



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA DINAMIZACIÓN DEL VOLUNTARIADO EN LOS BARRIOS

El Ayuntamiento de Pamplona, a través del Área de Participación Ciudadana, impulsa el desarrollo de órganos, foros, redes y procesos participativos en la ciudad, así como el acompañamiento al tejido asociativo y a proyectos comunitarios en los barrios.

La ciudad cuenta con 15 barrios, cada uno de ellos con identidad propia, diversidad social y un tejido asociativo y comunitario consolidado. En este contexto, y con el fin de reforzar la conexión entre el voluntariado de proximidad, el vecindario y los proyectos comunitarios existentes, se considera necesaria la contratación de un servicio específico orientado a la dinamización del voluntariado en los barrios, que desarrollará su trabajo de manera presencial en ZENTRO y en los diferentes barrios de Pamplona.

Este servicio permitirá estructurar, acompañar y fortalecer la implicación solidaria de la ciudadanía, favoreciendo una participación continuada en el tiempo y contribuyendo a la cohesión social y territorial.

1. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio para la Dinamización del Voluntariado en los Barrios, mediante la contratación de una persona a jornada completa que desarrollará sus funciones desde ZENTRO, espacio municipal del Ayuntamiento de Pamplona.

El servicio tendrá como finalidad:

- Activar y estructurar el voluntariado de proximidad en los 15 barrios.
- Facilitar la conexión entre personas voluntarias y proyectos comunitarios del propio barrio.
- Acompañar al tejido asociativo en la incorporación y gestión de personas voluntarias.
- Impulsar iniciativas de aprendizaje y servicio en colaboración con centros educativos y entidades sociales.
- Contribuir al fortalecimiento del tejido socio-comunitario y a la cohesión territorial.

La duración del contrato será desde su formalización hasta el 31 de octubre de 2026.

El servicio se desarrollará en coordinación con el Área de Participación Ciudadana y con los servicios municipales que intervengan en el ámbito comunitario.

2. Alcance del contrato

2.1. Ámbito de actuación

La persona adscrita al contrato desarrollará tareas de dinamización, acompañamiento y apoyo técnico en materia de voluntariado comunitario, interviniendo en el conjunto de los 15 barrios de la ciudad.

Su actuación se orientará a:

- El mapeo y actualización del tejido asociativo y comunitario.
- La identificación de necesidades comunitarias susceptibles de abordarse mediante voluntariado.



- La generación de espacios de encuentro entre vecindario, entidades y proyectos.
- La promoción de una implicación estable y continuada del voluntariado en su entorno más próximo.
- La coordinación con recursos municipales existentes en materia de participación y voluntariado.

2.2. Tareas a desarrollar

La prestación del servicio incluirá, al menos, las siguientes tareas:

- Elaboración y actualización del mapa del tejido asociativo y comunitario en los 15 barrios.
- Identificación de proyectos comunitarios que puedan incorporar voluntariado de proximidad.
- Diseño y planificación de estrategias de activación y dinamización del voluntariado.
- Dinamización de espacios de encuentro entre vecindario, asociaciones y proyectos comunitarios.
- Acompañamiento técnico a entidades en la definición de perfiles, tareas y procesos de acogida de personas voluntarias.
- Impulso y coordinación de proyectos de aprendizaje y servicio en colaboración con centros educativos.
- Promoción de acciones de sensibilización sobre el valor del voluntariado comunitario.
- Seguimiento y evaluación de las iniciativas impulsadas.
- Elaboración de actas, informes técnicos y memorias de seguimiento.
- Coordinación permanente con el Área de Participación Ciudadana y con otros servicios municipales implicados.
- Otras tareas de análoga naturaleza vinculadas a la dinamización del voluntariado en los barrios.

Todas las actuaciones deberán desarrollarse desde una perspectiva de proximidad, igualdad de oportunidades, diversidad cultural, inclusión social y cohesión comunitaria.

3. Condiciones de prestación del servicio

3.1. Jornada y dedicación

La prestación del servicio será a jornada completa.

El trabajo se desarrollará con carácter presencial en ZENTRO ESPACIO COLABORATIVO (Palacio del Condestable), sin perjuicio del trabajo directo en los distintos barrios de Pamplona, en equipamientos municipales, espacios comunitarios o sedes de entidades, en función de las necesidades del servicio.

El horario de trabajo se adaptará a las necesidades derivadas de los proyectos comunitarios y espacios de dinamización, pudiendo requerirse atención en horario de tarde u otros tramos horarios cuando así lo exija la planificación acordada.

Con carácter general, el horario de atención pública será de 09:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes.



Si el servicio lo requiere, se dispondrá de la posibilidad de trabajar en domingos o festivos, a requerimiento del área gestora del contrato. El calendario de apertura será el mismo de las oficinas municipales, susceptible de ampliaciones o mejoras según la oferta.

El Área gestora se reserva la facultad de determinar y modificar los horarios y usos, dentro del respeto al equilibrio económico entre el precio del contrato y las funciones encargadas al contratista.

3.2. Personal

La empresa adjudicataria deberá garantizar la adscripción de una persona con formación y experiencia acreditada en dinamización comunitaria, participación ciudadana y gestión del voluntariado.

La persona asignada deberá contar con formación universitaria de Grado, Máster o Doctorado del área social: Psicología, Pedagogía, Sociología, Antropología, Educación Social o Trabajo Social.

Se valorará especialmente la experiencia en:

- Trabajo comunitario y mediación social.
- Gestión y acompañamiento de voluntariado.
- Diseño y dinamización de procesos participativos.
- Desarrollo de proyectos de aprendizaje y servicio.

El servicio deberá estar cubierto durante toda la vigencia del contrato. En caso de ausencia, la adjudicataria deberá garantizar la sustitución, previa comunicación al Ayuntamiento.

El Ayuntamiento podrá exigir la sustitución de la persona adscrita cuando se constate un desempeño inadecuado del servicio.

La adjudicataria designará una persona responsable de la coordinación del contrato, que actuará como interlocutora con el Área de Participación Ciudadana.

3.3. Materiales

La entidad adjudicataria deberá tener en cuenta que son de su competencia los siguientes materiales:

- Ordenador portátil para el desarrollo del trabajo establecido.
- Mantenimiento y actualización del hardware y software.
- Teléfono móvil.

Ahorro de energía:

Aunque los gastos de consumo corran a cargo del Ayuntamiento, la empresa adjudicataria se responsabilizará de un uso responsable de las instalaciones en cuanto al alumbrado interior, condiciones de temperatura y reciclado de materiales.

Responsabilidades:

La adjudicataria responderá de los deterioros que puedan surgir en el mobiliario, materiales, equipos e instalaciones causadas por el personal a su servicio, ya sea por negligencia o dolo, reparándolo a su costa o satisfaciendo la indemnización procedente, siempre a juicio del responsable del contrato, pudiendo ordenarse que se proceda a detraer la compensación indicada del importe de las facturas emitidas o, en caso de haberse abonado todas ellas, de la correspondiente fianza.



4. Seguimiento del contrato

Las personas responsables del cumplimiento del contrato serán el personal técnico designado por el Área de Participación Ciudadana.

La empresa adjudicataria deberá presentar:

- Informe mensual de actividad junto con la factura correspondiente.
- Memoria final antes del 31 de octubre de 2026, que incluya evaluación de resultados e impacto del servicio.

Se establecerán reuniones periódicas de seguimiento con el personal técnico municipal.

El Ayuntamiento de Pamplona podrá realizar los controles e inspecciones que considere oportunos para garantizar el correcto cumplimiento del contrato.

5. Protección de datos

La adjudicataria actuará como encargada del tratamiento respecto de los datos personales a los que tenga acceso en ejecución del contrato, debiendo cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos y las medidas de seguridad establecidas por el Ayuntamiento de Pamplona.

6. Facturación de los servicios

La forma de pago será mensual. La empresa adjudicataria presentará factura junto con el informe de actividad correspondiente.

Las facturas deberán presentarse a través del Registro del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas (FACE).