



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN EL CONTRATO DE LABORES DE PORTERÍA, RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA ANTIGUA ESTACIÓN DE AUTOBUSES DE PAMPLONA. CONT. SERVICIOS/2025/12

La antigua estación de autobuses de Pamplona se compone de los siguientes espacios:

- 1.- Andenes 2 y 3: Conforman un espacio público de estancia y ocio dirigido fundamentalmente a la población infanto-juvenil.
- 2.- Andenes 1 y/o 3: Espacio para la autorización de uso en el que podrán realizarse actividades cuyo objetivo principal sea el de promocionar y difundir la economía social y solidaria, la cultura, el arte, la iniciativa social, las actividades juveniles y que fomenten valores como la igualdad de género, la interculturalidad, intergeneracionalidad y la participación en la vida social de la ciudadanía, así como otras actividades que resulten compatibles con las infraestructuras existentes y en las condiciones particulares que se determinen, siempre que sean de interés para el propio Ayuntamiento y no incidan negativamente en los usos principales previstos anteriormente.
Para la autorización de uso de estos espacios existen unos criterios aprobados que se facilitan como Anexo del presente pliego.
- 3.- Sala Multiusos: Local municipal susceptible de ser cedido por el Ayuntamiento para su utilización puntual para quien lo solicite y siguiendo lo dispuesto en la Ordenanza fiscal norma 1 reguladora de los precios públicos por utilización de locales y espacios municipales.

Los espacios indicados implicarán las labores determinadas en el punto 2.

La empresa contratista aceptará las instalaciones en las condiciones existentes en la fecha de licitación, independientemente del estado en que se encuentren.

1. Horarios de apertura y funcionamiento

Los horarios de apertura, cierre y funcionamiento de la antigua estación de autobuses serán los determinados por el Ayuntamiento de Pamplona a través del Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo.



Salvo excepciones debidas a situaciones puntuales y de acuerdo a lo estipulado en los Criterios para la autorización de uso del recinto de los andenes de la antigua estación de autobuses aprobados por Resolución de Concejalía Delegada de Economía Local Sostenible (REL 5/EL) de 21/07/2017 y modificada por Resolución de esta misma Concejalía (REL 3/EL) de 04/06/2019, el horario de atención al público queda establecido de la siguiente forma: de lunes a domingo, incluidos festivos de 11 h. a 21 h.

En caso de ser necesario, el montaje y desmontaje se realizará en horario que no esté abierto el parque infantil, es decir, como norma general antes de las 11:00 horas y después de las 21:00 horas.

El recinto permanecerá cerrado los días: 1 y 6 de enero; del 6 al 14 de julio; 24, 25 y 31 de diciembre.

El Ayuntamiento se reserva la posibilidad de modificar las fechas y los horarios inicialmente previstos en función del interés municipal.

2. Labores a desarrollar

2.1. Portería, control de acceso y atención al público

Andenes 2 y 3:

- Control de acceso y salida de personas al recinto.
- Apertura y cierre de la instalación al inicio y la finalización de la jornada, con arreglo al horario de apertura al público establecido.
- La persona responsable de abrir la instalación acudirá como mínimo con 15 minutos de antelación para preparar la instalación para el momento de apertura al público y, al terminar, permanecerá el tiempo necesario para ordenar, limpiar y dejar todo preparado para el día siguiente. Además, se encargará en todo momento de la custodia de las llaves de la instalación.
- Apertura y cierre de los aseos de la instalación coincidiendo con la jornada presencial del personal detallado en el punto 1 del presente pliego.

En caso de que sean requeridos por el Ayuntamiento deberán abrir las instalaciones y los aseos fuera de este horario.



- Conexión y desconexión de los equipos necesarios para el correcto funcionamiento de la instalación (luces, sonido, etc.).
- Vigilancia y supervisión del acceso a los diferentes elementos lúdico-recreativos en función de los diferentes tramos de edades (zona infantil y zona de ocio juvenil).
- Supervisión para el correcto uso de la instalación y sus normas de funcionamiento.

La adjudicataria será responsable del control de las instalaciones en su horario presencial de apertura al público, debiendo notificar las averías, necesidades e incidencias detectadas a los responsables municipales.

- Atención a consultas y/o demandas de las personas usuarias sobre la instalación y sus normas de funcionamiento.

Andenes 1, 3 y Sala Multiusos, en caso de cesión de uso por parte del Ayuntamiento:

- Custodia de las llaves de las instalaciones.

Cuando se autorice por parte del Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo, el uso del Andén 1 y/o Andén 3, o por parte del Área de Igualdad, Acción Comunitaria, Barrios, Participación Ciudadana y Euskera el uso de la Sala Multiusos, a la persona que lo haya solicitado, la empresa adjudicataria deberá de gestionar con la persona autorizada el préstamo y posterior devolución de las llaves de dichas instalaciones, para que la persona autorizada pueda llevar a cabo las tareas de montaje y desmontaje de elementos en las instalaciones, así como la realización de la propia actividad para la cual se ceda el uso.

Cuando el Andén 1 y/o el Andén 3 y/o la Sala Multiusos, sean utilizados por el Ayuntamiento de Pamplona para la realización de actividades propias, la empresa adjudicataria deberá de proceder a la apertura y cierre de las instalaciones, si el horario de dichas actividades se encuentra dentro del horario de apertura al público establecido. En caso contrario, la empresa adjudicataria deberá gestionar con la persona del Ayuntamiento de Pamplona responsable de dicha actividad, el préstamo y posterior devolución de las llaves de dichas instalaciones, para que el Área del Ayuntamiento de Pamplona responsable de la actividad pueda llevar a cabo las tareas de montaje y desmontaje de elementos en las instalaciones, así como la realización de la propia actividad.



- Cuando se autorice por parte del Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo, el uso del Andén 1 y/o Andén 3, o por parte del Área de Igualdad, Acción Comunitaria, Barrios, Participación Ciudadana y Euskera el uso de la Sala Multiusos, a la persona que lo haya solicitado, la empresa adjudicataria deberá de colocar vallas a lo largo del perímetro del Andén 2 y 3 o del Andén 2, para delimitar la zona.

- La adjudicataria deberá encargarse de explicar debidamente a la persona autorizada todo lo relativo a la conexión y desconexión de los equipos necesarios para el correcto funcionamiento de la instalación (luces, sonido, calefacción, etc.).

- La empresa adjudicataria será responsable del control de las instalaciones en su horario presencial de apertura al público, debiendo notificar en cualquier caso las averías, necesidades e incidencias detectadas en el Andén 1, Andén 3 y Sala Multiusos a las personas responsables municipales, tanto cuando exista cesión de uso del Andén 1 y/o Andén 3 y/o Sala Multiusos, como cuando no.

2.2. Labores de mantenimiento y limpieza

- Revisión diaria del funcionamiento de las instalaciones y de los elementos mobiliarios instalados y comunicación a los servicios municipales correspondientes de las posibles incidencias detectadas.

- Realización de las labores necesarias para el correcto estado higiénico-sanitario de las mismas:

- Limpieza diaria de todas las instalaciones recreativas (columpios, juegos de mesa...) supervisión y mantenimiento de la limpieza ordinaria de suelos de los Andenes 2 y 3, y de los del Andén 1, Andén 3 y Sala Multiusos, cuando el uso de dichos espacios no haya sido autorizado a un tercero o no estén siendo utilizados por un Área del Ayuntamiento de Pamplona.
- Vaciado de papeleras, mínimo tres veces al día y siempre y cuando se considere necesario.
- Limpieza diaria de aseos: mínimo una limpieza exhaustiva al día y tres superficiales distribuidas a lo largo de las horas de apertura al público.
- Supervisión de la limpieza del recinto.



- Reposición de papel higiénico, jabón, contenedores higiénicos, papel secamanos, sistema de desodorización, etc.
- Los materiales, consumibles y otros elementos y herramientas necesarias para la limpieza correrán íntegramente a cargo de la empresa adjudicataria, como ejemplo y de forma no excluyente: papel higiénico, jabón, contenedores higiénicos, sistema de desodorización, etc.
- La limpieza se realizará con detergentes, fungicidas, bactericidas homologados, inocuos para quien limpia, para las instalaciones y para las personas usuarias de las mismas, y conforme a lo ofertado en sus proposiciones.
- Los servicios deberán prestarse sin perturbar el normal funcionamiento de las instalaciones.
- Los gastos de funcionamiento, como suministros (agua, electricidad...), seguridad, prevención y climatización serán por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona.

3. Personal

La empresa adjudicataria asume la responsabilidad del funcionamiento de la portería, recepción y atención al público en el ámbito de su competencia por lo que deberá disponer del personal necesario para la ejecución del contrato que garantice en todo momento el control de las actividades y la seguridad de las personas usuarias de la instalación.

La adjudicataria deberá de facilitar un número de profesionales suficientes para el cumplimiento en todo momento de las actuaciones descritas. La empresa adjudicataria se encargará de disponer del personal suficiente para llevar a cabo todas las tareas establecidas en este pliego y en su propuesta técnica para la correcta ejecución del contrato. De forma que al menos esté garantizada la presencia de una persona operaria en la instalación en el horario establecido en el presente condicionado. Las personas operarias deberán poder ser identificadas en todo momento por las personas usuarias del servicio, por lo que durante la jornada de trabajo deberán vestir uniforme de trabajo.



La empresa adjudicataria pondrá a disposición de su personal el uniforme correspondiente para atender las instalaciones. En dicho uniforme deberán reconocerse con facilidad los siguientes aspectos: nombre de la persona y Ayuntamiento de Pamplona-Iruñeko Udala. La propuesta de vestuario deberá contar con el visto bueno del Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo. La adquisición del vestuario correrá a cargo de la empresa adjudicataria. El personal deberá prestar el servicio debidamente uniformado e identificado a costa de la empresa contratista.

Los servicios contratados estarán siempre cubiertos conforme a los horarios de la instalación, procediendo la empresa adjudicataria a la sustitución del personal en caso de imposibilidad de asistencia de la persona trabajadora que normalmente realiza el servicio. La empresa adjudicataria en lo concerniente a bajas por enfermedad, sustituciones, etc. deberá organizar el trabajo de tal forma que quede, en todo momento, garantizada la correcta prestación del servicio.

El Ayuntamiento de Pamplona podrá exigir la inmediata sustitución del personal trabajador, cuando éste tuviera comportamientos incorrectos o se constate que no realiza el servicio correctamente. Asimismo, el personal que preste el servicio no podrá ser sustituido sin el consentimiento expreso del Ayuntamiento.

La adjudicataria será la encargada de coordinar y supervisar la correcta ejecución de las tareas encomendadas para alcanzar la máxima eficacia en la prestación del servicio, debiendo indicar la persona de contacto responsable de dicha coordinación. La entidad prestadora del servicio designará a una persona que será la responsable de las tareas de dirección, planificación, gestión y coordinación del servicio, e interlocutora directa con el Ayuntamiento de Pamplona.

En general, la empresa adjudicataria deberá confeccionar calendarios de trabajo y coordinar el personal que vaya a asumir estas funciones, atendiendo las bajas, las vacaciones y otros motivos de ausencia del personal.

La empresa adjudicataria garantizará que el personal adscrito a este contrato tiene la formación y capacidad necesarias para asumir las funciones descritas en este pliego. En caso de que sea necesaria una preparación técnica específica para el manejo de alguno de los equipos existentes, se establecerá un período formativo específico a impartir por la empresa adjudicataria.



En el caso de incorporar nuevos recursos técnicos o equipamiento específico, que exijan adiestramiento para su adecuado manejo, se establecerá entre el Ayuntamiento y la empresa un plan de formación al efecto.

Los daños que el personal asignado ocasione en los bienes propiedad del Ayuntamiento que sean causados por conducta negligente o dolosa serán asumidos por la adjudicataria. Igualmente será responsable de cualquier sustracción de material, valores y efectos por su personal.

4. Seguros

Los daños de cualquier clase, que por negligencia, impericia o imprudencia durante los trabajos del servicio como consecuencia de los mismos se causen en las instalaciones o se produzcan a terceras personas o bienes situados en la instalación, serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

El tipo de seguro a contratar y las cuantías vienen especificadas en el apartado Ñ del Cuadro de Características del Contrato.

5. Resolución de incidencias

La empresa adjudicataria comunicará al Ayuntamiento de Pamplona cuantas incidencias ocurran durante el desarrollo de la prestación del servicio, debiendo nombrar una persona responsable coordinadora encargada de dichas funciones, que en todo momento será la interlocutora ante el Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo.

6. Normas comunes

1. La empresa adjudicataria deberá responder, por escrito, en el plazo máximo de 24 horas a cualquier requerimiento relativo a la elaboración de informes sobre aspectos relacionados con las prestaciones para el funcionamiento del recinto.

2. En el horario de apertura al público se evitará realizar tareas que puedan perjudicar el servicio o molestar al público o personal del recinto, procurando el mínimo perjuicio al desarrollo de las funciones propias del mismo. Si se requiriera, y tan solo para 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.



Ayuntamiento de
Pamplona | **Iruñeko**
Udala

T. 948 420 100 / 010
www.pamplona.es

**ÁREA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA,
PROYECCIÓN EUROPEA, INNOVACIÓN,
JUVENTUD Y COOPERACIÓN AL
DESARROLLO**
Dirección

**SUSTAPEN EKONOMIKOKO, EUOPAR
PROIEKZIOKO, BERRIKUNTZAKO,
GAZTERIAKO ETA GARAPENERAKO
LANKIDETZAKO ALORRA**
Zuzendaritza

Las comunicaciones con el Ayuntamiento de Pamplona se harán a través del Servicio de Comercio del Área de Promoción Económica, Proyección Europea, Innovación, Juventud y Cooperación al Desarrollo.