



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO MUNICIPAL DE VOLUNTARIADO

1.- OBJETO y DEFINICIÓN DEL CONTRATO.

2.- FUNDAMENTACIÓN Y POBLACIÓN DESTINATARIA

3.- PROGRAMAS Y ACTIVIDADES

3.1. Programa de captación y difusión de la acción voluntaria.

3.2. Programa de acogida, información y orientación.

3.3. Programa de formación para la acción, acompañamiento y evaluación.

3.4. Programa de promoción del voluntariado en los proyectos municipales y en los proyectos del tejido social y comunitario de Pamplona.

4.- RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

4.1. Recursos humanos

4.1.1. Aptitudes y actitudes del equipo

4.1.2. Prevención de riesgos laborales

4.1.3. Condiciones laborales

4.2. Medios materiales

4.2.1. Medios materiales que facilitará el Ayuntamiento de Pamplona

4.2.2. Medios materiales que facilitará la entidad adjudicataria

4.3. Mantenimiento del espacio

5.- CALENDARIO Y HORARIO DEL SERVICIO

6.- SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

7.- EVALUACIÓN DEL SERVICIO

8.- DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

9.- PROTECCIÓN DE DATOS



1.- OBJETO Y DEFINICIÓN DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto incluir y describir las condiciones técnicas, obligaciones y actividades que deben de ser asumidas e implementadas por la entidad que resulte adjudicataria del servicio denominado “Servicio Municipal de Voluntariado”.

El “Servicio de Municipal de Voluntariado” es un instrumento público que se crea con el objetivo de promover y facilitar la participación social y comunitaria de las personas de Pamplona a través de la acción voluntaria.

Algunos objetivos que orientan este servicio son:

1. Difundir la acción voluntaria e involucrar a las personas en esta labor social y comunitaria.
2. Acoger, informar y orientar el interés e iniciativa de las personas por trabajar en el bien común desde la solidaridad.
3. Capacitar, acompañar y supervisar la acción voluntaria para un desarrollo óptimo y adecuado de la misma.
4. Promover el voluntariado en los proyectos comunitarios del Ayuntamiento de Pamplona y de las entidades del tejido social.

2. FUNDAMENTACIÓN Y POBLACIÓN DESTINATARIA

La acción voluntaria (voluntariado) es la actividad realizada de manera libre y comprometida por parte de personas que dedican parte de su tiempo, habilidades y recursos para contribuir al bienestar de la comunidad. Las personas voluntarias participan en iniciativas y proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de la comunidad y el bien común.

Los valores que se pretenden promover con este servicio y la acción voluntaria son:

1. Solidaridad.
2. Compromiso social.
3. Ciudadanía que participa de forma activa.
4. Colaboración, trabajo en equipo y construcción colectiva.



5. Empoderamiento personal; desarrollando habilidades y capacidades, y aumentando su autonomía y resiliencia.

El servicio está dirigido a toda la ciudadanía de Pamplona, así como a las organizaciones del tejido social y económico con proyección hacia la comunidad; empresas, asociaciones y entidades ciudadanas, y hacia dentro de la institución municipal, en relación con las diferentes áreas municipales del Ayuntamiento de Pamplona.

3.- PROGRAMAS Y ACTIVIDADES

El Servicio Municipal de Voluntariado se debe articular, de manera orientativa y no limitativa, en los siguientes Programas:

- 1. Programa de captación y difusión de la acción voluntaria.**
- 2. Programa de acogida, información y orientación.**
- 3. Programa de formación para la acción, acompañamiento y supervisión-evaluación.**
- 4. Programa de promoción del voluntariado en los proyectos municipales y en los proyectos del tejido social y comunitario de Pamplona.**

Las actuaciones que se proponen incluir en estos programas son:

3.1 Programa de captación y difusión de la acción voluntaria

- Dar a conocer el “Servicio Municipal de Voluntariado” mediante campañas informativas – publicitarias.
- Realizar un “Plan de sensibilización y motivación hacia la acción voluntaria, y de captación de voluntariado” en la ciudad de Pamplona.
 - Propiciar la participación activa y la solidaridad entre la ciudadanía, fomentando la motivación y la sensibilización hacia sociedades más justas e igualitarias.
 - Diseñar y llevar a cabo campañas de sensibilización, con talleres y actividades para el fomento del voluntariado.
- Crear contenidos para difundir en espacios digitales como WEB y Redes Sociales, siguiendo los criterios marcados por el Ayuntamiento.



- Participar en todas aquellas actuaciones, que se consideren necesarias por parte del Ayuntamiento, para la divulgación y reconocimiento de la acción voluntaria en Pamplona.
- Análisis y seguimiento de las actividades llevadas a cabo a través del programa de sensibilización, captación y promoción del Voluntariado en centros de diferentes ámbitos (educativos, sociales, culturales, etc.) con la elaboración de un Informe anual sobre la participación y evaluación de los resultados obtenidos.

3.2. Programa de acogida, información y orientación

- Informar y asesorar en materia de voluntariado a la ciudadanía no organizada y organizada, a empresas orientadas a la comunidad y organizaciones de voluntariado, así como al resto de áreas municipales. Estas labores serán prestadas tanto de forma presencial, como telefónicamente y on line.
- Orientar a la población sobre las distintas actividades y oportunidades de voluntariado que ofrece el Ayuntamiento de Pamplona.
- Orientar a las diferentes áreas municipales y a entidades en la puesta en marcha y gestión de proyectos de voluntariado, así como en la definición de perfiles de voluntariado necesario para sus proyectos comunitarios.
- Registrar e incorporar en bases de datos a las personas voluntarias según el artículo 8. de la Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado de Navarra.
- Creación, mantenimiento y actualización de la base de datos de personas inscritas en el “Servicio Municipal de Voluntariado de Pamplona” (datos personales, documentación entregada, distintivos entregados, cursos formativos realizados, acciones y tiempo dedicado...)
- Gestionar ofertas y demandas de voluntariado.
- Actualización constante de las oportunidades de voluntariado que ofrece el Ayuntamiento de Pamplona a través de las diferentes Áreas municipales.
- Elaborar informes estadísticos que recojan las demandas de información y asesoramiento: por períodos mensuales, semestrales y anuales de las demandas de información y asesoramiento en base a perfiles, (edad, sexo, estudios y ocupación), por ámbitos de actuación de



voluntariado más demandados, tanto por las entidades de acción voluntaria, áreas municipales y por las personas que se inscriben como voluntarias.

3.3. Programa de formación para la acción, acompañamiento y supervisión-evaluación:

- Definir e implementar el itinerario de la persona voluntaria: Captación, acogida y selección, acompañamiento y seguimiento, cierre de la actividad voluntaria y de la vinculación con el servicio.
- Realizar talleres formativos para mejorar la capacitación del voluntariado para la acción: formación básica y especializada en función del ámbito de actuación.
- Coordinar con el personal técnico municipal el diseño de contenidos específicos en los talleres de acogida de las personas voluntarias.
- Plan de formación continua del voluntariado: Plan motivacional.
- Identificar oportunidades y necesidades de formación de las personas voluntarias con el fin de cubrirlas a través de los cursos de formación en participación del área de Participación.
- Búsqueda, control de demandas y confirmaciones, y selección definitiva de voluntarios y voluntarias para la cobertura de los puestos.
- Realización de un seguimiento, personal y sistematizado, del itinerario de las personas voluntarias.
- Atención personalizada a las personas voluntarias inscritas en la base de datos del servicio.
- Crear y mantener vínculos de relación con las personas voluntarias y los diferentes agentes vinculados a iniciativas voluntarias; ciudadanía, personal técnico, entidades sociales, educativas, etc.
- Reparto, entrega y control de distintivos acreditativos de la condición de persona voluntaria del Ayuntamiento de Pamplona.
- Certificar las acciones en las que han participado las personas voluntarias. Expedir certificados de actividad.
- Acreditar las competencias adquiridas por las personas jóvenes voluntarias en las diferentes iniciativas solidarias municipales.
- Realizar encuestas de satisfacción.
- Recoger incidencias, quejas y reclamaciones.
- Análisis de datos desagregados (número, características ...)



3.4. Programa de promoción del voluntariado en los proyectos municipales y en los proyectos del tejido social y comunitario de Pamplona.

- Identificar conjuntamente con las áreas municipales y organismos autónomos del Ayuntamiento, así como con las entidades sociales, las necesidades y potencialidades en torno al voluntariado.
- Colaborar con diferentes programas municipales susceptibles de acoger personas voluntarias, así como con cuantos programas le sean requeridos para fomentar el voluntariado entre la ciudadanía de Pamplona.
- Planificación, coordinación, desarrollo y evaluación de Programas Europeos, tales como el “Cuerpo Europeo de Solidaridad”.
- Coordinación, gestión y apoyo a entidades que fomenten el voluntariado o estén inscritas en el Censo de Entidades con Acción Voluntaria según la ORDEN FORAL 306/2014, de 13 de mayo, del Consejero de Políticas Sociales, por la que se regula el Censo de Entidades con Acción Voluntaria.
- Atender las demandas, proyectos y sugerencias planteados por las personas usuarias en relación con los servicios y la programación, para trasladarlos al Área Municipal con competencias en materia de voluntariado.

4.- RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

4.1. Recursos humanos

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

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



- Responsable técnico: Una persona con formación Universitaria, Grado, Licenciatura o Diplomatura Universitaria a jornada completa. Será el responsable del desarrollo de los programas, de las actividades que se desarrollan y del equipo técnico.
- Personal Técnico: Una persona con titulación de grado superior o universitario (estudios de ciencias sociales, educativas o humanas) o equivalente, a jornada completa con experiencia en el ámbito social y comunitario.
- Personal Administrativo a jornada completa.

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

Se valorará que la propuesta técnica sea paritaria, equilibrando en lo posible el número de mujeres y de hombres, también en las sustituciones de personal que se desarrollen a lo largo del año.

Se valorará, así mismo, la formación del equipo de trabajo en materia de igualdad de oportunidades y género, así como la capacidad para atender en las lenguas propias de Navarra y lenguas extranjeras de mayor uso entre la población migrante en Navarra; como inglés y francés.

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

El personal que realice la atención al público deberá llevar una acreditación que permita su fácil identificación por parte de las personas usuarias.



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

4.1.1. Perfil deseado

- Las profesionales adscritas al servicio deberán ser personas con iniciativa, capacidad de organización y resolución, con capacidades personales propias del trabajo con personas y grupos (trabajo en equipo, habilidades sociales y comunicativas, etc.).
- El equipo profesional deberá poseer capacidades demostradas para la difusión de las diferentes actividades y oportunidades de voluntariado a través de medios de comunicación e información entre otros: publicaciones, internet, televisión, radio, entidades, programas y servicios, siempre bajo la supervisión técnica municipal.
- Tendrá entre sus competencias el desarrollo de acciones y programas formativos de acogida a personas voluntarias para cuyo desarrollo deberán configurar entre otros materiales: fichas de planificación y programación didáctica.

4.1.2. Prevención riesgos laborales

En todas las operaciones que se realicen en el cumplimiento de los trabajos contratados, la entidad adjudicataria velará de forma escrupulosa por el cumplimiento de lo requerido en materia de prevención de riesgos laborales, tanto por la legislación aplicable, como por las normas internas.

El adjudicatario dispondrá del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y planes anuales de Actuación Preventiva.

La empresa adjudicataria deberá presentar la evaluación de los riesgos que pudieran afectar a sus empleados, en el desempeño de las funciones propias del servicio contratado y en las condiciones concretas que se dan en el local.



Los trabajadores/as de la empresa adjudicataria que presten servicios en las citadas dependencias, tendrán la formación necesaria en la prevención de riesgos laborales y presentarán un documento justificativo de dicha formación.

La empresa adjudicataria dispondrá de los equipos de protección colectiva y dotará a sus trabajadores/as de los equipos de protección individual (EPIS), debidamente homologados, exigidos o recomendados para cada puesto de trabajo.

4.1.3. Condiciones laborales

La reformulación y reorientación del Servicio Municipal de Voluntariado del Ayuntamiento de Pamplona que se plantea en este pliego, está orientada a *“promover procesos de inclusión y/o participación social-comunitaria de personas a través del voluntariado”*. En este sentido, entendemos que, por las funciones y tareas a desarrollar por el servicio, se ajusta a un programa de intervención social y comunitaria que se regula laboralmente por el Convenio Colectivo del Sector de la Acción e Intervención Social de Navarra.

4.2. Medios materiales

4.2.1. Medios materiales que facilitará el Ayuntamiento de Pamplona

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

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

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



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

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

4.2.2. Medios materiales que facilitará la entidad adjudicataria

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

La entidad adjudicataria se hará cargo de, además de la dotación indicada anteriormente, una dotación suficiente para hacer exposiciones y presentaciones públicas: proyector, software y hardware informático para reproducir imágenes, audio y video; recursos de reprografía; pizarra, papelógrafo y paneles; cartelería, material audiovisual y multimedia.

El equipo de trabajo utilizará materiales para la gestión del servicio y desarrollo de los programas y actividades a cargo de la empresa adjudicataria, que necesariamente deberán contar con el visto bueno municipal.

4.3. Mantenimiento del espacio

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



5.- CALENDARIO Y HORARIO DEL SERVICIO

El “Servicio Municipal de Voluntariado” tendrá como finalidad promover y facilitar la participación social y comunitaria de las personas de Pamplona a través de la acción voluntaria.

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

Del 1 de septiembre al 30 de junio:

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

Del 1 de julio al 31 de agosto:

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

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

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

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

6.-COORDINACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

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



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

7.- DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Si el contrato tiene por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, con el pago del precio el Ayuntamiento de Pamplona adquirirá todos los derechos económicos inherentes a la propiedad intelectual.

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

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



documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

La persona contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático a la Administración todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos. Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva a la Administración contratante, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.

Además, todos los estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato que se deriven del procedimiento regulado por el presente pliego, en cualquiera de sus fases, serán propiedad del Ayuntamiento de Pamplona.

La persona contratista no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceras personas dato alguno de los trabajos contratados ni publicar, total o parcialmente el contenido de los mismos sin autorización escrita del Ayuntamiento de Pamplona. En todo caso, la persona contratista será responsable de los daños y perjuicios que deriven del incumplimiento de esta obligación.

8.-EVALUACIÓN

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

Para ello se solicitará un plan de evaluación del servicio de carácter cuantitativo y cualitativo que sirva para analizar y evaluar las actuaciones y el impacto del servicio. Esta propuesta debe contener:

- Informes periódicos mensuales de tipo cuantitativo
- Memorias trimestrales de evaluación del Servicio
- Memoria anual de evaluación del Servicio donde se refleje los resultados e impacto de actuaciones.



9.-PROTECCIÓN DE DATOS

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