



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN OPERATIVA, APERTURA, ACONDICIONAMIENTO Y LIMPIEZA DE LAS SALAS MUNICIPALES DE USO CIUDADANO DEL ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio integral de gestión operativa de las salas municipales de uso ciudadano gestionadas por el Área de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona.

El servicio comprenderá las tareas de:

- Apertura y cierre de instalaciones.
- Preparación y acondicionamiento de espacios.
- Atención básica a personas usuarias.
- Apoyo básico en la utilización de equipamientos existentes.
- Supervisión del correcto uso de las instalaciones.
- Comunicación de incidencias.
- Limpieza ordinaria y mantenimiento básico de las salas.

El contrato se reserva a Centros Especiales de Empleo de iniciativa social y Empresas de Inserción, de conformidad con la normativa vigente.

2. ESPACIOS OBJETO DEL CONTRATO

El contrato se desarrollará en las siguientes instalaciones municipales:

- Sala Calderería 11.
- Sala Descalzos 56.

El Ayuntamiento podrá facilitar a la adjudicataria la información técnica relativa a superficie, aforo, equipamientos y condiciones de uso de cada espacio.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria garantizará la correcta utilización de las salas municipales mediante la ejecución de las siguientes actuaciones:

- a) Apertura y cierre de instalaciones.
- b) Recepción y atención básica de personas usuarias.



- c) Preparación de los espacios conforme a las necesidades de cada actividad:
 - Distribución de mesas y sillas.
 - Instalación de elementos auxiliares.
 - Preparación de equipamientos disponibles.
- d) Apoyo básico en la utilización de medios audiovisuales existentes.
- e) Supervisión del cumplimiento de las normas de uso.
- f) Comunicación de incidencias, desperfectos o necesidades detectadas.
- g) Recogida y acondicionamiento de la sala una vez finalizada la actividad.
- h) Limpieza ordinaria de los espacios.

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. La persona de referencia dispondrá de un teléfono móvil de contacto para los colectivos y de atención al público.

El personal de la empresa adjudicataria deberá encargarse de explicar debidamente a la persona autorizada al uso de la sala todo lo relativo a la conexión y desconexión de los equipos necesarios para el correcto funcionamiento de la instalación.

La adjudicataria deberá velar por el mantenimiento de una relación de respeto hacia las personas que se encuentren haciendo uso de las instalaciones, por consiguiente, el personal destinado por la adjudicataria a la ejecución de este contrato, deberá eludir todo conflicto personal con las mencionadas personas.

La entidad adjudicataria llevará a cabo funciones de custodia y cierre del edificio, debiendo dejar la instalación a la finalización del trabajo con todas las medidas de seguridad de que esté dotado, salvo indicación en contrario de la persona responsable del contrato.



Además de las responsabilidades previstas en los pliegos, 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, reparando a su costa o satisfaciendo la indemnización procedente, pudiendo detraerse la compensación indicada del importe de las facturas emitidas, o en caso de haberse abonado todas ellas, de la correspondiente fianza.

Asimismo, no acudir a la apertura de sala, o hacerlo con un retraso superior a 15 minutos, podrá suponer una penalización económica, detrayéndose de la compensación indicada del importe de las facturas emitidas o, en caso de haberse abonado todas ellas, de la correspondiente fianza.

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 ordenar 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. HORARIOS Y DISPONIBILIDAD

La prestación se realizará en función de las necesidades derivadas de las autorizaciones de uso otorgadas por el Ayuntamiento. Las instalaciones permanecerán cerradas a la cesión pública los siguientes días: 1 de enero, festivos de semana santa, Fiestas de San Fermín y 25 de diciembre.

Con carácter general, los usos podrán desarrollarse entre las 8:00 y las 21:00 horas de lunes a sábado.

Excepcionalmente podrán programarse actividades fuera de dicho horario o en domingos y festivos.



La empresa adjudicataria deberá disponer de capacidad organizativa suficiente para garantizar la prestación del servicio en los horarios autorizados.

La utilización conjunta de ambos espacios ha rondado las 800 horas anuales de actividad registradas durante 2024 y 2025, sin incluir los tiempos necesarios para preparación, acondicionamiento, recogida posterior y limpieza. Esta utilización ha sido un 20% menos que el periodo 2022-2023, por lo que sería susceptible de volver a incrementarse. La ocupación máxima de las salas en un año ascendería a 2.400 horas, pero nunca ha alcanzado el 50% de ocupación anual.

A la vista de la evolución observada, se estima razonable prever una necesidad anual máxima de 1.350 horas de prestación efectiva del servicio, incluyendo:

- Apertura y cierre de instalaciones.
- Preparación y recogida de espacios.
- Atención a personas usuarias.
- Supervisión y seguimiento de actividades.
- Limpieza ordinaria.

5. PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO

La adjudicataria deberá disponer de personal suficiente y adecuadamente formado para garantizar la correcta ejecución del contrato.

El personal deberá:

- Estar debidamente identificado.
- Mantener una actitud adecuada de atención al público.
- Conocer el funcionamiento básico de las instalaciones.
- Disponer de formación en prevención de riesgos laborales.
- Conocer los protocolos de actuación establecidos.



Se valorarán positivamente las acciones formativas desarrolladas durante la ejecución del contrato, que se recogerán en un Plan de formación del personal, recogido en la oferta técnica (criterios sociales).

Se recomienda recoger en dicho Plan, la siguiente formación como mínimo:

- Programa de formación del personal de limpieza sobre sus labores y cómo desarrollarlas de manera responsable para su salud y el medio ambiente.
- Capacitar al personal de limpieza en aspectos medioambientales con el fin de que se produzca un adecuado uso de los productos de limpieza y una eficaz recogida selectiva de residuos y de acuerdo con el modelo implantado en la ciudad.
- Garantizar una correcta manipulación, dosificación y uso de los productos de limpieza y maquinaria, así como de los procedimientos de limpieza y la gestión de los residuos.
- Atención al público y gestión del espacio.

6. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO BÁSICO

6.1. La empresa adjudicataria garantizará el adecuado estado de limpieza de los espacios objeto del contrato.

Las tareas incluirán:

- Limpieza de las instalaciones: salas, pasillos y aseos.
- Vaciado de papeleras y reposición de consumibles higiénicos.
- Comunicación de incidencias de mantenimiento.

Todos los productos, materiales y medios necesarios para la prestación del servicio serán aportados por la empresa adjudicataria.

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

- Limpieza diaria de todas las instalaciones, supervisión y mantenimiento de la limpieza ordinaria.
- Vaciado de papeleras, mínimo una vez al día y cuando se considere necesario.



- Limpieza diaria de aseos: mínimo una limpieza exhaustiva al día y otra superficial distribuidas a lo largo de las horas de apertura al público.
- Reposición de papel higiénico, jabón, contenedores higiénicos, papel seca manos, 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.
- La realización de todos los trabajos necesarios para conseguir un correcto estado de limpieza, debiendo contar para ello con personal idóneo en número y competencia profesional, así como con los equipos de herramientas, maquinaria, útiles de limpieza y productos para la misma, de eficiencia contrastada.
- La retirada y depósito de los residuos a los puntos más cercanos situados en la vía pública para cada tipo de recogida, en las bolsas y en los horarios señalados para cada tipo de residuos y zona de la ciudad.
- 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.

6.2. Suministro de productos

El suministro de los productos se podrá almacenar en cada edificio, en la cantidad mínima necesaria para la prestación del servicio de forma ordinaria, siempre que el responsable/interlocutor del contrato de cada edificio aprecie que hay disponibilidad de espacio y lo autorice previamente y entregue la llave del espacio cedido.



El adjudicatario tendrá que llevar un registro de los consumos de productos de limpieza y del papel higiénico empleado en cada sala, y comunicarlo al Ayuntamiento cuando lo requiera.

El adjudicatario no podrá utilizar ni trasladar productos de limpieza de un edificio a otro salvo que el responsable del centro se lo autorice previamente.

7. CRITERIOS AMBIENTALES

La prestación del servicio deberá desarrollarse conforme a criterios de sostenibilidad ambiental.

La empresa adjudicataria deberá:

- Utilizar preferentemente productos con certificación ecológica.
- Minimizar el uso de envases de un solo uso.
- Realizar una correcta separación de residuos.
- Aplicar medidas de ahorro energético y de agua.
- Garantizar una gestión ambientalmente responsable de los residuos generados.

En la oferta de cada licitador se señalarán las características de:

- a) Productos de limpieza
- b) Productos reciclados
- c) Gestión de envases de productos
- d) Gestión del envase-residuo
- e) Recogida selectiva
- f) Plan de formación básico

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria designará una persona responsable de coordinación e interlocución con el Ayuntamiento, quien estará en coordinación permanente con el personal del área de participación ciudadana.

Semanalmente, se le remitirá mediante correo electrónico o similares el parte de trabajo previsto para la semana siguiente por parte del



ayuntamiento, recibiendo igualmente por parte del contratista un resumen de los trabajos efectivamente realizados la semana anterior e incidencias producidas.

Mensualmente remitirá un informe que incluya:

- Actividades atendidas.
- Horas de servicio realizadas.
- Incidencias detectadas.
- Sustituciones efectuadas.
- Actuaciones de limpieza realizadas.
- Propuestas de mejora.

9. INDICADORES DE CALIDAD

9.1. La ejecución del contrato se evaluará mediante los siguientes indicadores:

- Aperturas realizadas en hora: mínimo 98%.
- Cobertura de servicios programados: 100%.
- Sustitución de ausencias: 100%.
- Comunicación de incidencias urgentes: antes de 24 horas.
- Presentación de informes mensuales: 100%.

El Ayuntamiento podrá realizar las comprobaciones e inspecciones que considere oportunas.

9.2. Incumplimientos y control de calidad

Los indicadores de calidad recogidos en este pliego tendrán la consideración de obligaciones contractuales esenciales a efectos de seguimiento de la ejecución del contrato.

Los incumplimientos reiterados relativos a retrasos en la apertura de instalaciones, ausencia de personal, falta de sustituciones, deficiencias de limpieza o incumplimiento de las obligaciones de comunicación de incidencias podrán dar lugar a la imposición de las penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y, en su



caso, a la adopción de las medidas previstas en la normativa de contratación pública.

10. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración inicial del contrato será de un año, con posibilidad de prórroga por un año adicional, de acuerdo con lo previsto en el correspondiente Cuadro de Características del Contrato.

10.1. Forma de pago

La forma de pago será parcial, el Ayuntamiento de Pamplona abonará mensualmente a la empresa adjudicataria, previa presentación de factura detallada por importe de 1/12 del importe de adjudicación. Se incluye en esta facturación la totalidad de los conceptos exigibles a la contratista detallados en el presente pliego de prescripciones técnicas.

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

10.2. Contabilización de las horas en situaciones extraordinarias y/o especiales.

El contrato atiende una bolsa de horas de servicio con un cómputo total máximo de 1.350 h.

Pero a modo de cómputo de horas de servicio, en los casos en los que, por diferentes razones deban ser realizados servicios en festivos, momentos especiales y análogos (domingos, festivos, tardes y fines de semana del horario de verano...), se contabilizarán de la siguiente manera: 1 hora trabajada contará como 1 hora y 30 minutos.