



Pliego de prescripciones técnicas que han de regir en la contratación de asistencia técnica para el servicio de “Información, Promoción de los derechos y participación LGTBI+ en Pamplona”, del Centro LGTBI+, Harrotu, ubicado en la C/ San Gregorio, nº 28, planta baja.

1. Objeto.

Servicio de “Información, Promoción de los derechos y participación LGTBI+”, que se incluye dentro del Centro LGTBI+, Harrotu, ubicado en la C/ San Gregorio, nº 28, planta baja.

2. Finalidad del Servicio

La asistencia técnica para la gestión del servicio de “Información, Promoción de los derechos y participación LGTBI+”, prestará el servicio cuya finalidad es:

- Centralizar y facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de información LGTBI+.
- Realizar actuaciones para la prevención y sensibilización de la ciudadanía en materia de LGTBIfobia.
- Fomentar la participación y la articulación social en materia LGTBI+.
- Fortalecer las dinámicas de cooperación entre el Ayuntamiento de Pamplona, los colectivos y asociaciones LGTBI y la ciudadanía comprometida con la diversidad sexual y de género.
- Desarrollar procesos de capacitación en relación a la diversidad sexual y de



género.

- Generar espacios de encuentro y reflexión de la ciudadanía activa y las entidades sociales en torno a la diversidad sexual y de género.
- Crear un registro todas aquellas actitudes, manifestaciones Y comportamientos LGTBIfóbicos de los que se tenga constancia para generar estadísticas dentro del Observatorio para la LGTBifobia de la ciudad.

3. Objetivos del Servicio.

- Desarrollar y dinamizar actuaciones para la información, la comunicación y la capacitación, relacionadas con los ámbitos Diversidad Sexual y de Género en Pamplona
- Facilitar recursos de apoyo a la ciudadanía y al tejido social LGTBI+ de Pamplona.
- Atender a las asociaciones y a la ciudadanía en general interesada en Diversidad Sexual y de Género.
- Trabajar en la difusión sobre las realidades de la población LGTBI+ y en la promoción de sus derechos en coordinación con el Ayuntamiento de Pamplona.
- Promover la sensibilización ciudadana para la identificación, prevención y rechazo hacia cualquier manifestación de LGTBifobia.

4. Población Destinataria/Participante.

Es un servicio dirigido a toda la población de Pamplona y especialmente a las personas, asociaciones y colectivos LGTBI+ del municipio.



5. Funciones del Servicio

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

- Ejercer la responsabilidad del funcionamiento del Servicio, y en consecuencia del desarrollo de objetivos, actividades y funciones que se recojan en el mismo.
- Gestionar los recursos materiales y humanos del servicio acordados con el Ayuntamiento de Pamplona. Realizar el control y uso de los diferentes servicios del centro: cesión de salas, préstamo y uso de material y recursos técnicos, espacios de exposición para las asociaciones, bibliografía y documentación. Realizar el seguimiento y cumplimiento de las normas de uso tanto de las infraestructuras, instalación, recursos técnicos y bibliográficos.
- Difundir y promocionar el servicio y sus actuaciones.
- Informar sobre los recursos existentes para la atención sexológica y jurídica en materia LGTBI+ en la ciudad (los recursos municipales, así como los gestionados por el Gobierno de Navarra y otras administraciones u otras entidades).
- Realizar la programación, desarrollo, seguimiento y evaluación del Servicio y sus actuaciones.
- Realizar una coordinación continuada con las entidades públicas y privadas que trabajen a favor de la Diversidad Sexual y de Género, a través del propio Centro LGTBI.
- Cuantas funciones del servicio sean encomendadas desde el Ayuntamiento de Pamplona.



6. Actuaciones del Servicio.

a. Descripción de las actividades.

Servicio de Información, apoyo, capacitación y promoción de derechos LGBTI+.

- Contará con un espacio (ubicado en el Centro) para la información y atención al público presencial y telemático, y con un fondo documental especializado en materia LGBTI+, gestionados por personal experto en la materia.
- Apertura y cierre del local de Harrotu para la realización de actividades relacionadas con el servicio y el objeto de este contrato.
- Apertura del centro de forma excepcional cuando sea requerido por el Ayuntamiento.

El servicio de información, apoyo y promoción ofrecerá los siguientes servicios:

- Servicio de información sobre temas relacionados con la diversidad sexual y de género.
- Creación de contenidos (redacción, grabación, contenidos para RR.SS. etc.) para su difusión en coordinación con el Ayuntamiento de Pamplona.
- Distribución de información especializada y actualizada de interés relacionada con la comunidad LGBTI+, la diversidad sexual y de género, presencial y on-line (web, redes sociales, boletín, emailing, etc.).
- Préstamo individual y colectivo de libros, documentos, audiovisuales y multimedia.



- Servicio Internet. Con área de trabajo, consulta y lectura.
- Préstamo y uso de material para asociaciones y colectivos.
- Cesión de espacios temporales de trabajo equipados: 2 aulas multiuso para actividades de reunión y/o formación de las entidades.
- Cesión de espacio expositivo e informativo para asociaciones y colectivos.
- Acciones que promuevan la participación, el voluntariado y el asociacionismo de la comunidad LGTBI+.
- Promoción y dinamización de actividades realizadas en el centro.
- Puesta en marcha y dinamización de grupos de apoyo mutuo.
- Diseñar, coordinar y desarrollar programas formativos.
- Coordinación con instituciones y entidades del sector.
- Dinamización del Observatorio contra la LGTBIfobia
- Acciones que promuevan la participación, el voluntariado y el asociacionismo de las personas LGTBI+, en colaboración con los distintos recursos del Ayuntamiento de Pamplona.
- Otro tipo de actuaciones relacionadas con información, apoyo y promoción LGTBI+.
- Desarrollo de materiales divulgativos, formativos y diseño de protocolos básicos de actuación para la correcta defensa de los derechos del colectivo.
- Profundizar en el conocimiento de la situación y necesidades de las personas LGTBI+, reforzar su visibilidad, detectar manifestaciones de LGTBIfobia, conocer los recursos disponibles existentes, etc.

b. Horario de Servicio y organización del personal.



Se establece una apertura mínima del servicio de la siguiente forma:

- Del 15 de junio al 31 de diciembre de 2025: 1.114 horas
- Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2026: 2.161,5 horas
- Del 1 de enero al 14 de junio de 2027: 1.044 horas

El horario de apertura del centro se establece de la siguiente forma:

De lunes a viernes: 9:30-14:00 y 17:00-21:00

Sábados: 10:00-14:00

El calendario de apertura se regirá por el calendario municipal. Harrotu permanecerá cerrada del 6 al 14 de julio, fechas en las que la asistencia técnica no dará servicio.

Del 15 al 31 de julio el horario será exclusivamente de mañana, de lunes a viernes de 10:00 a 14:00.

El servicio permanecerá cerrado los sábados de julio y agosto.

Se establece que los siguientes sábados serán días inhábiles en los cuales se cierra el centro: sábado santo y sábado más cercano en el puente foral.

Los días 24 y 31 de diciembre y 5 de enero, no se dará servicio por la tarde. En el caso de que estas fechas caigan en sábado se considerará día inhábil.

Se deberá garantizar que al menos dos personas trabajen en el servicio simultáneamente durante tres mañanas y tres tardes a la semana, esta circunstancia no aplicará para los meses de julio y agosto. La empresa



adjudicataria deberá facilitar trimestralmente los calendarios del personal en los que se especifique qué personal estará trabajando en el horario de apertura.

Durante la vigencia de este contrato el Ayuntamiento de Pamplona se reserva la posibilidad de realizar modificaciones en el horario, previo contraste con el servicio y la empresa adjudicataria y en el marco de las horas estipuladas en el contrato.

c. Proyecto de actividades.

Será necesario diseñar un proyecto de actuaciones detallado, que contemple todas las actuaciones del servicio y su desarrollo temporal a través de un proyecto anual y de programaciones periódicas (trimestrales) en coordinación con la Unidad de Igualdad.

d. Memorias de actividades

Será imprescindible la elaboración y presentación de informes al Ayuntamiento de Pamplona sobre el desarrollo y funcionamiento del Servicio a través de una memoria anual y de memorias periódicas (mensuales y trimestrales) así como del registro complementario de incidencias y posibles mejoras del mismo (ver Punto 8).

e. Recursos humanos.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad del personal necesario para cubrir las tareas objeto de esta adjudicación, durante el



tiempo que dure la adjudicación, de forma que se garantice la cobertura y el mismo nivel de servicio ininterrumpidamente.

El equipo encargado de la gestión del servicio deberá contar con 3 personas:

- Una persona técnica para el servicio de información, apoyo y fomento de la participación y empoderamiento de los colectivos y ciudadanía LGTBI (Con titulación nivel B).
- Una persona técnica para las labores de comunicación para la promoción de derechos LGTBI y sensibilización ciudadana frente a la LGTBIfobia (Con titulación nivel B).
- Una persona técnica encargada de la dinamización del Observatorio contra la LGTBIfobia (con titulación nivel B)

El equipo garantizará la atención del servicio tanto en euskera como en castellano.

La empresa adjudicataria deberá tener prevista la sustitución del personal a su cargo ante cualquier incidencia que pudiera presentarse, como incapacidades laborales, vacaciones o cualquier otra situación análoga, sustituyendo a dicha persona por otra con la misma capacitación, y que ofrezca un nivel equivalente de calidad al que determinó la adjudicación del contrato.

Dicha sustitución deberá ser comunicada previamente al Ayuntamiento de Pamplona, presentando escrito junto con el currículum de la nueva persona designada como sustituta. Para que dicha sustitución pueda ser efectiva deberá contar con el visto bueno del personal técnico de la coordinación del servicio.



f. Personal técnico de Información, apoyo y promoción LGTBI.

Objetivo general del puesto.

Organizar y gestionar servicios de información del Centro LGTBI, Harrotu, que respondan a los intereses y necesidades del Ayuntamiento de Pamplona, desarrollando acciones de información, comunicación, orientación sobre temas relacionados con la diversidad sexual y de género, promoviendo planes, programas, proyectos y actuaciones de información y difusión orientadas al apoyo y promoción de los derechos de la comunidad LGBTI+.

Funciones y tareas a desarrollar:

- Diseñar, organizar, desarrollar y gestionar servicios, programas, proyectos, acciones de información, comunicación, apoyo y promoción para la participación LGTBI+.
- Establecer Servicios de Información y Comunicación desarrollando programas y proyectos para atender las necesidades y demandas de los/as usuarios/as.
- Seleccionar y dinamizar información en espacios físicos y virtuales, que atienda a los intereses de la ciudadanía activa y el tejido social LGTBI+.
- Atender las demandas de la ciudadanía sobre la diversidad sexual y de género a través de la información y orientación.
- Elaborar y difundir información mediante procedimientos comunicativos adaptados a la población destinataria.



- Implementar los Servicios de Información con la participación de las personas usuarias/participantes a fin de incorporar sus opiniones y su colaboración en las acciones del servicio.
- Promover y establecer los espacios virtuales de información para favorecer la interacción y participación de la ciudadanía activa y el tejido Social LGTBI+ de Pamplona/Iruña.
- Organizar campañas informativas en coordinación con el Ayuntamiento
- Informar y asesorar al público sobre aspectos de uso y funcionamiento, actividades y recursos de la Biblioteca y del Centro de Recursos.
- Organizar y ordenar los fondos de la Biblioteca y del Centro de Recursos.
- Realizar la gestión del préstamo.
- Atender el funcionamiento de los equipos informáticos y asesorar al público sobre su utilización.
- Elaborar guías, dossiers e información selectiva, según las necesidades de la Biblioteca y del Centro de Recursos.
- Gestionar las tareas administrativas de la biblioteca.
- Velar por el buen uso y conservación del Centro LGTBI+
- Mantener un ambiente propicio y una distribución ordenada de



fondos, equipamiento y mobiliario de las áreas de consulta, trabajo y lectura del Centro.

- Recopilar y facilitar el acceso a la información sobre recursos de apoyo al tejido social y asociativo LGTBI+ que faciliten su puesta en marcha y desarrollo.
- Colaborar en el proceso de coordinación y trabajo en red entre los grupos, entidades, asociaciones y colectivos ciudadanos en materia de diversidad sexual y de género.
- Dar cobertura y servicio a profesionales que acudan al centro en busca de información y/o asesoramiento.
- Dar cobertura y servicio a las personas formadoras, talleristas, ponentes, etc., que vayan a desarrollar la actividad relacionada con la programación (tanto dentro del centro Harrotu, como en otros espacios).
- Otras tareas de carácter similar, encomendadas desde el Ayuntamiento de Pamplona.

**g. Personal técnico asignado al Observatorio contra la
LGTBIfobia.**

Objetivo general del puesto.

Implementar y desarrollar un sistema de observación permanente frente a las discriminaciones y LGTBIfobia en los diferentes escenarios donde se



puedan producir, produciendo informes y documentación continuada.

Funciones y tareas a desarrollar:

- Diseñar, organizar, desarrollar y gestionar los servicios, programas, proyectos, acciones de información, comunicación, apoyo y promoción del Observatorio contra la LGTBIfobia.
- Recibir y dar soporte a las personas que hayan sufrido o hayan presenciado actitudes LGTBIfóbicas, incorporando una mirada de derechos humanos.
- Derivar a las personas que hayan sufrido LGTBIfobia a los diferentes recursos disponibles, en función de sus necesidades.
- Recopilar, gestionar y analizar las incidencias LGTBIfóbicas sucedidas en Pamplona.
- Desarrollar herramientas de información y visibilización de la LGTBIfobia y del Observatorio contra la LGTBIfobia de Pamplona.
- Establecer mecanismos de formación para diferentes agentes sobre la realidad LGTBI+.
- Elaborar informes mensuales, trimestrales y anuales de las incidencias recogidas en el Observatorio.



- Realizar análisis de la situación de la LGTBIfobia en Pamplona y establecer los mecanismos de difusión de esta información.
- Dinamizar el Protocolo de actuación y respuesta frente a agresiones a personas LGTBI+.
- Fortalecer los canales de coordinación con los diferentes agentes que componen el Protocolo.
- Promover y realizar diferentes materiales divulgativos respecto a la materia, adaptados a la población destinataria.
- Atender las demandas de la ciudadanía sobre la LGTBIfobia.
- Organizar campañas informativas sobre LGTBIfobia en coordinación con el Ayuntamiento
- Otras tareas de carácter similar, encomendadas desde el Ayuntamiento de Pamplona.

h. Coordinación de equipos.

La adjudicataria del Servicio deberá contar con una persona de referencia para la coordinación y seguimiento del equipo de trabajo. Esta persona responsable, actuará como interlocutora entre la empresa y el personal técnico responsable del Ayuntamiento y será diferente del personal que esté trabajando en el centro.



El equipo de trabajo se coordinará en todo momento con el personal técnico responsable, que el Ayuntamiento de Pamplona determine, con la metodología de trabajo y periodicidad que se establezca desde el Ayuntamiento.

Cualquier duda que pueda surgir será consultada al personal técnico responsable del Ayuntamiento de Pamplona, sin que en ningún caso el personal de la empresa pueda tomar unilateralmente decisiones que afecten a los servicios, horarios, o al proceso y resultado del trabajo.

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

Se aportará el currículum vitae de todos los componentes del equipo reseñados a continuación. Las titulaciones se acreditarán con el título original o copia fehaciente. La experiencia se acreditará mediante certificado original o compulsado, facturas, nóminas o vida laboral, según corresponda.

- Técnico/a de Información, apoyo y participación.
- Técnico/a de Comunicación y promoción de derechos.
- Técnico/a del Observatorio contra la LGTBIfobia

j. Condiciones en materia de contratación laboral.

La adjudicataria tendrá la obligación de cumplir la normativa vigente en materia laboral, de Seguridad Social, y de Seguridad y Salud en el trabajo. El incumplimiento de estas obligaciones no implicará responsabilidad alguna



para el Ayuntamiento de Pamplona.

La contratación se halla sujeta al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, y de seguridad y salud en el trabajo y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente en el sector en el que se encuadre el Servicio. Salvo mejor interpretación, se entiende que la actividad se encuadra en el ámbito del Convenio colectivo de la acción e intervención social de Navarra.

La oferta económica deberá ser adecuada para que quien obtenga la adjudicación haga frente al coste derivado de la aplicación del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

Asimismo, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruñeko Udala podrá requerir a la adjudicataria para que muestre copias de los contratos y de los partes de alta, baja o alteraciones de la Seguridad Social de la totalidad del personal que destine a los Servicios adjudicados, así como copia de las liquidaciones de las cuotas efectuadas a la Seguridad Social, modelos RLC y RNT, o las que en el futuro puedan sustituir a los citados documentos.

k. Recursos técnicos

Para el desarrollo del servicio, el Ayuntamiento de Pamplona pondrá a disposición del equipo de trabajo el equipamiento necesario en el local establecido al efecto (San Gregorio 28): mobiliario, equipos informáticos,



material de papelería, etc. para el desarrollo de las actividades propias del centro.

El Ayuntamiento de Pamplona asumirá los gastos de suministros como luz, agua, teléfono, internet, basuras, etc.

La limpieza corre por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona, así como las tareas de mantenimiento.

7. Coordinación del Servicio con el equipo del Ayuntamiento de Pamplona

La dependencia funcional entre las diferentes figuras implicadas en la actividad del servicio prestado será la siguiente:

- Coordinación de área: Dirección de Área.
- Coordinador/a de Equipo: Técnico/a del equipo de Igualdad del Ayuntamiento.
- Equipo del que forma parte: Equipo de profesionales del Centro LGTBI+.

Se deberá definir el sistema de coordinación con el equipo del Ayuntamiento de Pamplona, contemplando los mecanismos de seguimiento de las actuaciones del Servicio, así como las incidencias surgidas a lo largo del mismo (vías de comunicación, fichas de seguimiento, fichas de incidencia, reuniones, fechas, actores implicados, etc.)

8. Evaluación.



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

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:

- Memorias trimestrales de evaluación del Servicio.
- Memoria anual de evaluación del Servicio con datos estadísticos desagregados por sexo y relativos a rangos de edades de personas usuarias, así como otros indicadores que se soliciten por parte de la Unidad de Igualdad.

Para hacer operativa la evaluación, se requerirá como mínimo la elaboración de indicadores de diferentes tipos:

- Indicadores de cobertura: conocimiento del contexto, y adecuación de los medios y acciones previstos.
- Indicadores de proceso: contrastación del desarrollo de las acciones propuestas y mejoras observadas durante el proceso.
- Indicadores de resultado: contrastación de la calidad y grado de cumplimiento de las acciones propuestas.