. Estrategia participativa	7
3.2. GESTIÓN DEL SERVICIO	8
3.2.1. Integración de criterios transversales en la gestión y dinamización del servicio	8
3.2.1.1. Perspectiva de género	8
3.2.1.2. Perspectiva intercultural	8
3.2.1.3. Accesibilidad	8
3.2.1.4. Utilización del euskera	8
3.2.2. Coordinación de servicios y actividades	9
3.2.3. Servicios a ofrecer	9
3.2.3.1. Servicio de información y orientación juvenil	9
3.2.3.1.A. Oficina de Información Juvenil (OIJ)	10
3.2.3.1.A.1. Servicio de información sobre voluntariado	10
3.2.3.1.B. Red de Corresponsalías juveniles	11
3.2.3.1.C. Canales de difusión – comunicación	11
3.2.3.2. Servicio de dinamización juvenil	11
3.2.3.2.A. Programación de cursos y actividades	11
3.2.3.2.B. Asesorías especializadas	14
3.2.3.2.C. Servicios de dinamización juvenil	15
3.2.3.2.D. Gestión y cesión de espacios	16
3.2.3.2.D.1. Gestión de espacios	17



3.2.3.2.D.1.a. Zona Ciber.....	17
3.2.3.2.D.1.b. Cafetería.....	17
3.2.3.2.D.1.c. Aula de estudio.....	18
3.3. GESTIÓN DEL INMUEBLE, CONTROL DE ACCESO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	18
3.3.1. Horarios de apertura y funcionamiento.....	19
3.4. MANTENIMIENTO NO ESPECIALIZADO.....	20
3.4.1. Repuestos, maquinaria y equipos de medida.....	21
3.4.2. Control e inspección.....	22
3.4.3. Limpieza.....	23
3.4.4. Seguridad y alarma.....	24
3.4.5. Plan de reciclaje y gestión de residuos.....	24
3.4.6. Equipo de desfibrilación automática o semiautomática (DEA / DESA).....	25
3.5. EQUIPO DE TRABAJO.....	25
3.5.1. Composición del equipo de trabajo.....	25
3.5.1.1. Perfiles y funciones del equipo de trabajo.....	26
3.5.1.2. Asesorías.....	32
3.5.1.3. Limpieza.....	32
3.5.1.4. Absentismo, vacaciones, otras sustituciones.....	32
3.5.1.5. Subrogación.....	33
3.5.2. Prevención de riesgos laborales.....	34
4.- FORMACIÓN.....	34
5.- TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN.....	35
6.- MEDIOS TÉCNICOS Y MOBILIARIO.....	35
7.- GESTIÓN ECONÓMICA.....	36
8.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	38
9.- TRANSICIÓN.....	40



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA GESTIÓN DEL SERVICIO CASA DE LA JUVENTUD DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA: SERVICIOS DE INFORMACIÓN, DINAMIZACIÓN JUVENIL, DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE LA CASA DE LA JUVENTUD

1.- OBJETO

Constituye el objeto del presente contrato la asistencia para la prestación del servicio de gestión de la Casa de la Juventud (situada en la C/Sangüesa, 30), al Ayuntamiento de Pamplona, atendiendo a las instrucciones y directrices establecidas desde el Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo, siendo la Unidad de Juventud la responsable del contrato.

En este contrato se incluye la gestión de la instalación, así como de los diferentes servicios que de ella se deriven como la cafetería o la ciberaula, además del equipo técnico, y las programaciones de cursos y actividades a desarrollar a lo largo del año.

El presente contrato contempla un único lote en el que se incluirán los gastos referidos a los siguientes ámbitos:

1. Personal:

- Costes fijos de personal (incluyendo el tiempo dedicado a las actividades realizadas directamente por el equipo técnico de la Casa de la Juventud).

2. Gestión:

- Inmueble: gastos de mantenimiento no especializado y limpieza.
- Gastos de gestión no inventariables: inscripciones, gestión de incidencias, evaluación, gestión económica-administrativa, gastos de telefonía, fotocopidora e internet, material de oficina y ciberaula.
- Material inventariable: en el caso de adquisición de este material (previo visto bueno por parte de la Unidad de Juventud) se incorporará al inventario de la Casa de la Juventud y pasará a ser del Ayuntamiento de Pamplona.
- Cafetería: gastos de puesta en marcha y suministro.

3. Programación de cursos y actividades:

- Gastos derivados de la dinamización y programación de los cursos y actividades.
- Costes de personal (monitorado) de la programación de cursos y actividades, así como posibles gastos de material no inventariable necesarios para el desarrollo de las mismas.
- Gastos de contratación de servicios, si fueran necesarios (sonido, iluminación, infraestructuras, auxiliares, ...y otros como seguros, SGAE, etc.)



2.- CONTEXTO Y OBJETIVOS

La Casa de la Juventud se define como el servicio municipal a través del cual el Ayuntamiento de Pamplona desarrolla parte de sus políticas específicas en materia de juventud, y cuyo objetivo principal es el de contribuir al desarrollo y autonomía de las personas jóvenes. Es un servicio dirigido a jóvenes de 14 a 30 años (aunque tal y como establece la *Ley Foral de Juventud* en su artículo 12, se podrán establecer otros límites de edad, mínimos y máximos, para el acceso a actividades, servicios o programas cuando, en atención a la naturaleza de los mismos, se considere adecuado) en el que la juventud puede proponer, participar y compartir sus proyectos, inquietudes y aficiones con otras personas jóvenes, recibiendo el acompañamiento de profesionales. Se trata, por lo tanto, de un centro de información, participación y encuentro de manifestaciones sociales, culturales y artísticas.

Para la puesta en marcha de las políticas públicas destinadas al segmento de población joven, es necesario contar con un recurso cercano y abierto a la ciudadanía; es por el ello que, también en el marco del III Plan Pamplona Joven, la Casa de la Juventud se sitúa como el principal recurso formativo, informativo y de ocio para la puesta en marcha de las diferentes líneas de trabajo.

2.1. OBJETIVOS

- Acompañar a la juventud para que ejerza sus derechos y responsabilidades como ciudadanía activa (convirtiéndose en protagonistas de su desarrollo personal).
- Promocionar y motivar la coordinación y el trabajo en red entre jóvenes, con el tejido social y las entidades públicas; así como entre las diferentes administraciones y agentes del territorio que tienen que ver con el ámbito juvenil.
- Dotar de recursos para la participación y la implicación social de la juventud.
- Acompañar a las personas jóvenes en el desarrollo pleno de su autonomía y en la puesta en marcha de iniciativas y programas de interés particular y general.
- Trabajar por la construcción de una sociedad inclusiva que reconozca la diversidad como riqueza atendiendo las especificidades de las diferentes personas jóvenes.

2.2. PRINCIPIOS RECTORES

Todas las actividades que se planifiquen y se desarrollen en la Casa de la Juventud, así como el funcionamiento del servicio, deberán basarse en los principios rectores que recoge el III Plan Pamplona Joven, y que se asumen como fundamento para la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de toda la actuación municipal, constituyendo así el marco en el que se sustentan las políticas públicas de Juventud:

- Transversalidad
- Igualdad
- Participación e inclusión social



- Sostenibilidad
- Innovación y creatividad
- Solidaridad

2.3. ÁREAS DE ACTUACIÓN DE LA UNIDAD DE JUVENTUD

Las áreas de actuación en las que se enmarcan las actuaciones y actividades de la Casa de la Juventud se corresponden con los cinco ejes vertebradores del Plan de Juventud y, por lo tanto, con las líneas de trabajo de la unidad:

- 1. Emancipación:** dotar de herramientas a las personas jóvenes para que puedan desarrollarse plenamente y tengan una vida autónoma:
 - Formación
 - Empleo
 - Movilidad
 - Emancipación
 - Vivienda
- 2. Compromiso:** dotar de habilidades para el crecimiento personal y contribuir a la construcción de una comunidad abierta e integradora:
 - Convivencia
 - Integración
 - Multiculturalidad
 - Igualdad
- 3. Participación:** facilitar la implicación activa en la vida social y comunitaria de las personas jóvenes:
 - Participación
 - Voluntariado
 - Asociacionismo
- 4. Desarrollo:** generar oportunidades y espacios tanto virtuales como físicos para el desarrollo pleno de sus inquietudes:
 - Cultura
 - Ocio y tiempo libre
 - Salud
- 5. Sostenibilidad:** dotar de recursos y habilidades para la toma de decisiones autónomas y responsables con el medio que les rodea:
 - Movilidad urbana
 - Medioambiente
 - Consumo



3.- ACTUACIONES CONCRETAS QUE DEBE INCLUIR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS

Para el desarrollo del servicio, la adjudicataria deberá elaborar y desarrollar las siguientes estrategias. Una vez realizada la adjudicación, se revisarán estas estrategias conjuntamente con la Unidad de Juventud para su puesta en marcha. Para su desarrollo se contará con el equipo técnico de la Casa de la Juventud que se detalla en este Pliego y deberá plasmarse en acciones concretas.

3.1.1. Estrategia informativa y de comunicación

En la que se recoja de forma explícita los objetivos y acciones planteadas para producir, difundir y orientar la información de interés para la población joven y realizar un acercamiento a la población para darla a conocer como espacio referencial (atendiendo a los aspectos recogidos en el apartado 2. *Contexto y objetivos generales* de este pliego). Esta estrategia deberá ir alineada con el Plan de comunicación establecido por la Unidad de Juventud y el Área de Comunicación municipal.

Deberá incluir acciones específicas calendarizadas a lo largo del año, tanto dentro como fuera de la Casa de la Juventud, contando tanto con personal propio de la Casa de la Juventud como con personas dinamizadoras, que contemplen la difusión de la oferta de actividades y servicios que se ofrecen para facilitar y promover el acceso de cualquier persona a la misma, así como la promoción del centro, sus actividades y servicios.

3.1.1.1. Atención a la ciudadanía

Utilizará diferentes medios: presencial, telefónico y online, además de cualquier otro soporte que permita la visualización y difusión de las actividades y servicios que se ofrecen desde la Casa de la Juventud, así como aquellas de interés municipal relacionadas con su ámbito de influencia.

3.1.1.2. Edición de folletos y materiales

La adjudicataria elaborará los folletos y materiales necesarios para la correcta difusión de las actividades, a partir de los materiales elaborados por el Área de Comunicación en el marco de la nueva marca de juventud “Mucho”. El plan de publicación se realizará en coordinación con la Unidad de Juventud y el Área de Comunicación municipal. Estos materiales deberán incluir la imagen de Pamplona Joven y el Ayuntamiento de Pamplona.

3.1.1.3. Página web y redes sociales

La adjudicataria, a través de su personal contratado, deberá llevar la gestión de la web propia de juventud (<https://www.pamplonajoven.es>, castellano; <https://www.pamplonajoven.es/eu/>, euskera) y las redes sociales, subiendo la información de los programas y actividades



realizadas, en coordinación con la Unidad de Juventud y el Área de Comunicación municipal. Deberá mantener la web actualizada con la información requerida en cada momento, así como la agenda de eventos.

Se mostrará una imagen positiva de las personas jóvenes, y se incidirá en la promoción de la diversidad, inclusión, respeto e igualdad como valores fundamentales.

Toda la documentación, publicidad, imagen o materiales relacionados con el contrato deberán emplear un lenguaje inclusivo, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas, fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.

3.1.2. Estrategia educativa

En la que se recoja de forma concisa y clara los objetivos y acciones planteadas para incluir, de una manera transversal, en la gestión de la Casa de la Juventud los aspectos recogidos en el apartado 2. *Contexto y objetivos generales* de este pliego.

Deberá incluir de qué manera se incorporarán en el trabajo diario y cómo se trabajarán dichos aspectos de manera programada a lo largo del año. Esto incluirá tanto la gestión del inmueble, como la del personal y la programación de actividades y servicios de la Casa de la Juventud. Contemplará acciones a desarrollar tanto dentro como fuera de esta instalación, contando con la presencia del personal propio de la Casa de la Juventud y personal de dinamización.

Además, se velará por los derechos de los y las jóvenes, y en especial de los y las menores, informando al Ayuntamiento y coordinándose con éste en caso de detección de indicadores de riesgo. La manera de realizar esta coordinación se detallará en la propuesta que se presente.

3.1.3 Estrategia participativa

En la que se recoja de forma concisa y clara los objetivos y acciones planteadas para activar e implicar a las personas jóvenes recogiendo y apoyando sus propuestas e iniciativas. También definirá el trabajo en red con las entidades y agentes implicadas en el ámbito juvenil. Todo ello, atendiendo a los aspectos plasmados en el apartado 2. *Contexto y objetivos generales* de este pliego.

Deberá incluir cómo desarrollará esta estrategia, incluyéndola tanto en el diseño de la programación como en su puesta en marcha. Además, se deberán incluir acciones específicas calendarizadas a lo largo del año, tanto dentro como fuera de la Casa de la Juventud, contando tanto con la presencia del personal propio de la Casa de la Juventud como con el personal dinamizador, que cubran el objetivo de promoción de la participación de las personas jóvenes.



3.2. GESTIÓN DEL SERVICIO

Será responsabilidad de la adjudicataria el buen funcionamiento de los servicios que se establezcan y de la programación que se realice desde la Casa de la Juventud. En este sentido, se atenderá a los aspectos recogidos el apartado 2 de este pliego, de tal manera que la programación y acciones impulsadas se enmarquen dentro de los objetivos, principios rectores y ámbitos de actuación establecidos por la Unidad de Juventud.

3.2.1 Integración de criterios transversales en la gestión y dinamización del servicio

3.2.1.1. Perspectiva de género

La adjudicataria estará obligada a incluir la perspectiva de género en la gestión del servicio, tanto en su atención como en el diseño, realización y evaluación de la programación y actividades, fomentando la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Igualmente, deberá desagregar por sexo toda la información generada y utilizada.

3.2.1.2. Perspectiva intercultural

La adjudicataria está obligada a incluir la perspectiva intercultural, generando así una propuesta para la atención a la diversidad cultural, basada en principios de inclusión, tolerancia, respeto y valoración positiva de la diferencia; favoreciendo así que la Casa de la Juventud sea un espacio para el encuentro entre jóvenes de diferentes culturas y orígenes, acercando las diferentes realidades culturales presentes en la ciudad.

3.2.1.3. Accesibilidad

La adjudicataria está obligada a proporcionar los medios necesarios para que las diferentes actividades que se realicen sean accesibles a toda la población joven, atendiendo a las indicaciones que se deriven del *“Plan Estratégico de Accesibilidad integral de la ciudad de Pamplona”*.

3.2.1.4. Utilización del euskera

En lo relativo a la utilización del euskera tanto para la difusión de la información como para el desarrollo de las diferentes programaciones, esta deberá regirse por lo establecido en la *“Ordenanza Reguladora de la utilización del euskera en el Ayuntamiento de Pamplona y su Sector Público Institucional”*, y la que en un futuro lo regule, siendo ésta bilingüe para todos los soportes informativos. La utilización del euskera deberá adaptarse a las normas de estilo utilizadas por el Servicio de Traducción del Ayuntamiento de Pamplona. Las traducciones, en su caso, se realizarán con recursos de la adjudicataria. En la organización de las actividades deberá garantizarse la oferta de actividades en euskera, siendo esta adaptada a lo establecido en la Ordenanza anteriormente citada.



3.2.2. Coordinación de servicios y actividades

La coordinación de servicios y actividades de diversa iniciativa en la Casa de la Juventud se realizará siempre en colaboración y coordinación con la Unidad de Juventud, siguiendo los criterios marcados por la misma.

Dentro de este apartado la adjudicataria asume los siguientes compromisos:

- Colaboración con los diferentes programas municipales, ya existentes y mencionados en el presente pliego, y aquellos programas que se pongan en marcha desde la Unidad de Juventud.
- Cooperación en los diversos programas de la Casa de la Juventud y de la Unidad de Juventud que colaboren con entidades externas, como universidades, otras entidades u Administraciones, siempre en coordinación con el Ayuntamiento de Pamplona.
- Coordinación, gestión y apoyo a las asociaciones juveniles, o jóvenes que soliciten desarrollarse en la Casa de la Juventud y que planteen iniciativas que puedan ser de interés general.
- Atención a las demandas, proyectos y sugerencias planteados por las personas jóvenes participantes de la Casa de la Juventud en relación con los servicios y programación de la misma, para mejorar el servicio y, si procede, trasladarlas a la Unidad de Juventud.
- Colaboración en cuantos programas le sean requeridos para fomentar la participación de la población joven a través del apoyo al movimiento asociativo y de otras formas de participación (Foros de juventud, colaboración en Planes de Juventud y planes que afecten a la población juvenil, colaboración en estudios directamente relacionados con el objeto del contrato...). Así mismo, si el interés municipal lo requiere, colaborará en la planificación, coordinación, desarrollo y evaluación de Programas Europeos.
- Colaboración en cualquier otra actuación de similares características que pueda ser requerida.

De cara a la coordinación del servicio, se establecerán reuniones periódicas del personal técnico municipal de la Unidad de Juventud, tanto con la Dirección de la Casa de la Juventud, como con el personal de la misma si fuera necesario, estableciendo una comunicación fluida entre ambas partes que garanticen un correcto traspaso de información y acercamiento al día a día del servicio.

3.2.3. Servicios a ofrecer

3.2.3.1. Servicio de información y orientación juvenil

Este servicio se concibe como la principal puerta de acceso, realizando por un lado labores de recogida de las demandas e inquietudes de las personas jóvenes; y por otro, recopilando, produciendo y difundiendo la información que sea de interés para ellas, con el fin de dotarles de recursos y orientarles para una toma de decisiones responsable y autónoma.



Se prestará especial atención en conocer y buscar de manera proactiva las inquietudes de los y las jóvenes para impulsar acciones encaminadas a abordarlas.

Deberá adaptarse a la realidad juvenil y especificidades propias de cada rango de edad, utilizando los canales de comunicación más adecuados en cada caso.

Las demandas, inquietudes o iniciativas recogidas, y que requieran un acompañamiento técnico serán derivadas al personal técnico que corresponda, (al de dinamización o a las Asesorías Especializadas ubicadas en la Casa de la Juventud).

En este servicio se incluirán los programas recogidos a continuación, más aquellos que se incluyan en el proyecto por parte de la adjudicataria.

3.2.3.1.A. Oficina de Información Juvenil (OIJ)

Este servicio se enmarca dentro de los Servicios de Información Juvenil, dependiente de la Red de Servicios de Información Juvenil de la Comunidad Foral de Navarra, lo que obliga, entre otros aspectos, a cumplir los principios de la carta Eryica y el resto de normativa general que sea de aplicación en cada momento.

La Oficina debe tener por objeto el ejercicio de actividades y campañas informativas dirigidas a los y las jóvenes, y prestadas directamente al público. Deberá posibilitar servicios de autoconsulta y tener en cuenta la adaptación del servicio a las tecnologías de la información.

Además, mantendrá y renovará periódicamente los contenidos apropiados para la producción y difusión de la información, así como un sistema de mantenimiento de la misma, que deberá necesariamente ser actualizado contemplando nuevas aplicaciones tecnológicas que pudieran desarrollarse como canales de comunicación de las personas jóvenes.

Realizará una recopilación de información susceptible de interés para jóvenes considerada de propiedad municipal y elaborará materiales y guías específicas temáticas que sirvan de soporte para la difusión de la misma entre la juventud.

Entre sus líneas de trabajo, se encargará de recoger y buscar activamente cuáles son las necesidades y demandas de las personas jóvenes, haciendo una especial incidencia en fomentar la activación, la participación y el voluntariado juvenil a través de la Oficina de Información Juvenil (OIJ).

3.2.1.3.A.1. Servicio de información sobre voluntariado

Este servicio, que se ubica dentro de la OIJ, tiene como objetivo poner en contacto demandas y ofertas en materia de voluntariado. El servicio pondrá a disposición de las personas interesadas en ser voluntarias la información de las demandas de voluntariado emitidas por entidades y asociaciones, tanto de forma presencial como telemáticamente. El servicio, en función de las indicaciones del personal técnico municipal, trabajará de forma coordinada con el "Servicio municipal de voluntariado".

Se hará un especial hincapié en promocionar el voluntariado entre las personas jóvenes a través de acciones específicas que se incluirán en la programación de la Casa de la Juventud en el formato que se valore más oportuno.



3.2.3.1.B. Red de Corresponsalías juveniles

El servicio gestionará el programa municipal “Red de Corresponsalías juveniles”, con el objetivo de que los y las jóvenes de diferentes espacios juveniles de Pamplona (centros de estudios, colegios mayores, residencias y otros espacios de concurrencia juvenil), realicen tareas de recogida, búsqueda y difusión de información de interés para la juventud, general y municipal, creando así un canal de comunicación directa con la población joven en sus entornos próximos: asociaciones, institutos, centros educativos, barrios, etc.

La persona del equipo de la Casa de la Juventud responsable de este programa trabajará en coordinación con el personal municipal. Así mismo, se encargará de la comunicación y relación con las entidades que participan en el programa “De primera mano”, como con aquellas susceptibles de participar, ampliando así la oferta de entidades. El contacto inicial con estas entidades se realizará a través del Ayuntamiento de Pamplona.

3.2.3.1.C. Canales de difusión - comunicación

Se establecerán los canales de difusión y comunicación pertinentes con el objetivo de llegar al mayor número de jóvenes. Se realizará una distribución de información especializada y actualizada de interés para el sector juvenil y las personas que trabajan con jóvenes de manera presencial, telefónica y on-line.

Así mismo, se contemplarán, siempre adaptándose a las características de la población joven y junto con la Unidad de Juventud: campañas informativas, espacios físicos de información, paneles informativos, fichas de información; áreas de auto consulta, elaboración de guías, dossiers monográficos, guías de recursos; actividades informativas; registros y herramientas de recogida de la información, etc.

Además, se hará uso de los espacios virtuales de información disponibles, tales como la página web o las redes sociales.

3.2.3.2. Servicio de dinamización juvenil

Servicio que tiene por objeto facilitar e impulsar la activación y participación juvenil a través de acciones que promuevan un ocio activo, alternativo y educativo entre los y las jóvenes, fomentando la participación social y su desarrollo colectivo y personal.

Este servicio irá coordinado con el Servicio de Información y Orientación Juvenil al atender las consultas, demandas e inquietudes que se detecten por parte de este último, realizando un seguimiento de las iniciativas juveniles e impulsando redes de colaboración con los y las jóvenes.

Este servicio será el encargado de dinamizar la participación juvenil e incluirá las siguientes actividades, atendiendo a las líneas de trabajo destacadas e incluyendo aquellas que se valoren interesantes en coordinación con la Unidad de Juventud:

3.2.3.2.A. Programación de cursos y actividades

Toda programación deberá diseñarse integrando los aspectos recogidos en el apartado 2, con el objetivo de trabajar las diferentes áreas mencionadas y de acercar y fortalecer la



referencialidad de este espacio juvenil. Será una programación variada, que tendrá en cuenta las especificidades por edad: preadolescentes, adolescentes, jóvenes y jóvenes adultos/as.

La adjudicataria diseñará cuatro propuestas de programación para el año (programación estacional), una por estación: invierno (enero-marzo), primavera (abril-junio), verano (julio-agosto) y otoño (septiembre-diciembre), que presentará dos meses antes del comienzo de cada programación, especificando los objetivos, contenido, personal responsable de la dinamización, número mínimo y máximo de participantes y sistemas de evaluación.

La programación estacional, contemplará cursos, jornadas, eventos, exposiciones, talleres, etc., en base a los siguientes criterios:

- Cursos y actividades (incluyendo programación de cursos, actividades de la Zona Ciber, del Laboratorio de cultura digital Iruña Gaztemaker Space, etc.):

La adjudicataria ofertará 100 cursos al año aproximadamente, con una duración total de unas 2.000 horas, que deberán incluir una amplia variedad de disciplinas. A título orientativo, podrán versar sobre los siguientes epígrafes: Cursos culturales y de desarrollo personal y profesional; Estética y bienestar; Actividades deportivas; Danza y expresión; etc.

Además, ofertará 40 talleres de informática aproximadamente sobre temática diversa. Estos talleres serán gratuitos y tendrán una duración de entre 2 y 4 horas cada uno.

- Actuaciones dinamizadas por el personal de la Casa de la Juventud.
- Exposiciones y eventos:

Se contemplará la realización de eventos y exposiciones con el objetivo de promocionar a jóvenes artistas noveles a través de la muestra de sus iniciativas y creaciones en diferentes disciplinas. Serán abiertos y gratuitos.

Estos eventos y exposiciones deberán contar con el visto bueno de la Unidad de Juventud y, en el caso de necesitar materiales de difusión y promoción, estos serán a cargo de la adjudicataria, pudiéndose utilizar las instalaciones de la Casa de la Juventud, así como otros espacios fuera de la misma.

La gestión de la sala de exposiciones incluirá el montaje y desmontaje de las exposiciones, las pequeñas adecuaciones de los espacios expositivos (repasos, pinturas...) y si fuese necesario, su control. La reposición de materiales y soportes expositivos (tales como ganchos, varillas, sirgas, marcos, cristales o metacrilatos, peanas, etc.) será por cuenta de la adjudicataria.

Por su parte, si fuera necesario personal técnico de sonido para la realización de los eventos, éste correrá a cargo de la adjudicataria.

En ambos espacios, si fuese necesaria la adquisición de nuevos materiales y soportes expositivos, la adjudicataria realizará una petición motivada al Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo, y dicho material pasará a ser propiedad del Ayuntamiento de Pamplona.

- Actos culturales:



La adjudicataria ofertará alrededor de 120 actos culturales dirigidos principalmente a personas jóvenes, si bien serán eventos abiertos y gratuitos. Podrán incluir, entre otros, proyecciones, talleres, teatro, danza y música, torneos, concursos, etc.

- Actividades/Actuaciones coorganizadas con jóvenes, colectivos, asociaciones juveniles y/o otros agentes sociales:

El equipo gestor de la Casa de la Juventud potenciará, apoyará, supervisará y hará el seguimiento de estas actividades coorganizadas, entre las que se podrán incluir conferencias, conciertos, teatro, proyecciones, talleres, etc. Estas actividades no computarán dentro del apartado "Cursos y actividades" ni en el de "Actos culturales". Estas actuaciones deberán contar con el visto bueno de la unidad de Juventud. Serán abiertas y gratuitas.

- Programación en el espacio de la cafetería:

La adjudicataria ofertará 125 actividades aproximadamente, abiertas y gratuitas, para dinamizar este servicio. Se incluirán tanto actividades lúdicas como otras enmarcadas en un contexto formativo y de aprendizaje.

La programación de verano no incluirá cursos propiamente dichos, pero sí el resto de ítems contemplados en los párrafos anteriores. Además, durante la segunda quincena de julio y el mes de agosto, de lunes a viernes, en horario de tarde, la adjudicataria ofrecerá en la Casa de la Juventud de Pamplona actividades de ocio en las que las personas usuarias podrán participar de forma gratuita, inclusiva y sin necesidad de inscripción previa. Estas actividades serán variadas para abarcar el mayor número posible de intereses y gustos con el objetivo de:

- Ofrecer una oferta de ocio inclusiva, a coste cero, durante el verano a la juventud de Pamplona.
- Difundir las actividades y servicios de la Casa de la Juventud entre las personas jóvenes.
- Atraer al sector más joven de la ciudad a los recursos municipales.

Además, a solicitud del Ayuntamiento de Pamplona, las programaciones estacionales podrán incluir actividades concretas para el programa municipal gestionado por el Servicio de Promoción y Prevención Comunitaria de Infancia, que se realizarán los sábados, algunos días entre semana y en periodos vacacionales en los diferentes centros comunitarios de la ciudad, de forma itinerante, con el objetivo de acercar y dar a conocer la Casa de la Juventud en los barrios y a futuros y futuras usuarias de la misma. Esta programación se realizará en coordinación con las personas responsables del programa.

Como criterio general, se asegurará la presencia de actividades en euskera en al menos un 15% de la programación, pudiéndose establecer otro porcentaje si, vista la demanda, así lo valorara la Unidad de Juventud.



En el caso de que las actividades que se programen tengan un precio de inscripción, éste deberá ajustarse a las tasas y precios públicos recogidos en las Ordenanzas fiscales y Normas reguladoras de precios públicos del año en curso.

Cada programación estacional será revisada por la Unidad de Juventud para su visto bueno y la correspondiente aceptación, para proceder a la publicidad de la misma.

3.2.3.2.B. Asesorías especializadas

Recurso encargado de ofrecer una atención profesional, confidencial y gratuita a las personas jóvenes de entre 14 y 30 años de edad, en diferentes modalidades, atendido por profesionales con la titulación adecuada.

El equipo técnico de asesoramiento tendrá que estar especializado en los siguientes temas con el objetivo de que esté en disposición de ofrecer un asesoramiento específico sobre los mismos:

1. **Jurídico:** atención a consultas referidas a temas relacionados con derecho: civil, laboral, administrativo, de consumo, vivienda, inmigración, penal, etc.

Como mínimo, el servicio prestará atención directa al público 12 horas semanales en horarios de mañana y tarde.

2. **Desarrollo personal y grupal:** salud mental y emocional, conducta alimentaria, adicciones, violencia, autoconocimiento y autoestima, gestión de conflictos, relaciones interpersonales y afectivas, etc.

Como mínimo, el servicio prestará atención directa al público 6 horas semanales en horarios de mañana y tarde.

3. **Asociacionismo:** constitución, redacción y modificación de estatutos, recursos humanos y voluntariado, contabilidad, financiación, subvenciones, etc.

Como mínimo el servicio prestará atención directa al público 6 horas semanales en horarios de mañana y tarde.

4. **Emprendimiento:** formas jurídicas, tramitación de ayudas, recursos, acompañamiento en la puesta en marcha de proyectos emprendedores...

Como mínimo el servicio prestará atención directa al público 2 horas semanales.

5. **Vida autónoma (estudios, salidas profesionales, ocio y tiempo libre):** educación, becas, idiomas, salidas profesionales, orientación sociolaboral, elaboración CV, vivienda, actividades de ocio, campos de trabajo, etc.

Como mínimo el servicio prestará atención directa al público 8 horas semanales en horarios de mañana y tarde.

El servicio, a efectos de prestación a la juventud, se podrá ofertar, agrupando los diferentes temas o separándolos en temas más específicos por su especial interés, según la justificación que para ello se presente.



Además, podrá prestarse por diferentes profesionales o por un/a misma/o profesional para diferentes temas, siempre y cuando cumpla con el perfil profesional adecuado y cuente con el visto bueno municipal de la unidad gestora del contrato.

El nombre definitivo de las diferentes asesorías, así como su organización temática y funcionamiento, se consensuará con la Unidad de Juventud antes del comienzo de la prestación del servicio.

El servicio se prestará de lunes a viernes. Las horas de atención se distribuirán en dos tercios por la tarde y un tercio de mañana.

Así mismo, se contempla la posibilidad de que un 15% del número de horas semanales sea considerado de trabajo interno, a descontar del porcentaje a prestar en horario de mañana. En esas horas no existirá atención al público, pero sí presencia efectiva en las dependencias para la realización de tareas de trabajo interno y/o reuniones, sesiones formativas, preparación de materiales informativos u otras.

Se prevé la realización de acciones formativas, entendidas como sesiones breves a modo de píldoras formativas que profundicen en un tema de interés para las personas jóvenes.

El horario de estas acciones formativas será consensuado con el Ayuntamiento y podrán sustituir horas de prestación del servicio si así se valora adecuado.

En cualquier caso, se podrán ajustar los porcentajes aquí señalados para dar coherencia a los horarios que se definan junto a la entidad municipal.

3.2.3.2.C. Servicios de dinamización juvenil

Servicio que tiene por objeto facilitar e impulsar la activación y participación juvenil, creando cauces de participación; y promoviendo un ocio activo, alternativo y educativo entre los y las jóvenes, fomentando la participación social y su desarrollo colectivo y personal.

Este servicio establecerá un trabajo coordinado con el Servicio de Información-orientación juvenil al atender las consultas, demandas e inquietudes que se detecten por parte de este último, realizando un seguimiento de las iniciativas juveniles e impulsando redes de colaboración con los y las jóvenes.

Este servicio será el encargado de dinamizar la participación juvenil e incluirá las actividades enumeradas anteriormente, atendiendo a las líneas de trabajo destacadas e incluyendo aquellas que se valoren interesantes en coordinación con la Unidad de Juventud:

Dentro de las funciones del Servicio está el facilitar y apoyar a la juventud para la puesta en marcha de sus iniciativas, realizando una labor de acompañamiento, seguimiento, facilitación de recursos por parte del personal técnico de la Casa de la Juventud.

Para ello, alrededor de un 10% de la programación se debe destinar a la realización de proyectos en coordinación con el Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo con el objetivo de acompañar y apoyar las iniciativas juveniles.

Los proyectos deben justificarse por atender a una necesidad detectada o a una potencialidad que quiere desarrollarse junto con las personas jóvenes y siempre tendrán un



carácter innovador. Los proyectos, por tanto, deben ser un instrumento de gestión orientado a la consecución de unos objetivos claros, así como a la realización de actividades que se desarrollan a consecuencia de éste.

El proyecto será una metodología de trabajo que se caracterizará por:

- Desarrollarse en una temporalidad concreta.
- Tener una finalidad clara encaminada a conseguir un cambio social.
- Dotar de oportunidades a las personas jóvenes en el desarrollo de sus capacidades, talentos e inquietudes.
- Implicar a las personas jóvenes en todas las fases del proceso: diseño de las actividades, desarrollo y evaluación.
- Tener una evaluación rigurosa.

Con el objetivo de apoyar las iniciativas juveniles y el tejido asociativo en concreto, la adjudicataria deberá fomentar la promoción, apoyo y relación con organizaciones y grupos y asociaciones juveniles y con centros de actividades de ocio y de tiempo libre.

3.2.3.2.D. Gestión y cesión de espacios

La adjudicataria deberá gestionar la cesión de salas de la instalación a entidades, colectivos juveniles o personas jóvenes. Deberá garantizar la transparencia y la igualdad de acceso a los recursos, lo que conlleva conocer en primera instancia todas las peticiones que se efectúen, así como ordenar y supervisar la distribución de espacios y horarios a requerimiento de las personas participantes y en el marco de los criterios de utilización establecidos para la Casa de la Juventud.

Las dotaciones de la Casa de la Juventud atenderán prioritariamente las necesidades de jóvenes, siendo necesario el visto bueno de la Unidad de Juventud para realizar cualquier cesión a asociaciones, colectivos o grupos no juveniles. Este último tipo de cesiones solo se concederá si la actividad propuesta es de interés para las personas jóvenes y existe un trabajo para implicar a las personas jóvenes en la participación de la misma.

Quedarán excluidas de estas cesiones las actividades de carácter político, sindical, religioso y/o con ánimo de lucro; y las actividades o iniciativas que inciten o reproduzcan actitudes discriminatorias por razón de sexo, raza, lengua, ideología, condiciones socioeconómicas, etc., xenófobas y/o sexistas que atenten contra la dignidad de las personas y los derechos humanos.

Se coordinará con los servicios técnicos municipales la valoración de las solicitudes recibidas para el uso de la instalación y se hará un seguimiento de las mismas, teniendo, en todo momento, el Ayuntamiento acceso a dicha información. Además, se establecerán normas de uso y convivencia para el buen uso de cada sala.

En coordinación con la Unidad de Juventud, para aquellas solicitudes que bien por no cumplir los requisitos para la cesión o bien por falta de espacios disponibles la adjudicataria, orientará sobre posibles espacios municipales a los que derivar la petición.



3.2.3.2.D.1. Gestión de espacios

3.2.3.2.D.1.a. Zona Ciber

La Zona Ciber es un espacio dotado de ordenadores (incluido el de la persona dinamizadora) abierto a disposición de la juventud para la realización de trabajos y consultas a través de internet.

Contará con un/a dinamizador/a para subsanar dudas y prestar apoyo técnico, así como para impartir cursos gratuitos, incluidos los de temática de robótica y diseño 3D (mínimo cuarenta anuales) sobre la materia.

Este espacio es un laboratorio experimental de robótica y diseño 3D de código abierto y otras tecnologías asociadas. En él, las personas jóvenes interesadas, dispondrán de un espacio para llevar a cabo en equipo los proyectos que les interesen asesoradas por un/a dinamizador/a. Se podrán poner en marcha otras iniciativas en torno a la cultura digital.

Abrirá en horario de tarde y fines de semana y contará con un/a dinamizador/a del espacio y contará con ordenadores y equipos de impresión 3D.

Además, el laboratorio de cultura digital (#Iruña GazteMaker Space) deberá contar con programación de cursos, talleres y actividades orientadas a la dinamización del espacio.

Estas actividades las llevará a cabo la persona dinamizadora y atenderán los intereses de las personas jóvenes, fomentando su capacitación e implicación en el diseño y desarrollo.

Se garantizará el buen uso de los ordenadores fijando un sistema de control adecuado, sobre todo, en lo referente a los y las menores que usen el servicio. Las tarifas por los servicios de impresión de documentos y 3D se ajustarán a los importes establecidos en las Ordenanzas fiscales y Normas reguladoras de precios públicos del año en vigor.

3.2.3.2.D.1.b. Cafetería

El espacio de cafetería se plantea como un espacio de encuentro entre la población juvenil.

La adjudicataria prestará el servicio de cafetería con una persona que desarrolle las funciones de restauración para atender el servicio.

Asumirá con cargo a este contrato la totalidad de los gastos inherentes a la gestión, reparaciones y demás gastos de conservación y funcionamiento del mismo, respetando la normativa vigente en esta materia y estableciéndose específicamente la prohibición de expender bebidas alcohólicas.

Los precios a percibir por la explotación de la cafetería serán como máximo de 1 euro para las bebidas, y 1,20 euros para los pinchos, pudiéndose acordar otro precio para aquellos consumibles no contemplados en este pliego; además no podrá cobrar aquellos precios que no estén autorizados por el órgano de contratación.



Será por cuenta de la adjudicataria la adquisición, instalación y mantenimiento de una máquina registradora, o similar sistema de cobro, para la gestión económica de los consumibles en el espacio de la cafetería.

La adjudicataria presentará la propuesta de consumibles a servir en este espacio, que deberá ser una oferta saludable y equilibrada. Se contempla en los criterios de adjudicación el compromiso de suministro de productos de comercio justo, debiendo, una vez que comience la prestación del servicio, acreditarse la procedencia de cada uno de los productos ofertados, producidos y comercializados en consonancia con la descripción establecida por el Parlamento Europeo.

La adjudicataria deberá elaborar una programación propia para el espacio de la cafetería con el objetivo de dinamizarlo a través de acciones concretas generando, así, un lugar de encuentro entre la población joven.

En el espacio de cafetería el Ayuntamiento podrá decidir la instalación de equipos informáticos para ampliar el servicio de autoconsulta de la Zona Ciber y Oficina de Información Juvenil.

La cafetería requerirá una atención especial con vaciado de papeleras y limpieza de mesas a lo largo de la jornada, aplicando los criterios de reciclaje de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Además, se incluirá la gestión de, como máximo, una máquina expendedora de bebidas frías, haciéndose cargo de la instalación, reparaciones, funcionamiento y limpieza, respetando la normativa vigente en esta materia y quedando específicamente prohibida la venta de bebidas alcohólicas.

3.2.3.2.D.1.c. Aula de estudio

Se pondrá a disposición de las y los jóvenes un espacio destinado a posibilitar el estudio, en horario de mañana y tarde, incluyendo los festivos y fines de semana.

3.3. GESTIÓN DEL INMUEBLE, CONTROL DE ACCESO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Las acciones descritas en el presente pliego se desarrollarán principalmente en la Casa de la Juventud, pero también se pueden incorporar actividades organizadas en otros barrios, instalaciones municipales o espacios públicos.

La responsabilidad del control de acceso a los inmuebles recaerá en la adjudicataria, que se encargará de disponer del personal suficiente para llevar a cabo las tareas que se requieran, incluyendo la apertura y cierre del edificio.

Será obligación de la adjudicataria hacer un uso responsable de la energía en el edificio e instalaciones donde se ejecutará este contrato, concienciando a las personas usuarias que



accedan a los mismos de la importancia del ahorro energético. El coste de la energía será por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona, sin perjuicio de que, ante un incremento injustificado del coste imputable a la adjudicataria por una mala gestión, el Ayuntamiento pueda repercutir este incremento a la adjudicataria.

La adjudicataria deberá dar calidad de trato, buena información, canalizar y atender de manera óptima las demandas, quejas y sugerencias.

Igualmente, y atendiendo a la *Ordenanza reguladora de la utilización del euskera en el Ayuntamiento de Pamplona y su Sector Público Institucional* y la que en un futuro lo regule, deberá garantizar la atención, en forma oral y escrita, en cualquiera de las dos lenguas propias de la ciudad, esto es, castellano y euskera.

3.3.1. Horarios de apertura y funcionamiento

El Ayuntamiento se reserva la determinación de horarios y usos a establecer en la Casa de la Juventud, dentro del equilibrio económico entre el precio del contrato y las funciones de gestión encargadas al contratista.

Salvo excepciones debidas a situaciones puntuales, quedan establecidos de la siguiente forma:

Horario de atención al público:

Horario de invierno:

Del 1 de septiembre al 30 de junio

Horario de la Casa de la Juventud

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 21:00 horas

Sábados de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 21:00 horas

Domingos de 10:00 a 14:00 horas

Horario Zona Ciber y Laboratorio de cultura digital

De lunes a viernes de 11:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 21:00 horas

Horario cafetería

La adjudicataria presentará una propuesta de horario que estime más adecuado teniendo en cuenta la dinámica del servicio y las actividades que se programen en ese espacio.

Horario de verano:

Del 15 de julio al 31 de agosto

Horario de la Casa de la Juventud



De lunes a viernes de 10:30 a 13:30 horas y de 16.00 a 21:00 horas

Horario Zona Ciber y Laboratorio de cultura digital

De lunes a viernes de 16:00 a 21:00 horas

Horario cafetería

La adjudicataria presentará una propuesta de horario que estime más adecuado teniendo en cuenta la dinámica del servicio y las actividades que se programen en ese espacio.

El horario mínimo semanal de apertura de la cafetería será de 35 horas. No obstante, dentro del horario propuesto por la adjudicataria, la persona que atienda este servicio podrá disponer de la primera media hora para la elaboración de pinchos, etc., tiempo durante el cual, no habrá atención al público.

Para este servicio se contará con un/a camarera a jornada completa contratada para las labores de atención y dinamización.

Periodo de cierre:

La primera quincena (del 1 al 15 de julio) y los fines de semana de julio y agosto. Además, permanecerá cerrada en Semana Santa y los festivos por calendario. También el 25 de diciembre, 1 y 6 de enero y sus vísperas por la tarde.

Aperturas especiales:

Los horarios podrán verse modificados en función de la programación de actividades, realizándose una ampliación de los mismos en el caso de que así se requiera puntualmente.

El cierre del centro no impedirá en ningún caso la gestión de los inmuebles en lo referido a la realización de labores de mantenimiento, limpieza y similares, ya las realice la adjudicataria en su totalidad o en coordinación con otros servicios municipales.

Tanto el calendario como el horario de funcionamiento del servicio podrá ser modificado por decisión del Ayuntamiento de Pamplona.

3.4. MANTENIMIENTO NO ESPECIALIZADO

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 a la adjudicataria o estén incluidas en el objeto de este contrato.



La adjudicataria será la encargada de los trabajos de mantenimiento cero, entendiendo como tal aquellos para los que no sea necesaria la intervención de personal cualificado (y/o material especializado). A título enunciativo comprende:

- Electricidad: reposición de lámparas, cebadores, interruptores y enchufes.
- Carpintería: reparación y reposición de manillas, cerrajas, varillas persianas, pequeñas reparaciones de armarios.
- Fontanería: reposición de grifos y goma de ajuste de cierre de los mismos, balancines y flotadores de cisternas, sifones y calderones de agua.
- Limpieza: procederán a la limpieza de pintadas en las paredes, internas y exteriores del centro, en la medida de sus posibilidades.
- Pintura: pintado de paños pequeños y reparaciones de desconchados.
- Albañilería: Sujeción de baldosas sueltas y otras pequeñas reparaciones.

El personal será dotado por la adjudicataria de las herramientas necesarias, tanto en la realización de los diferentes mantenimientos preventivos como en la subsanación de cualquier tipo de averías. De igual forma, serán dotados de los complementos necesarios de protección colectiva e individual, cumpliendo en todo momento las exigencias de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

El mantenimiento técnico-legal establecido por los diferentes reglamentos en vigor para las instalaciones correrá a cargo del Ayuntamiento de Pamplona.

En lo relativo a los equipos informáticos necesarios para la gestión del contrato, la entidad adjudicataria contará con el equipamiento informático recogido en el *Anexo VI Inventario*.

El Ayuntamiento de Pamplona se encargará del mantenimiento del hardware de los equipos de su propiedad conforme a lo establecido en el apartado 6. *Medios técnicos y mobiliario*.

Las incidencias que tengan que ver con el uso cotidiano en cuanto al software (instalación y actualización de programas y licencias necesarias, etc.) se hará por cargo de la adjudicataria a través de la persona responsable de la Zona Ciber.

Así mismo, la adjudicataria se hará cargo del material fungible para este servicio y de las piezas del equipo como ratones y elementos similares.

3.4.1. Repuestos, maquinaria y equipos de medida

El material necesario a emplear será suministrado por la adjudicataria sin cargo alguno para el Ayuntamiento, en el caso de pequeñas reparaciones, que no requieran intervención técnica. Tal suministro de materiales incluye las piezas y repuestos especificados de sustitución o cambio de las instalaciones tales como fusibles, lámparas de señalización-emergencia, aceites para engrases, pintura, pequeño material eléctrico, pequeño material de fontanería, pequeño material de albañilería, etc.

Será por cuenta de la adjudicataria todo el material de uso continuado y efectos de consumo por valor inferior o igual a 200 euros/pieza (a PVP) de cualquier equipo e instalación considerado como accesorio de vida media y bajo coste.



Dentro de este material se incluirá el material de mantenimiento, del aula de cocina, cafetería, Zona Ciber/Laboratorio de Cultura Digital y cualquier otro espacio de la Casa de la Juventud. El resto del material será suministrado directamente por el Ayuntamiento de Pamplona.

De los productos tales como aceites, grasa, disolventes, etc., la adjudicataria deberá facilitar al Ayuntamiento de Pamplona las correspondientes fichas técnicas.

El suministro y la instalación de materiales derivados de modificación o renovación de instalaciones, obra nueva, adecuación de las instalaciones a nueva normativa, reparación de defectos constructivos, negligencias de uso o servicio de instalaciones o equipos, desperfectos previos al inicio de la relación contractual con el centro de trabajo serán a cargo del Ayuntamiento. La calificación de una actuación propuesta por la adjudicataria como incluida dentro de este grupo requerirá el acuerdo expreso del Ayuntamiento de Pamplona.

En caso de que la necesidad de reposición de un elemento sea debida a una negligencia en las funciones de conducción o mantenimiento asignadas a la adjudicataria, la reposición de los mismos será por cuenta de la misma.

La adjudicataria deberá confeccionar un programa de stocks mínimos y cantidades de reposición de cada uno de los elementos que sea necesario mantener en sus almacenes, con objeto de poder disponer del material preciso para llevar a cabo las tareas habituales de mantenimiento.

Todos los materiales empleados serán al menos equivalentes en características y calidad a los instalados. En caso de tener que variar la marca o el modelo, por causa justificada, antes de su instalación, la adjudicataria presentará al Ayuntamiento de Pamplona las características de los materiales que vaya a emplear, no pudiendo utilizar ningún material sin que previamente haya sido aceptado por el Ayuntamiento de Pamplona.

El Ayuntamiento de Pamplona podrá encargar y ordenar el análisis, ensayo o comprobación de los materiales en fábrica de origen, laboratorios oficiales o en la misma instalación. En caso de discrepancia, los ensayos y pruebas se efectuarán en Laboratorio Oficial.

Será por cuenta de la adjudicataria el disponer, en sus locales, de toda la maquinaria, herramientas, útiles, aparatos de medida y resto de medios auxiliares necesarios para poder realizar de forma correcta todas y cada una de las funciones objeto del contrato.

La adjudicataria, cuando tenga conocimiento de la posibilidad de introducir reformas susceptibles de mejorar el funcionamiento de las instalaciones deberá ofertarlas a la mayor brevedad posible.

3.4.2. Control e inspección

La adjudicataria deberá cumplimentar y tener al día un Registro de Mantenimiento en el edificio, en el que habrá de reflejar todas las actuaciones de mantenimiento preventivo y



correctivo realizadas, dejando constancia en este libro del tipo de actuación realizada, identificación según inventario del equipo, el origen de la avería en su caso, los materiales empleados, fecha de intervención y operario.

Anualmente la adjudicataria emitirá un informe con el estado de las instalaciones y relación de propuestas de adecuación a normativa vigente o de mejora.

Los equipos existentes en el local y los que se vayan incrementando durante la vigencia de la presente contratación quedan incluidos en la misma, aunque no estuvieren instalados al inicio de la ejecución del contrato.

Por ello, al objeto de actualizar la dotación, la adjudicataria realizará en el plazo de dos meses desde el inicio del contrato un inventario de los equipos existentes en el local. Notificará las posibles deficiencias que se observan.

En el horario de apertura al público se evitará realizar tareas que puedan perjudicar o molestar al público o personal del centro, procurando el mínimo perjuicio al desarrollo de las funciones propias del centro. Si se requiriera, y en ciertas operaciones molestas, ruidosas, o que precisen la aportación de medios muy aparatosos, se establecerán horarios especiales por parte del Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo.

Aquellas intervenciones que se hayan de adaptar a normas legales, habrán de ser realizadas por personal homologado y con los correspondientes permisos y acreditaciones oficiales que exijan los respectivos Reglamentos y cuya contratación recaerá en el Ayuntamiento de Pamplona. En su caso, también se cumplimentarán los libros oficiales correspondientes con las anotaciones y observaciones que resulten de las diversas revisiones quedando en custodia, en coordinación con los responsables de mantenimiento municipal, en el propio edificio.

Será obligación de la adjudicataria hacer un uso responsable de la energía en la instalación, concienciando a la ciudadanía que acceda a ellos de la importancia del ahorro energético y en coordinación con la mantenedora de los mismos. El coste de la energía será por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona, sin perjuicio de que ante un incremento injustificado del coste imputable a la adjudicataria por una mala gestión el Ayuntamiento pueda repercutir este incremento contra la adjudicataria.

Para aquellas actividades realizadas en salón de actos que requieran una asistencia técnica especializada (sonido e iluminación), esta será contratada por la adjudicataria.

3.4.3. Limpieza

La limpieza de los inmuebles atenderá como mínimo a lo siguiente:



- 1. Limpieza diaria del inmueble** de todos los suelos, mobiliario y elementos informáticos. Vaciado de papeleras, limpieza y desinfección de teléfonos. Limpieza en profundidad de los servicios higiénicos. Ventilación. Limpieza de escaleras, ascensor, espacios exteriores (terrazas) de acceso desde el exterior. Limpieza y mantenimiento de ventanas y cristales. Limpieza de todas las salas y espacios comunes.
- 2. Limpieza bimestral** de todos los utensilios, materiales, radiadores, tuberías, puertas, extintores y todos los cristales del edificio. Techos, paredes, frisos y zócalos. Además de los marcos de las ventanas, puertas interiores y exteriores, puntos de luz y rinconeras no accesibles por medios ordinarios.

Están incluidas en este pliego las limpiezas de la totalidad de espacios de la Casa de la Juventud, sean o no responsabilidad del Ayuntamiento de Pamplona, y cualquier otro tipo de cesión de espacios previa autorización municipal.

Todos los materiales, maquinarias, consumibles y otros elementos y herramientas necesarias para la limpieza correrán a cargo de la adjudicataria, como ejemplo y de forma no excluyente: consumibles como productos de celulosa, jabón, contenedores higiénicos, sistemas para desodorizar, etc.

La adjudicataria deberá coordinarse con los servicios municipales encargados de la desinfección para que esta se lleve a cabo, como mínimo, una vez al año.

3.4.4. Seguridad y alarma

El mantenimiento y la operación de los sistemas de alarma contra incendios de la Casa de la Juventud será supervisado por la adjudicataria.

El mantenimiento y la operación de los sistemas de alarma contra intrusión de la Casa de la Juventud será supervisado por la adjudicataria.

Corresponderán a la adjudicataria la supervisión y seguimiento de los diversos contratos y las conexiones centrales de alarma relacionadas con dichos sistemas, así como su coordinación con los servicios municipales necesarios.

La adjudicataria deberá contar con un Plan de emergencia y evacuación de las instalaciones señalizado que se informe al personal y personas usuarias.

3.4.5. Plan de reciclaje y gestión de residuos

La gestión de residuos se realizará aplicando los criterios de reciclaje de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y la empresa licitadora deberá presentar un Plan de reciclaje y gestión de residuos explicando la manera en la que pondrá las medidas necesarias para su puesta en marcha.



3.4.6. Equipo de desfibrilación automática o semiautomática (DEA / DESA)

Será por cuenta de la adjudicataria la instalación y mantenimiento preventivo por personal acreditado, bien en alquiler o en propiedad, de un equipo de desfibrilación automática o semiautomática, así como la reposición de fungibles y consumibles, sustitución de equipo en caso de uso real, actualizaciones de protocolos, formación para su uso y demás mantenimiento integral necesario. El equipo se ubicará en un lugar de fácil acceso, y se utilizará, caso de ser necesario, por personal con la formación adecuada.

3.5. EQUIPO DE TRABAJO

3.5.1. Composición del equipo de trabajo

La entidad adjudicataria asume la responsabilidad plena del funcionamiento de la Casa de la Juventud en el ámbito de su competencia. Para ello, destinará el personal necesario para atender al conjunto de trabajos, actividades y servicios que se incluyen en el objeto del contrato.

El equipo de trabajo será el suficiente para atender el objeto del contrato y contemplará como mínimo:

1. Coordinación:

- 1 persona encargada de la coordinación.

2. Servicio de Información-Dinamización:

- 2 informadores/as juveniles cuya labor se centra en las tareas de información juvenil: acogida, búsqueda, producción y difusión.
- 2 profesionales para atender el servicio de asesorías especializadas detalladas anteriormente.
- 4 técnicos/as que se encargarán de los servicios y programas, haciendo hincapié en la activación y dinamización juvenil a través de diferentes mecanismos de participación que deberán ser definidos en la propuesta presentada. Una de estas figuras será el encargado/a del Plan de difusión y comunicación: redes sociales, web, diseño de cartelería, folletos, etc. y puesta en marcha y dinamización de acciones encaminadas a dar a conocer la información y llegar a los y las jóvenes. Se encargará de establecer relación con otros servicios y jóvenes fuera del marco de la Casa de la Juventud.
- 1 técnico/a de animación sociocultural para fomentar la participación de las personas jóvenes.
- 1 dinamizador/a de la Zona Ciber encargado/a también de animar el Laboratorio de cultura digital.
- 1 persona encargada de la cafetería como espacio de encuentro para las personas jóvenes.



3. Monitorado para el desarrollo de las programaciones estacionales:

- 17 personas encargadas de desarrollar las diferentes actividades enmarcadas en las programaciones estacionales. La contratación del monitorado se realizará en función de las necesidades de las programaciones estacionales.

4. Limpieza:

- 2 personas encargadas de la limpieza.

Para los puestos de trabajo que marca el pliego, así como las nuevas contrataciones que se realicen, deberán cumplir los siguientes perfiles y condiciones, sin olvidar la necesidad de un Plan de Formación continuado, también para este personal.

Se procurará que la formación que se realice se haga dentro de la jornada laboral teniendo en cuenta las necesidades del servicio para que éstas queden cubiertas. La formación tendrá que ir orientada a mejorar el trabajo que se desarrolla en la Casa de la Juventud y la atención a las personas jóvenes.

Además, con el objetivo de cumplir con la *Ley Foral 18/1986 del euskera* que recoge que “Todos los ciudadanos tienen derecho a usar tanto el euskera como el castellano para dirigirse a las Administraciones Públicas de Navarra”; y con la *Ordenanza reguladora de la utilización del euskera en el Ayuntamiento de Pamplona y su Sector Público Institucional* y la que en un futuro lo regule, que alude al derecho de la ciudadanía de una atención en euskera, el personal de atención directa al público deberá poder realizar esa primera atención en castellano y euskera.

Por ello, se establece, que además de los requisitos de formación y funciones aquí contemplados, las nuevas contrataciones deberán acreditar, según los niveles del “Marco de Referencia Europeo para el Aprendizaje, la Enseñanza y la Evaluación de Lenguas”, el nivel B2 de la Escuela de Idiomas Oficial, o equivalente de conocimiento de euskera a través de titulación oficial para:

- La totalidad de puestos de atención directa: información juvenil, servicio de asesorías y camarero/a.
- El 50% del equipo que realiza labores de gestión y diseño como son la coordinación y el personal técnico (técnicos/as, técnico/a comunicación y animador/a sociocultural).
- El 25% del monitorado encargado del desarrollo de la programación estacional.

Por otra parte, y teniendo en cuenta el principio de diversidad lingüística, se valorará el conocimiento de inglés y francés a través de acreditación de titulación oficial.

3.5.1.1. Perfiles y funciones del equipo de trabajo

Coordinador/a

Perfil:

- Deberá contar con titulación universitaria en el ámbito de lo social o acreditar una experiencia profesional no inferior a 3 años en trabajos de índole similar.



- Con un porcentaje de jornada del 100% conforme al Convenio.

Funciones:

- Asumir la responsabilidad de la gestión, administración y representación del servicio Casa de la Juventud.
- Diseñar junto con el equipo de la Casa de la Juventud y el personal técnico municipal el plan estratégico y operativo anual, manteniendo una coordinación constante para su puesta en marcha.
- Realizar la gestión administrativa y económica del servicio en cumplimiento con las condiciones establecidas en el contrato, incluyendo las labores de coordinación en cuanto al mantenimiento.
- Coordinar el personal adscrito a la Casa de la Juventud para el desarrollo de los programas del servicio (organización, seguimiento y motivación), ateniendo al Plan de formación del mismo.
- Coordinar las estrategias educativa, informativa y participativa.
- Establecer los mecanismos necesarios para impulsar y facilitar la participación de los y las jóvenes en el día a día del servicio.
- Implementar el plan de calidad, coordinando y promoviendo procesos de mejora continua del servicio.
- Participar en el diseño y colaborar en la puesta en marcha de los programas de juventud que, no siendo específicos de la Casa de la Juventud, se desarrollen en el área de Juventud.
- Integrar el servicio en las políticas municipales de juventud, y en el resto de políticas municipales, con una dimensión de trabajo en, con y para el municipio.
- Las labores administrativas y de gestión propias de su puesto.
- En general, todas aquellas funciones que dentro de su ámbito le sean asignadas.

Informador/a Juvenil

Perfil:

- Deberán contar como mínimo con FP de segundo grado o equivalente en el ámbito de lo social, o acreditar una experiencia profesional no inferior a 3 años en trabajos de índole similar.
- Cada persona con un porcentaje de jornada de 93,75 % conforme al Convenio.

Funciones:

- Control y gestión de accesos y supervisión de la cesión de salas.
- Acceder a la información que se considere de interés para la juventud, mediante el trabajo de campo consistente en contactar con Instituciones, Asociaciones, Administraciones Públicas, otras entidades, y grupos de jóvenes. La información ofrecida será completa, actualizada, precisa, práctica y fácil de utilizar.



- Facilitar la información requerida, de modo que se respete tanto la confidencialidad de los y las usuarias como su derecho al anonimato y cumplir con los principios de la Carta Europea de Información Juvenil (ERYICA).
- Informar y orientar a las personas jóvenes sobre cualquier tema que demanden, garantizando la igualdad en el acceso a la información; prestando especial atención a los grupos desfavorecidos, así como a aquellos que presenten necesidades específicas.
- Facilitar la participación de las personas jóvenes en las distintas etapas del trabajo de información juvenil, a nivel local, regional, nacional e internacional. Dichas etapas podrán incluir, entre otras: la identificación de la demanda de información, la elaboración y difusión de la misma, la gestión y la evaluación de los servicios y proyectos informativos.
- Realizar una divulgación eficaz mediante materiales, folletos, guías prácticas, etc. de temas de interés para la juventud, así como su actualización periódica.
- Dinamizar actividades, favoreciendo las condiciones de auto consulta, y ofreciendo un servicio de consulta personal, telefónica, digital (vía Internet) y todas aquellas que sirvan para mejorar la prestación del servicio.
- Mantener y ampliar el fondo documental de la Oficina de Información Juvenil. Elaboración de inventarios del fondo documental y preparación de dossiers informativos por clasificación temática oficial establecida.
- Apoyar a los programas impulsados por la Unidad de Juventud o en los que se estime conveniente.
- Integrar el servicio en la realidad juvenil, con una dimensión de trabajo en, con y para el municipio.
- Las labores administrativas y de gestión propias de su puesto.
- En general, todas aquellas funciones que dentro de su ámbito le sean asignadas.

Técnico/a

Perfil

- Titulación universitaria en el ámbito de lo social o acreditar una experiencia profesional no inferior a 3 años en trabajos de índole similar.
- Para el puesto de Técnico/a encargado/a del Plan de difusión y comunicación además se requerirá conocimientos de diseño gráfico acreditada de 120 horas o 2 años realizando labores de diseño.
- Cada persona con un porcentaje de jornada del 100% conforme al Convenio.

Funciones

- Organizar y gestionar planes, programas, proyectos, acciones de dinamización de la comunicación e información para jóvenes.
- Informar, asesorar, intervenir, apoyar o acompañar la participación de los/as jóvenes y la creación o desarrollo del tejido social juvenil.



- Diseñar, programar, organizar y desarrollar acciones socioeducativas dirigidas a jóvenes en el marco de la educación no formal.
- Implantar proyectos innovadores de intervención socioeducativa en concordancia con los intereses y/o necesidades de las personas jóvenes para propiciar su desarrollo integral.
- Prestar apoyo técnico y/u orientación en la gestión de grupos, entidades y asociaciones para facilitar su constitución y mantenimiento.
- Prestar apoyo técnico y/u orientación en la programación de grupos, asociaciones y entidades para la mejora de su funcionamiento.
- Acompañar a grupos, entidades y asociaciones en sus procesos de evaluación facilitando la implementación de actuaciones de mejora.
- Colaborar en el proceso de coordinación y trabajo en red entre los grupos, entidades, asociaciones y colectivos ciudadanos.
- Estructurar acciones de diversa índole dirigidas a personas jóvenes dentro del marco de la educación no formal, especialmente aquellas dirigidas a dar a conocer el servicio, atraer a las personas jóvenes y trabajar su activación y participación.
- Intervenir directamente a través de la dinamización de actividades específicas dirigidas a las personas jóvenes.
- Integrar el servicio en la realidad juvenil, con una dimensión de trabajo en, con y para el municipio.
- Las labores administrativas y de gestión propias de su puesto.
- Se valorarán los conocimientos de otras lenguas del resto personal del servicio.

Técnico/a de la Zona Ciber

Perfil

- Deberá contar como mínimo con FP de segundo grado o equivalente y formación relacionada con la informática, o acreditar una experiencia profesional no inferior a 3 años en trabajos de índole similar.
- Con un porcentaje de jornada del 100% conforme al Convenio.

Funciones

- Atender las consultas en la Zona Ciber y Laboratorio de cultura digital.
- Acompañar a las personas jóvenes en la puesta en marcha de iniciativas juveniles en el ámbito de la cultura digital.
- Crear y gestionar los contenidos digitales para los servicios de la Casa de la Juventud en coordinación con los/as técnicos/as e informadores/as.
- Realizar la supervisión del correcto funcionamiento de los equipos informáticos de la Casa de la Juventud y del equipamiento del Laboratorio de cultura digital.
- Llevar el seguimiento del funcionamiento de las conexiones a internet de la infraestructura: wifi y cableado.



- Diseñar y poner en marcha actividades, cursos e iniciativas para dinamizar la Zona Ciber y Laboratorio de cultura digital, junto con la elaboración de materiales didácticos para los cursos.
- Integrar el servicio en la realidad juvenil, con una dimensión de trabajo en, con y para el municipio.
- Las labores administrativas y de gestión propias de su puesto.
- En general, todas aquellas funciones que dentro de su ámbito le sean asignadas.

Animador/a sociocultural

Perfil:

- Deberán contar como mínimo con FP de segundo grado o equivalente en el ámbito de lo social, o acreditar una experiencia profesional no inferior a 3 años en trabajos de índole similar.
- Contratación a media jornada.
- Con un porcentaje de jornada del 50% conforme al Convenio.

Funciones:

- Complementar el trabajo del personal técnico del Servicio de dinamización materializándolo en acciones de dinamización directas en la Casa de la Juventud y otros espacios referentes de las personas jóvenes.
- Analizar el entorno social en el que se pretende actuar para detectar las necesidades e inquietudes de las y los jóvenes.
- Poner en marcha acciones con el fin de motivar y activar a las personas jóvenes.
- Catalizar procesos de dinamización: establecer prioridades, desarrollar la creatividad y proporcionar los medios para la planificación y promoción de actividades.
- Favorecer intercambios de ideas, potenciar la participación e implicación de las y los jóvenes.
- Trabajar por atraer a las personas jóvenes en sus espacios naturales, fuera de la Casa de la Juventud.
- Desarrollar acciones de diversa índole dirigidas a personas jóvenes dentro del marco de la educación no formal, especialmente aquellas dirigidas a dar a conocer el servicio, atraer a las personas jóvenes y trabajar su activación y participación.
- Intervenir directamente a través de la dinamización de actividades específicas dirigidas a las personas jóvenes.
- Integrar el servicio en la realidad juvenil, con una dimensión de trabajo en, con y para el municipio desde una perspectiva comunitaria.
- Las labores administrativas y de gestión propias de su puesto.
- En general, todas aquellas funciones que dentro de su ámbito le sean asignadas.



Monitores/as

Perfil:

- Formación y experiencia profesional: Conforme a las necesidades que requiera la actividad propuesta
- Porcentaje de jornada: Conforme a lo establecido en el *Anexo III Subrogación (personal que actualmente está trabajando en el contrato de gestión y programación de actividades de la Casa de la Juventud)*.

Funciones:

- Planificar y coordinar las actividades a desarrollar alineándolas con los objetivos y la misión del proyecto, así como con las necesidades e intereses de las personas jóvenes participantes.
- Desarrollar las actividades de forma variada y atractiva para el público objetivo, considerando aspectos como la diversidad, la inclusión y el impacto positivo.
- Colaborar en la promoción y difusión de las actividades.
- Dinamizar las actividades y realizar un seguimiento continuo del desarrollo de éstas, recopilando datos relevantes y evaluando su impacto en la audiencia.
- Gestionar adecuadamente los recursos necesarios para llevar a cabo el desarrollo de las actividades, como materiales, espacios físicos...
- Colaborar en todo momento con otras personas dinamizadoras, el resto del equipo dinamizador de la Casa de la Juventud y otros entes implicados, como personal técnico municipal o personas participantes.

Camarero/a

Perfil:

- Deberá contar como mínimo con FP de primer grado o equivalente de hostelería o acreditar una experiencia profesional no inferior a 3 años en trabajos de índole similar.
- Deberá tener en vigor el *Carnet de Manipulación de Alimentos*.
- Se valorará experiencia y/o formación en ocio y tiempo libre.
- Con un porcentaje de jornada del 100%.

Funciones:

- Atender el servicio de la cafetería en el horario que finalmente se determine.
- Realizar las gestiones necesarias para el buen funcionamiento del servicio: aprovisionamiento, almacenaje y gestión económica.
- Desarrollar acciones de diversa índole dirigidas a personas jóvenes dirigidas a dar a conocer el servicio, atraer a las personas jóvenes y trabajar su activación y participación.
- Integrar el servicio en la realidad juvenil, con una dimensión de trabajo en, con y para el municipio desde una perspectiva comunitaria.
- Las labores administrativas y de gestión propias de su puesto.



- En general, todas aquellas funciones que dentro de su ámbito le sean asignadas.

3.5.1.2. Asesorías

Cabe señalar en este apartado la posibilidad de proponer la contratación de tantos profesionales como aquí se requieren, así como de agrupar en un/a mismo/a profesional diversas especialidades que por su formación y/o experiencia pueda desempeñar.

Perfiles:

- Una persona con licenciatura o grado universitario en Derecho.
- Una persona con licenciatura o grado universitario en Psicología.
- Una persona con licenciatura o grado universitario que acredite un mínimo de 2 años de experiencia profesional en acompañamiento individual o grupal en procesos de emancipación (itinerarios formativos, laborales, temas de vivienda, activación juvenil...).
- Las jornadas cubrirán el número de horas establecido en el apartado 3.2.3.2.B. *Asesorías especializadas*.

Antes del inicio de ejecución del contrato, la adjudicataria deberá presentar relación del personal asignado al mismo, funciones que desempeñarán y jornada de trabajo de cada puesto.

Para la acreditación de la formación y conocimiento de idiomas se aportarán las titulaciones académicas y profesionales a través de originales o copias compulsadas de titulaciones y/o certificaciones de estudios; y en el caso de la experiencia profesional se aportará *curriculum vitae*, vida laboral y/o certificado de empresa que justifique la experiencia profesional a la que se refiera en cada caso.

3.5.1.3. Limpieza

Funciones:

- Realizar las labores de limpieza que se establecen en el apartado 3.5.1.3. *Limpieza* de este pliego.
- Cada persona con un porcentaje de jornada del 84,06 % conforme al Convenio.

3.5.1.4. Absentismo, vacaciones, otras sustituciones

La adjudicataria deberá asegurar en todo momento que el servicio está cubierto, por eso si hubiera situaciones de baja de duración superior a 7 días, la persona trabajadora deberá ser sustituida.

Así mismo se cubrirán las vacaciones del servicio de limpieza.

La propuesta de equipo de trabajo de la adjudicataria incluirá como mínimo la siguiente información:

- Organigrama general del equipo de trabajo



- Nombre de los distintos puestos de trabajo
- Número de empleados en los distintos puestos de trabajo
- Funciones de los distintos puestos de trabajo
- Jornada de trabajo (duración y horarios) de cada puesto
- Perfil del empleado: descripción del perfil formativo y experiencia profesional requeridos, como mínimo, para cada puesto de trabajo, perfil lingüístico
- Retribución anual bruta y coste de cada uno de los puestos de trabajo

Una vez conocida la relación definitiva de trabajadores/as que la nueva adjudicataria incluirá en su equipo de trabajo, éste presentará una propuesta al Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo que contenga los nombres y currículos de todas las personas integrantes del mismo.

La propuesta anterior deberá mantenerse durante la duración del contrato y, en todo caso, cualquier cambio que pudiera producirse deberá ser informado por la adjudicataria al Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo. Cualquier sustitución deberá comunicarse por escrito y el/la sustituto/a deberá cumplir con los mismos requisitos.

La adjudicataria aportará un manual de atención al público que incluya protocolos de atención para los distintos canales de comunicación con el público (presenciales, telefónicos, online, escritos...), así como la evaluación de calidad de dicha atención que deberá permitir la mejora continua de los procesos de atención.

Las labores de mantenimiento no recaerán en el equipo de trabajo aquí descrito, teniendo que contar la adjudicataria con los mecanismos de coordinación oportunos siguiendo las indicaciones recogidas en el apartado 3.4. *Mantenimiento no especializado*.

La formación y/o experiencia laboral requerida en este apartado, se acreditará mediante aportación de las titulaciones académicas y profesionales (originales o copias compulsadas de titulaciones y/o certificaciones de estudios y en el caso de la experiencia profesional, *curriculum vitae*, vida laboral y certificado de empresa que justifique la experiencia profesional a la que se refiera en cada caso).

3.5.1.5. Subrogación

La adjudicataria estará obligada a integrar en su plantilla la relación de trabajadores indicada en el *Anexo III* del cuadro de condiciones particulares de este contrato, respetando los derechos y obligaciones reconocidos en el Convenio colectivo de aplicación a dicho personal que consta en el listado, siempre y cuando la legislación aplicable o el Convenio colectivo de aplicación así lo establezcan. En ese caso, será obligación de la adjudicataria reconocer todos los derechos y obligaciones laborales (categorías, antigüedad, derechos adquiridos y mejoras) que vinieran disfrutando con el anterior contratista derivadas del convenio colectivo de aplicación a dicho personal. En el supuesto de que los contratos laborales subrogados resulten



insuficientes para cubrir dicho compromiso, la adjudicataria deberá contratar el personal necesario para ello.

3.5.2. Prevención de riesgos laborales

En todas las operaciones que se realicen en el cumplimiento de los trabajos contratados, la 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.

La adjudicataria dispondrá del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y planes anuales de Actuación Preventiva.

La adjudicataria deberá presentar la evaluación de los riesgos que pudieran afectar a su personal empleado, en el desempeño de las funciones propias del servicio contratado y en las condiciones concretas que se dan en el edificio.

Los y las trabajadoras de la 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 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.

En materia de coordinación de actividades, a efectos de la prevención de riesgos laborales, la adjudicataria se responsabilizará de aplicar todos los protocolos y compromisos vigentes entre ella y las subcontratadas por ella misma, así como, aquellas que remita el Ayuntamiento de Pamplona a dichas dependencias.

4. FORMACIÓN

La adjudicataria llevará a cabo un Plan de formación continua para las personas integrantes del equipo de trabajo que posibilite el aumento progresivo de sus cualificaciones y la mejora del desempeño en el puesto de trabajo.

Este plan de centrará en la formación relacionada con el ámbito de lo social, la animación sociocultural, la educación social, la promoción de la juventud, y en el aprendizaje de euskera.

La adjudicataria llevará a cabo un Plan de formación para el personal de trabajo que posibilite al aumento progresivo de sus cualificaciones y la mejora del desempeño en el puesto de trabajo, tales como formación en temas de juventud, dinamización, medios audiovisuales, tecnologías de la información y las comunicaciones y atención al público.



Debe garantizarse la atención en euskera en cada uno de los centros por parte de los puestos de información. Si con la actual plantilla subrogable no se pudiera cumplir este punto, la adjudicataria deberá presentar un plan de formación para el periodo de la vigencia del contrato que posibilite la consecución de este fin.

Para el personal subrogado se deberá contemplar un Plan de formación con el objetivo de adecuar sus perfiles actuales a las necesidades organizativas que marca este pliego. En aquellos casos que no proceda la subrogación, los nuevos puestos que marca el pliego, así como el nuevo personal que se incorpore deberá cumplir los siguientes perfiles y condiciones, sin olvidar la necesidad de un Plan de formación continuado, también, para este personal.

5. TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN

La adjudicataria deberá garantizar la transparencia y la igualdad de acceso a los recursos públicos en las contrataciones de personal necesario para la ejecución del objeto del presente contrato, ya sea para la gestión como para la impartición de cursos o atención de otros servicios.

El Ayuntamiento de Pamplona se reserva la facultad de comprobar que el coste de las contrataciones realizadas en el marco de este contrato se corresponda con los presentados por la adjudicataria.

Para ello, se establece como condición especial de ejecución del contrato el desarrollo de una herramienta de transparencia por parte de la adjudicataria en los tres primeros meses tras la adjudicación del contrato.

6. MEDIOS TÉCNICOS Y MOBILIARIO

Para la ejecución del contrato, el Ayuntamiento de Pamplona pondrá a disposición de la adjudicataria los medios técnicos y mobiliario adscritos a la Casa de la Juventud y detallados en el *Anexo VI: Inventario*. Todos los elementos necesarios para la ejecución del contrato que no estén recogidos en este inventario, deberán ser suministrados por la adjudicataria, que no perderá la propiedad de los mismos. La adjudicataria entregará anualmente al Ayuntamiento de Pamplona la actualización de dicho inventario.

Será por cuenta de la adjudicataria la responsabilidad y gestión del buen uso de los medios técnicos y mobiliario de los inmuebles, tanto por parte de la adjudicataria como por parte de las personas usuarias de los equipamientos, de las entidades proveedoras o de otras terceras. Si los medios técnicos o mobiliario de los equipamientos sufrieran daños por un mal uso de los mismos por parte de la adjudicataria o por terceros/as, en el caso de que la adjudicataria no cumpla con su obligación de velar por el buen uso de los medios, dicho daño deberá ser subsanado por la adjudicataria.



Corresponde la adjudicataria el mantenimiento de los medios técnicos y mobiliario, incluidos equipos informáticos, programas de edición u otros programas específicos; equipos audiovisuales, soportes expositivos, material y equipamiento del aula de cocina, así como de los medios técnicos (iluminación y sonido) del salón de actos.

La adjudicataria podrá aportar a la gestión del servicio aquellos elementos de equipamiento técnico o mobiliario de su propiedad (material deportivo, equipos de sonido portátiles...) que considere pueden mejorar el servicio, informando de la adquisición a la Unidad de Juventud.

La adjudicataria deberá contar con un botiquín, y deberá responsabilizarse de la reposición, revisión y control de los materiales de primeros auxilios que según la normativa vigente deban contener.

La reposición de los elementos que contiene el *Anexo VI Inventario* será por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona siempre que no sea la causa de su sustitución imputable a la adjudicataria.

Será por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona la reposición de los consumibles de los elementos técnicos, tanto de sonido como de iluminación del salón de actos.

Los elementos de menaje, vajilla, herramientas y utensilios de cocina del aula de cocina correrán por cuenta de la adjudicataria. Deberán ser suficientes para garantizar el correcto desarrollo de los cursos y talleres previstos en la misma.

La adjudicataria podrá solicitar al Ayuntamiento de Pamplona la mejora de los medios técnicos y mobiliario a lo largo de la ejecución de este contrato a través de informe motivado que necesitará el visto bueno de la Unidad de Juventud.

En lo relativo a los equipos informáticos necesarios para la gestión del contrato, la adjudicataria contará con el equipamiento informático recogido en el inventario *Anexo VI: Inventario*.

El Ayuntamiento de Pamplona se encargará del mantenimiento del hardware de los equipos de su propiedad, y cualquier avería en los equipos a ese nivel, la comunicará a la Unidad de Juventud para que se gestione con la empresa encargada del mantenimiento de los equipos municipales.

7. GESTIÓN ECONÓMICA

El precio que la adjudicataria del contrato recibirá por el contrato de gestión tendrá una parte fija, de importe anual y dividida en 12 pagos mensuales que se realizará a mes vencido, previa presentación de la correspondiente factura.

Se incluirán los gastos de personal detallado en este Pliego dentro del punto 3.5. *Equipo de trabajo* (incluyendo las acciones formativas del Plan de formación del personal), gastos comunes de funcionamiento (material de oficina, tanto de la oficina del equipo técnico, como de la Oficina de Información Juvenil y de la Zona Ciber; gastos de limpieza), de mantenimiento



no especializado y gastos de puesta en marcha y suministro de la cafetería, que se liquidará con los ingresos recibidos por la atención de este espacio tanto de la cafetería como de la máquina de vending.

En este sentido, los gastos de puesta en marcha y suministro de la cafetería se financiarán con los ingresos recibidos por esa gestión. Por tanto, a la hora de hacer la oferta económica se tendrá en cuenta la previsión de gastos y de ingresos para incluir el déficit previsto en el importe fijo de la oferta.

Así mismo, este precio fijo incluirá el diseño y ejecución de las programaciones trimestrales (cursos y actividades de primavera, verano, otoño e invierno). La adjudicataria actuará con respecto a las programaciones mencionadas del siguiente modo:

- La adjudicataria presentará al Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo, con una antelación de dos meses al inicio de cada programación estacional, la propuesta de programación de cursos y actividades, así como la propuesta de proyectos a realizar.
- El Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo junto con la adjudicataria revisará la programación propuesta. Aquella estará habilitada para proponer cambios en las propuestas que le haga la adjudicataria. Revisada y, en caso, ajustada esta, el Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo dará su conformidad.
- Se considerarán gastos de programación únicamente los costes específicos para su realización, esto es, el pago a las personas que impartan los cursos o realicen actividades incluyendo salarios, impuestos y cuotas de la seguridad social, así como los gastos directos en material necesario para su realización y otros costes específicos que se puedan generar. Se tendrán en cuenta estos conceptos a la hora de presentar la oferta económica.
- Los precios que la adjudicataria cobre por inscripción de cursos deberán ajustarse a las Ordenanzas fiscales y Normas reguladoras de precios públicos en vigor. El resto de actividades como eventos, exposiciones, proyecciones, talleres, etc serán gratuitas, no permitiéndose el cobro de entrada para el acceso a las mismas.
- Las programaciones trimestrales se liquidarán con los ingresos recibidos por la inscripción en cursos, es decir, los gastos por el diseño y ejecución de las mismas se financiarán con los ingresos recibidos por este concepto. A la hora de hacer la oferta económica se tendrá en cuenta la previsión de gastos y la previsión de ingresos para incluir el déficit previsto en el importe fijo de la oferta.
- A lo largo de la puesta en marcha de la programación, cualquier cambio en la misma deberá tener el visto bueno de la Unidad de Juventud previa justificación de la adjudicataria motivando el cambio. En ningún caso los posibles cambios conllevarán un incremento del importe de la factura mensual.
- En caso de que una o varias de las personas contratadas para impartir cursos, y durante la realización de estos, caiga en situación de incapacidad laboral transitoria que le impida continuar con el curso, será por parte de la adjudicataria la obligación de



sustituirlo. La adjudicataria deberá comunicar este tipo de eventualidades a la mayor brevedad posible, tanto para la autorización de la sustitución como para la adopción de las medidas que la entidad considere necesarias.

- Una vez finalizada y ejecutada la programación, en el plazo de un mes desde la finalización de la misma, la adjudicataria presentará una memoria con las actividades finalmente realizadas.

Se mantiene así que las facturas se emitirán por un importe fijo mensual.

La adjudicataria deberá ejecutar la programación ya diseñada y que esté en marcha en el momento del inicio del contrato. Una vez finalizada esta programación la adjudicataria presentará para la liquidación justificación detallada de todos los gastos con documentación oficial acreditativa incluyendo los comprobantes del pago realizado conforme al contrato en vigor en el momento de aprobación de la misma. Asimismo, presentará una relación detallada y justificada de todos los ingresos percibidos.

8. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Incluirá necesariamente la elaboración de documentación, evaluación del servicio y cuantos informes y gestiones encomiende el Ayuntamiento de Pamplona.

La adjudicataria deberá colaborar con el Ayuntamiento de Pamplona en el desarrollo e implantación de la administración electrónica, acorde a lo señalado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y la Ordenanza reguladora de la administración electrónica del Ayuntamiento de Pamplona (Boletín Oficial de Navarra nº 153 de 17 de diciembre de 2010), y en su momento, a la que aprobará el Ayuntamiento de Pamplona para adaptarse la Ley 39/2015.

Con el fin de realizar un correcto desarrollo del contrato, la persona responsable de la Casa de la Juventud, así como el personal técnico, deberá mantener reuniones periódicas con el personal técnico municipal, y siempre que se solicite a requerimiento municipal.

Con independencia del resto de controles que por iniciativa municipal puedan establecerse, la adjudicataria queda obligada a lo siguiente:

- Se realizará una reunión de inicio del contrato una vez adjudicado el mismo, entre la persona responsable de la Casa de la Juventud y el personal técnico municipal de Juventud, para revisar el proyecto presentado y ajustarlo a la realidad. Esta reunión inicial servirá para coordinar la transición.
- Asimismo, para el diseño de la programación estacional y proyectos que surjan, se mantendrá una reunión en la que se trabajará cada una de las propuestas de programación de cursos y actividades, así como de propuesta de proyectos a realizar y



su justificación. Esta reunión se fijará una vez la adjudicataria presente la propuesta inicial, al menos, con dos meses de antelación a su puesta en práctica.

- Teniendo en cuenta la dinámica de la población joven, se establece la posibilidad de realizar cambios sobre la programación a lo largo del trimestre para ajustarse a las necesidades e iniciativas juveniles, siempre que se tenga el visto bueno de la Unidad de Juventud.
- Presentar después de cada programación al Ayuntamiento de Pamplona la memoria correspondiente que incluirá:
 - Cursos y otras actividades desarrollados, total de horas de actividad y total de participantes desagregados por sexos.
 - Proyectos realizados, número de entidades o personas participantes en cada uno de ellos y su evaluación en cuanto a los objetivos marcados.
 - Total de asistencia en los espacios de información-orientación y conclusiones o aportaciones derivadas de cada uno de ellos.
 - Informe de la difusión realizada.
- Finalizado el año y en el plazo de 60 días hábiles como máximo, presentará una memoria anual de todas las actuaciones realizadas, con evaluación de las mismas la gestión de personal, balance de ingresos y gastos. Hará una relación de aspectos cualitativos y cuantitativos de la participación ciudadana y de la interacción con otras iniciativas similares públicas y/o privadas, así como de posibles transformaciones sociales generadas en el entorno de influencia.

Para el seguimiento de este contrato, se formará una COMISIÓN DE SEGUIMIENTO integrada por:

- Ayuntamiento:
 - Concejal/a del Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo.
 - Director/a del Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo.
 - Técnico/a de Juventud.
- Por la adjudicataria:
 - Representante designado/a por la adjudicataria.
 - Coordinador/a de la Gestión nombrado por ésta.

Dicha comisión deberá reunirse, como mínimo, con carácter anual y la adjudicataria presentará ante ella: la memoria anual con evaluación de las actuaciones realizadas y con las propuestas de mejora que considere necesarias, balance económico en el que se recojan claramente los gastos e ingresos imputados al servicio y el presupuesto de gastos para el año próximo.

Con independencia de las reuniones de la Comisión de Seguimiento, la adjudicataria deberá presentar, mensualmente junto con la factura, un informe que detalle las actividades



realizadas indicando las horas impartidas, servicios prestados, número de usuarios y participantes en cursos y actividades, tareas de difusión realizadas e incidencias acontecidas.

9. TRANSICIÓN

La adjudicataria deberá ejecutar la programación que actualmente se esté desarrollando o que esté con el visto bueno para desarrollarse.

Se establecerá la coordinación para cerrar el contrato actualmente vigente y dar comienzo al nuevo de la manera en que esta transición afecte lo menos posible al funcionamiento del servicio.

Dentro de los treinta días naturales siguientes a la adjudicación se presentará la primera propuesta de programación que recogerá cada una de las actividades, cursos y proyectos, que integren esa programación.