



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DESTINADO A LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROGRAMAS DE APOYO A LA CIUDADANÍA ACTIVA Y TEJIDO SOCIAL DE PAMPLONA

1. Objeto y definición del contrato

El presente pliego tiene como objeto regular la contratación de un servicio integral y coordinado destinado a la promoción de la participación ciudadana, la acción comunitaria y el voluntariado, así como a la gestión de los programas de apoyo a la ciudadanía activa y al tejido social del Ayuntamiento de Pamplona, incluyendo la gestión y desarrollo de las funciones vinculadas a ZENTRO Espacio Colaborativo.

Este servicio se configura como un instrumento público unificado, que integra en un único marco operativo funciones y servicios previamente desarrollados de manera diferenciada, con el fin de garantizar una mayor coherencia, eficiencia y capacidad de impacto en la comunidad, facilitando la participación social de la ciudadanía, la colaboración con entidades del tejido social, cultural y económico, y la promoción de la acción voluntaria en la ciudad.

Objetivos del servicio:

- Promover la participación ciudadana
 - o Facilitar que la ciudadanía se involucre activamente en redes, foros, órganos, procesos, proyectos y decisiones que incidan y afectan a la comunidad.
 - o Favorecer la colaboración entre personas, asociaciones y entidades locales.
- Fomentar la acción voluntaria
 - o Difundir oportunidades de voluntariado y motivar la participación social solidaria.
 - o Capacitar, acompañar y supervisar la acción voluntaria para su adecuado desarrollo.
- Impulsar la acción comunitaria
 - o Apoyar proyectos que fortalezcan el tejido social, cultural y económico de Pamplona.
 - o Integrar iniciativas de diferentes áreas municipales en un marco coordinado de actuación.
- Coordinar y gestionar ZENTRO Espacio Colaborativo
 - o Facilitar la planificación, ejecución y seguimiento de actividades en el espacio.
 - o Garantizar un modelo de gestión transversal y eficiente, integrando servicios y programas de manera coherente.



- Aumentar el impacto social y comunitario
 - o Generar sinergias entre ciudadanía, asociaciones, tejido económico y áreas municipales.
 - o Medir, evaluar y optimizar los resultados de las acciones de participación y voluntariado.

2. Finalidad del servicio

La finalidad del servicio es promover la participación ciudadana y el desarrollo comunitario mediante la articulación de recursos, servicios y procesos que faciliten la implicación activa de la ciudadanía, el fortalecimiento del tejido asociativo y la generación de dinámicas colaborativas entre agentes sociales e institucionales.

A tal efecto, ZENTRO se configura como un espacio de referencia para la ciudadanía y las entidades sociales, orientado a la provisión de información, asesoramiento, formación, acompañamiento técnico, dinamización comunitaria y promoción y gestión del voluntariado.

3. Enfoque y modelo de intervención

El servicio deberá desarrollarse conforme a un modelo de intervención basado en los siguientes principios:

- Integralidad: mediante la integración funcional de los distintos programas y ámbitos de actuación en un único servicio.
- Transversalidad: asegurando la interrelación operativa entre los diferentes programas y las funciones específicas de cada uno.
- Orientación comunitaria: promoviendo procesos colectivos y el fortalecimiento de redes sociales y sus proyectos.
- Participación activa: fomentando la implicación de la ciudadanía en los asuntos públicos.
- Diversidad e inclusión: garantizando que las actuaciones y los procesos participativos sean inclusivos y accesibles, promoviendo la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad cultural, social, funcional, de género y generacional, y favoreciendo la participación de toda la ciudadanía.
- Intergeneracionalidad: promoviendo la interacción, el aprendizaje mutuo y la participación conjunta de personas de diferentes edades, favoreciendo espacios inclusivos en los que la infancia, la adolescencia, las personas adultas y las personas mayores contribuyan al desarrollo comunitario.
- Proactividad y adaptabilidad: respondiendo a las necesidades emergentes del entorno y de las áreas municipales.
- Gestión basada en el conocimiento: apoyada en sistemas de información, documentación y análisis.
- Coordinación interdepartamental: promoviendo la colaboración activa y continua con las distintas áreas municipales, tanto en el desarrollo de procesos específicos como en la articulación de políticas públicas transversales y continuadas en el tiempo.



Las funciones del servicio deberán desarrollarse mediante los programas identificados de forma interdependiente, generando sinergias y procesos de retroalimentación continua que permitan una atención integral al tejido social y ciudadanía de Pamplona.

4. *Ámbito de actuación*

El servicio se desarrollará en el conjunto del municipio de Pamplona, teniendo como eje operativo ZENTRO Espacio Colaborativo, así como otros espacios municipales o comunitarios.

ZENTRO actuará como:

- Espacio de referencia para asociaciones, colectivos y ciudadanía activa.
- Centro de información, recursos, formación y documentación especializada.
- Nodo de articulación de la Red Municipal de Voluntariado.
- Plataforma para el impulso de procesos participativos y comunitarios.
- Instrumento de apoyo a las políticas municipales de participación ciudadana.
- Apoyo en el desarrollo de las acciones recogidas en la planificación estratégica municipal (por ejemplo, Plan de Diversidad Cultural y Ciudadanía Inclusiva).

El servicio mantendrá una relación directa y permanente con las distintas áreas municipales, participando en procesos, programas y espacios de trabajo compartidos, tanto de carácter continuo como puntual, en función de las necesidades detectadas y las iniciativas en curso.

5. *Programas: funciones del servicio*

Todas las funciones descritas se desarrollarán en coordinación con las distintas áreas municipales, reforzando el carácter transversal del servicio y favoreciendo la especialización y complementariedad de sus actuaciones. El servicio comprenderá el desarrollo integrado de las siguientes funciones dentro de los programas señalados:

5.1. Programa de información, acogida y orientación

Se prestará un servicio de atención integral dirigido a la ciudadanía y al tejido social, que incluirá la información, orientación y acompañamiento en materia de participación ciudadana, recursos disponibles y funcionamiento del sistema municipal.

Asimismo, se contempla la gestión de los recursos y servicios puestos a disposición (cesión de espacios, préstamo de materiales, servicios de reprografía y acceso a documentación), garantizando su correcto uso y seguimiento. Este ámbito abarca también la detección de necesidades del tejido asociativo, el apoyo en la tramitación administrativa (especialmente en subvenciones), la gestión de inscripciones y logística de actividades formativas, así como el acompañamiento continuo a asociaciones y colectivos, y ciudadanía en general, en su desarrollo y participación.



En el ámbito de acogida y orientación, se incluye la atención a la ciudadanía —de forma presencial, telefónica y telemática—, tanto a nivel individual como colectivo, ofreciendo información, acompañamiento y apoyo en materia de participación ciudadana.

El servicio garantizará el desarrollo de itinerarios de atención personalizados dirigidos tanto a personas como a asociaciones y colectivos, que permitan un acompañamiento continuado en función de sus necesidades, intereses y grado de desarrollo. Estos itinerarios integrarán de manera coherente los distintos recursos y funciones del servicio (información, asesoramiento, formación, participación, voluntariado, etc.), facilitando un proceso progresivo de implicación en la vida comunitaria y en los espacios de participación ciudadana.

En el caso de asociaciones y colectivos, se promoverán itinerarios específicos orientados a su creación, consolidación, fortalecimiento y participación en redes, incluyendo el acceso a recursos, asesoramiento técnico, formación y acompañamiento en proyectos.

5.2. Programa de comunicación y difusión

Se desarrollará una estrategia de comunicación integral del servicio que garantice la adecuada difusión de recursos, actividades, procesos participativos, órganos de participación y oportunidades de voluntariado, en coordinación con el Servicio de Comunicación del Ayuntamiento, asegurando la coherencia con los criterios, calendarización y líneas estratégicas municipales.

Asimismo, se considerará un elemento clave la gestión del portal de participación ciudadana, garantizando su actualización, dinamización y utilidad como herramienta central para la información, participación complementaria y la interacción con la ciudadanía, en coordinación permanente con las distintas áreas municipales implicadas.

Esta estrategia abarcará la gestión de canales digitales —incluyendo páginas web y redes sociales—, la elaboración de contenidos divulgativos y el diseño de campañas de sensibilización orientadas a ampliar el alcance de las actuaciones. Asimismo, se contemplará el mantenimiento y actualización de bases de datos de contactos, la elaboración y envío de boletines informativos, y el apoyo comunicativo a asociaciones y colectivos, incluyendo asesoramiento para la mejora de su presencia digital.

De este modo, se favorecerá la visibilización de las iniciativas ciudadanas y se reforzará el papel del servicio como canal de difusión, apoyo y dinamización del tejido social.

5.3. Programa de gestión del conocimiento y centro documental

El servicio asumirá la gestión integral de las programaciones de formación en materia de participación ciudadana diseñadas por el Área de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona, desarrolladas en el marco de ZENTRO.



Esta función implicará un volumen significativo de tareas de planificación, coordinación y gestión, incluyendo, al menos:

- La organización técnica y logística de las acciones formativas (calendarización, gestión de espacios, recursos materiales y soporte técnico).
- La gestión de inscripciones, seguimiento de participantes y atención a las personas usuarias antes, durante y después de las acciones formativas.
- La coordinación con el personal técnico municipal responsable del diseño de los contenidos formativos, garantizando su correcta implementación.
- La interlocución con el profesorado o personas formadoras, así como la gestión de sus necesidades organizativas.
- La difusión de la programación formativa a través de los canales del servicio, en coordinación con la estrategia de comunicación municipal.
- La evaluación de las acciones formativas, incluyendo la recogida y análisis de datos de participación, satisfacción e impacto, y su incorporación a los sistemas de seguimiento del servicio.
- Apoyo en la certificación de las personas asistentes a los cursos en los términos establecidos para ello.

Esta programación formativa se integrará en los itinerarios de atención y acompañamiento a la ciudadanía, asociaciones y colectivos, constituyendo un elemento clave para la capacitación del tejido social y el fortalecimiento de la participación ciudadana en el municipio.

Se gestionará un centro de documentación y biblioteca especializada en participación ciudadana y acción comunitaria, orientado a facilitar el acceso a recursos informativos, formativos y a contribuir a la capacitación del tejido social. Este servicio incluirá la atención e información a las personas usuarias, la gestión del préstamo individual y colectivo de fondos (libros, documentos, materiales audiovisuales y multimedia), así como la organización de espacios de consulta, lectura y acceso a equipamiento informático con conexión a internet para tareas de investigación, consulta y tramitación.

Asimismo, se desarrollarán labores de gestión documental, incluyendo la elaboración y mantenimiento de catálogos temáticos vinculados a procesos participativos, hitos o ámbitos de interés, así como el acceso a informes de prensa y documentación especializada. Se elaborarán también materiales de apoyo, guías y contenidos especializados —como una guía mensual de lecturas recomendadas—, y se prestará apoyo documental a procesos participativos, formativos y comunitarios.

El servicio impulsará iniciativas de dinamización cultural, educativa y formativa en el propio espacio, fomentando actividades como clubes de lectura u otras acciones divulgativas, con el objetivo de incrementar la visibilidad del centro y promover el conocimiento y uso de sus recursos, servicios y programas entre la ciudadanía y el tejido social de Pamplona. Asimismo,



se contemplará la colaboración y apoyo a otros servicios del centro de participación cuando la organización general así lo requiera.

5.4. Programa de asesoría jurídica y apoyo técnico especializado

Se ofrecerá un servicio integral de información, atención, asesoramiento jurídico y apoyo técnico dirigido a asociaciones, colectivos y ciudadanía en materias relacionadas con la participación ciudadana, el asociacionismo y la gestión de entidades. Este servicio incluirá el acompañamiento en la constitución, funcionamiento y consolidación de entidades, así como el asesoramiento en aspectos normativos, fiscales y administrativos.

Asimismo, se desarrollarán acciones de orientación, formación y capacitación en participación y asociacionismo, incluyendo el impulso del emprendimiento social mediante el apoyo a proyectos e iniciativas ciudadanas. Se prestará también orientación en la gestión y resolución de conflictos en el ámbito asociativo, priorizando, cuando la situación lo requiera, la derivación a servicios especializados de mediación como vía adecuada para su abordaje.

De manera complementaria, se elaborarán materiales didácticos y divulgativos que faciliten el acceso a la información y contribuyan al fortalecimiento del tejido social.

5.5. Programa de dinamización de la participación ciudadana y procesos comunitarios

Se desarrollarán y apoyarán acciones de diseño, facilitación, dinamización y evaluación de procesos participativos promovidos por el Ayuntamiento, así como por el propio tejido social, conforme a las directrices del área municipal competente en materia de participación ciudadana. Estas actuaciones incluirán la preparación de dinámicas participativas, la elaboración de materiales, el registro y sistematización de las sesiones, así como su posterior devolución y evaluación.

El programa impulsará intervenciones y proyectos comunitarios, promoviendo la participación ciudadana a través de los distintos servicios, órganos, mecanismos, redes, foros y canales establecidos, y fomentando la implicación activa de la ciudadanía en los asuntos públicos. Asimismo, se realizarán diagnósticos participativos que permitan identificar y analizar las características y necesidades del municipio, tanto a nivel territorial (barrios) como sectorial, facilitando la planificación de actuaciones ajustadas a la realidad social.

Se llevará a cabo la dinamización de espacios y órganos de participación, así como la coordinación de servicios e instalaciones municipales orientados al desarrollo asociativo y comunitario en los barrios, favoreciendo la comunicación bidireccional entre la ciudadanía, el tejido social y el Ayuntamiento. En este marco, se promoverá la creación, consolidación y fortalecimiento del tejido asociativo, ofreciendo acompañamiento técnico continuo a asociaciones y colectivos, así como apoyo al emprendimiento social y a iniciativas comunitarias.



El programa fomentará la generación de redes y espacios de encuentro entre agentes comunitarios —ciudadanía, asociaciones, tejido económico, personal técnico y administraciones—, impulsando la colaboración, el intercambio de experiencias y la construcción de relaciones estables que fortalezcan el tejido social y los posibles proyectos conjuntos.

Se incluirá la documentación sistemática de los procesos y espacios de participación ciudadana, garantizando un registro accesible de actividades, decisiones y resultados. Asimismo, se mantendrán actualizadas las bases de datos del tejido social de la ciudad, con especial atención al ámbito de los barrios, permitiendo un conocimiento detallado de los recursos existentes y facilitando la coordinación, planificación y seguimiento de proyectos de participación y voluntariado. Esta función incluye la coordinación con otras áreas municipales para contar con los mismos recursos en cada momento, actualizados y rigurosos para su posible publicación.

De manera complementaria, se desarrollarán acciones formativas —en castellano y euskera— dirigidas a asociaciones, colectivos y ciudadanía en general, orientadas a la capacitación en participación ciudadana, facilitación y dinamización de procesos participativos. Asimismo, se apoyará, en coordinación con el área gestora y el tejido social, el desarrollo, implementación y evaluación de planes y estrategias municipales en este ámbito.

Estos procesos se articularán, siempre que sea posible, en el marco de los itinerarios de acompañamiento definidos, garantizando la coherencia entre las distintas intervenciones del servicio.

5.6. Programa de gestión y dinamización del voluntariado y ciudadanía activa

Se articulará la red municipal de voluntariado, incluyendo la captación, sensibilización, acogida, orientación, formación, acompañamiento y seguimiento de las personas voluntarias.

Se gestionarán las bases de datos, se coordinará con entidades y áreas municipales, y se promoverá la participación voluntaria en proyectos de interés comunitario.

La empresa adjudicataria deberá disponer y poner a disposición del servicio un programa o aplicación informática específica para la gestión integral de la base de datos de personas inscritas, que permita una adecuada organización, actualización, seguimiento y tratamiento de la información relativa a las personas voluntarias. Dicha herramienta deberá facilitar la gestión de inscripciones y participación en actividades, programas y acciones de voluntariado, así como el seguimiento individualizado de las personas participantes en función de su disponibilidad, intereses, formación, experiencia y trayectoria de participación.

Asimismo, la aplicación deberá posibilitar la generación de listados, estadísticas e informes de seguimiento, así como la trazabilidad de las actuaciones realizadas y de las comunicaciones mantenidas, incorporando igualmente la gestión documental asociada a cada persona



usuaria o voluntaria. La herramienta garantizará un acceso ágil y seguro por parte del personal autorizado y deberá cumplir, en todo momento, la normativa vigente en materia de protección de datos personales y seguridad de la información, favoreciendo una gestión eficiente del servicio y un seguimiento continuado del grado de implicación y participación de las personas voluntarias.

El programa incluirá la organización de eventos y espacios de reflexión continuos sobre el voluntariado, destinados a compartir experiencias, buenas prácticas y generar conocimiento colectivo en torno a la acción voluntaria. Asimismo, se ofrecerá apoyo y facilitación para la puesta en marcha de proyectos comunitarios, tanto impulsados desde entidades locales como desde la ciudadanía.

Se garantizará la coordinación con la Plataforma Navarra + Voluntaria del Gobierno de Navarra para optimizar la gestión de recursos y maximizar la eficacia de las iniciativas voluntarias.

Además, la entidad adjudicataria se responsabilizará de la gestión y actualización de la página web de la red de voluntariado, asegurando la disponibilidad de información, recursos y herramientas de comunicación accesibles para todas las personas interesadas.

El servicio incluirá la tarea constante de información y difusión de la Red Municipal de Voluntariado "Plaza ON", con el fin de dar a conocer sus recursos, oportunidades de participación y servicios a la ciudadanía y a las entidades del tejido social de Pamplona. Esta labor se realizará de manera permanente, utilizando distintos canales de comunicación y medios digitales, garantizando que la información llegue de forma accesible y actualizada a todos los públicos interesados.



El personal adscrito a la Red de Voluntariado deberá mantener una actitud proactiva, cercana y de acompañamiento continuo hacia las personas voluntarias, favoreciendo su participación activa y su vinculación progresiva con la vida comunitaria. En este sentido, deberá impulsar acciones de orientación, seguimiento y motivación que faciliten la integración de las personas voluntarias en iniciativas y dinámicas participativas, promoviendo especialmente su incorporación y permanencia en proyectos comunitarios estables, acordes con sus intereses, capacidades y disponibilidad.

Asimismo, el personal deberá contar con un amplio conocimiento de las entidades de voluntariado de la ciudad, de los proyectos comunitarios desarrollados con participación voluntaria y del tejido social existente tanto a nivel municipal como en los distintos barrios, con el fin de facilitar una adecuada derivación, conexión y acompañamiento de las personas voluntarias hacia los recursos, iniciativas y espacios de participación más adecuados a su perfil e intereses.

Igualmente, se fomentará el fortalecimiento del compromiso social y comunitario de las personas participantes, contribuyendo a generar redes de colaboración y participación sostenidas en el tiempo.

5.7. Programa de conexión entre voluntariado y proyectos comunitarios

Se garantizará la vinculación entre las necesidades detectadas en proyectos comunitarios y los recursos disponibles en el ámbito del voluntariado. Esta función implicará la identificación de oportunidades de participación voluntaria, la coordinación con el equipo técnico y las entidades, la actualización constante de las bases de datos del tejido social a escala de barrios, y el conocimiento del mapa de agentes en cada territorio.

Se fomentará la dinamización de espacios de encuentro entre entidades y proyectos, la organización de eventos y espacios de reflexión sobre el voluntariado, así como la facilitación para la puesta en marcha de iniciativas comunitarias impulsadas tanto por entidades de la ciudad como por el propio Ayuntamiento. Además, se garantizará la visibilidad del recurso y del espacio, la gestión de la página web de la red de voluntariado, la coordinación con la Plataforma Navarra + Voluntaria del Gobierno de Navarra para un uso más eficaz de los recursos, y la documentación de procesos y experiencias de participación, generando sinergias que fortalezcan la colaboración entre ciudadanía, entidades sociales y el tejido comunitario de Pamplona.

6. Organización del servicio / Composición del equipo de trabajo

La adjudicataria deberá disponer de un equipo multidisciplinar que garantice la correcta ejecución del servicio, compuesto, como mínimo, por los siguientes perfiles:

- Una persona técnica responsable de comunicación.
- Una persona técnica responsable del centro documental y biblioteca especializada.



- Una persona técnica de asesoría jurídica con una dedicación mínima de 16 horas semanales.
- Dos personas técnicas para la gestión y dinamización del voluntariado.
- Una persona administrativa.
- Una persona técnica responsable de la conexión entre voluntariado y proyectos comunitarios.
- Cinco personas técnicas para la dinamización de la participación ciudadana y el apoyo al tejido social.

Todas las jornadas establecidas tendrán carácter de jornada completa, excepto la asignada al puesto de asesoría jurídica, que se registrará por la jornada específicamente determinada para dicho programa.

El equipo deberá actuar de forma coordinada, garantizando la coherencia metodológica y la integración funcional del servicio.

El presente equipo de trabajo se configura como una estructura multidisciplinar orientada a garantizar una intervención integral, coordinada y eficaz en el desarrollo de proyectos y servicios dirigidos a la comunidad. Su composición combina perfiles técnicos especializados, funciones de apoyo administrativo y roles clave en la gestión del voluntariado y la participación ciudadana, permitiendo abordar los distintos programas de actuación y funciones correspondientes desde una perspectiva profesional, inclusiva y centrada en las personas.

La diversidad de funciones y responsabilidades dentro del equipo asegura tanto la adecuada gestión de los recursos como la generación de sinergias entre los distintos ámbitos de trabajo, favoreciendo la conexión entre el tejido social, los proyectos comunitarios y la ciudadanía. Asimismo, se prioriza la comunicación, el asesoramiento especializado y la dinamización social como pilares fundamentales para fortalecer la participación y el impacto de las acciones desarrolladas.

7. Recursos Humanos

Para la ejecución del servicio objeto del presente pliego, la entidad adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad de personal suficiente y cualificado, con el fin de asegurar el desarrollo integral de los programas, actividades y funciones relacionadas con la participación ciudadana, acción comunitaria, voluntariado y gestión del ZENTRO Espacio Colaborativo del Ayuntamiento de Pamplona.

7.1 Perfiles y funciones básicas

Se establecen los siguientes perfiles mínimos para la ejecución del servicio:

- Persona administrativa
 - o Formación: estudios administrativos



- Funciones: apoyo en tareas de gestión administrativa, mantenimiento de bases de datos, coordinación de agendas, elaboración de informes estadísticos y soporte a los equipos técnicos. Acogida e información a ZENTRO, así como apoyo en la gestión de los cursos de formación en participación ciudadana.
- Perfil lingüístico: nivel B2 de euskera
- Persona técnica responsable de comunicación
 - Formación universitaria en comunicación, periodismo, marketing o áreas afines.
 - Funciones: diseño y ejecución de campañas de difusión de los servicios y actividades, gestión de redes sociales y página web, elaboración de contenidos y coordinación con medios de comunicación. Acogida e información a ZENTRO, así como la gestión de los cursos de formación en participación ciudadana.
- Persona técnica responsable del centro documental y biblioteca especializada
 - Formación universitaria en biblioteconomía, documentación, archivística o similar.
 - Funciones: gestión de la biblioteca y centro documental, actualización de bases de datos, dinamización de actividades de consulta y préstamo, actividades de fomento y relacionadas con el recurso, atención a la ciudadanía y soporte a proyectos comunitarios. Acogida e información a ZENTRO, así como la gestión de los cursos de formación en participación ciudadana.
 - Perfil lingüístico: nivel B2 de euskera
- Persona técnica de asesoría jurídica (dedicación mínima 16 horas semanales)
 - Formación en Derecho y experiencia en asesoramiento jurídico.
 - Funciones: apoyo legal en la gestión de voluntariado, contratos y normativa municipal, revisión de documentación y procedimientos, formación, asesoramiento en protección de datos y propiedad intelectual.
- Una persona técnica para la gestión y dinamización del voluntariado
 - Formación universitaria en ciencias sociales, educación, trabajo social o similar.
 - Funciones: captación de voluntariado, orientación y acompañamiento de personas voluntarias, coordinación con entidades, formación, seguimiento de itinerarios de voluntariado y generación de informes de actividad.
 - Perfil lingüístico: nivel B2 de euskera
- Una persona técnica para la gestión y dinamización del voluntariado
 - Formación universitaria en sociología o educación.
 - Funciones: análisis de realidad del tejido comunitario, estrategias de evaluación, captación de voluntariado, orientación y acompañamiento de personas voluntarias, coordinación con entidades y proyectos, formación, seguimiento de itinerarios de voluntariado y generación de informes de actividad.



- Persona técnica responsable de la conexión entre voluntariado y proyectos comunitarios
 - o Formación universitaria en ciencias sociales, trabajo social o gestión de proyectos comunitarios.
 - o Funciones: identificación de necesidades en proyectos comunitarios, vinculación con oportunidades de voluntariado, coordinación con equipos técnicos y entidades, generación de sinergias y seguimiento de iniciativas comunitarias.
 - o Perfil lingüístico: nivel B2 de euskera
- Cinco personas técnicas para la dinamización de la participación ciudadana y apoyo al tejido social
 - o Formación universitaria en ciencias sociales, educación, trabajo social, intervención comunitaria o similar.
 - o Funciones: dinamización de espacios de participación y encuentros entre entidades, apoyo a iniciativas vecinales, comunitarias, intergeneracionales e interculturales, organización de eventos y talleres, actualización de mapas de agentes y seguimiento de proyectos locales.
 - o Perfil lingüístico: nivel B2 de euskera de mínimo dos personas

Los perfiles de administración, comunicación y gestión del centro documental y biblioteca especializada serán los responsables de completar la acogida, información y orientación general a la ciudadanía en ZENTRO.

7.2 Requisitos generales del equipo de trabajo

Para el correcto desarrollo de las funciones previstas y con el objetivo de garantizar una intervención inclusiva, participativa y adaptada a la diversidad social y cultural del entorno, se establecen una serie de competencias y capacidades consideradas necesarias para el desempeño de las tareas vinculadas al proyecto. Entre ellas, destacan las habilidades comunicativas, la experiencia en trabajo comunitario y participación ciudadana, así como la capacidad de desenvolverse en contextos diversos y multilingües:

- Garantizar la atención en euskera, castellano y, en la medida de lo posible, otros idiomas de uso frecuente en la población migrante (inglés y francés).
- Experiencia demostrada en intervención social, comunitaria, voluntariado o participación ciudadana.
- Experiencia y capacidad para dinamizar espacios de participación con personas de diferentes edades, promoviendo la participación intergeneracional e incluyendo actuaciones con infancia y adolescencia cuando resulte necesario.
- Conocimientos en igualdad de género, diversidad cultural y mediación intercultural.
- Conocimiento del tejido social de Pamplona, así como de los recursos públicos relacionados.
- Habilidades comunicativas, de trabajo en equipo y gestión de proyectos.
- Habilidades en el uso de las TIC para el desarrollo de las funciones identificadas.



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. 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.

7.3 Cobertura y continuidad del servicio

La entidad adjudicataria garantizará la cobertura del servicio en caso de bajas, vacaciones (en los casos de atención al público de ZENTRO) u otras incidencias, asegurando la continuidad y calidad del servicio durante toda la vigencia del contrato. Cualquier cambio en el equipo deberá ser comunicado previamente al Área gestora del contrato, indicando funciones, convenios colectivos aplicables y jornadas de trabajo.

7.4 Servicio en euskera

El conjunto de programas y funciones desarrolladas y a desarrollar con la ciudadanía deberá garantizarse en euskera y castellano, tal y como recogen estas prescripciones técnicas, asegurando la atención bilingüe en todos los servicios. En este sentido, el servicio deberá disponer de capacidad suficiente para ofrecer acogida, información y acompañamiento en ambas lenguas oficiales, garantizando la accesibilidad lingüística en todas las actuaciones dirigidas a la ciudadanía.

Para ello, en el ámbito de la acogida y atención al público se asegurará la disponibilidad de personal capacitado para la atención tanto en castellano como en euskera. Asimismo, en los distintos programas de dinamización y participación ciudadana, se garantizará igualmente el uso de ambas lenguas oficiales.

En particular, dentro del equipo de dinamización, al menos dos personas deberán contar con perfil lingüístico de euskera equivalente como mínimo al nivel B2, con el fin de asegurar el desarrollo adecuado de las actividades en esta lengua y dar respuesta a las necesidades lingüísticas de la ciudadanía. Los demás perfiles también están definidos en cada uno de los puestos identificados. En el caso del personal técnico de gestión del voluntariado, es imprescindible cumplimentar las exigencias indicadas en este sentido.

7.5 Régimen laboral y convenios de aplicación

El personal adscrito a la ejecución del contrato deberá regirse por los convenios colectivos vigentes en la Comunidad Foral de Navarra que resulten de aplicación en función de las funciones desempeñadas y concretadas en pliego de prescripciones técnicas.



La entidad adjudicataria deberá garantizar en todo momento el cumplimiento de las condiciones laborales, salariales y de jornada establecidas en dichos convenios, así como adaptarlos a las funciones establecidas al contrato.

8. Coordinación y seguimiento

La coordinación estratégica del servicio será responsabilidad del personal técnico del Área de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona, que garantizará la integración transversal de los programas de voluntariado, participación ciudadana, apoyo al tejido social y gestión documental. Esta coordinación permitirá articular de manera unificada todas las actuaciones, optimizando recursos, evitando duplicidades y asegurando la coherencia entre los distintos proyectos y áreas municipales implicadas, en colaboración continua o puntual con el resto de áreas municipales en función de los procesos y espacios de trabajo generados.

El personal técnico municipal mantendrá una presencia constante en el seguimiento del servicio, siendo responsable de la definición, supervisión y alineación de las líneas de trabajo, así como de la evaluación de resultados y del cumplimiento de los objetivos, actividades y obligaciones de la entidad adjudicataria. Asimismo, facilitará la interacción con las entidades del tejido social y la ciudadanía, acompañando los procesos abiertos y los proyectos comunitarios, identificando oportunidades de colaboración y generando sinergias entre los distintos agentes y recursos disponibles.

Sin perjuicio de esta coordinación estratégica, el equipo de trabajo de ZENTRO contará con una única persona técnica de referencia dentro del equipo de trabajo establecido que asumirá las funciones de coordinación operativa en el conjunto del servicio, dentro de su jornada laboral. Esta persona actuará como enlace directo entre el equipo técnico adscrito al contrato, la entidad adjudicataria y el personal técnico municipal (Unidad de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona), garantizando la adecuada organización interna, la distribución de tareas, la correcta ejecución de las actividades y el seguimiento operativo del servicio en todos sus ámbitos de actuación.

Asimismo, será responsable de facilitar la comunicación fluida entre las partes, asegurar la coherencia operativa del conjunto del servicio y detectar incidencias o necesidades, promoviendo una respuesta coordinada e integrada desde las distintas funciones desarrolladas en ZENTRO. Las gestiones referidas a la gestión del personal, contrataciones, sustituciones, gestión de calendario y horarios y demás, quedarán a cargo de esta persona.

Esta función de coordinación operativa deberá ser reconocida en las condiciones laborales de la persona designada, incluyendo el correspondiente complemento salarial acorde a las responsabilidades asumidas.

La entidad adjudicataria deberá garantizar la coordinación interna del equipo, la comunicación permanente con el personal técnico municipal, la participación en las reuniones de seguimiento y la elaboración de informes periódicos, memorias y programación



anual, asegurando en todo momento la correcta ejecución del servicio y su adecuación a los objetivos establecidos.

9. Condiciones de prestación del servicio

9.1 Calendario y horarios del Servicio

El Servicio, en función de los programas, se prestará con carácter flexible, adaptándose a las necesidades de la ciudadanía y del tejido social, pudiendo desarrollarse en diferentes franjas horarias y espacios municipales.

Desde la coordinación del área se definirá, según la estrategia y prioridades, si las tareas se desarrollan en ZENTRO o en distintos centros públicos de los barrios, priorizando reforzar el servicio durante el horario de apertura de ZENTRO.

La empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta que garantice la prestación del servicio en ZENTRO durante todo su horario de apertura y que se ajuste también al horario de trabajo interno para el adecuado desarrollo de las diferentes funciones.

El calendario y horario de apertura al público de ZENTRO será:

- Del 1 de septiembre al 30 de junio:
 - o De lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas
- Del 1 de julio al 31 de agosto:
 - o De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas
- Del 6 al 14 de julio: la oficina permanecerá cerrada.

La atención al público deberá garantizarse, como mínimo, con la presencia de dos personas en horario de mañana y de una persona en horario de tarde.

A tal efecto, la entidad adjudicataria deberá establecer una organización del personal que asegure la adecuada cobertura del servicio y el desarrollo de las tareas asignadas, contemplando la realización de un mínimo de dos tardes de trabajo semanales por parte del personal adscrito al contrato. Con carácter general, la prestación del servicio se desarrollará de lunes a viernes.

El Área competente se reserva la facultad de modificar los horarios por motivos de interés público, garantizando siempre el equilibrio entre el precio del contrato y las funciones encomendadas a la adjudicataria. Asimismo, de manera excepcional, se podrá requerir carga de trabajo fines de semana o festivos, con un máximo anual de 4 días.



9.2 Materiales aportados por la empresa adjudicataria

El Ayuntamiento de Pamplona pondrá a disposición del servicio los medios técnicos, equipamientos y mobiliario existentes en ZENTRO Espacio Colaborativo destinados a la atención al público, así como aquellos recursos orientados a la cesión y uso por parte de entidades y ciudadanía. Se adjunta, a tal efecto, un listado detallado de los medios y recursos aportados por el Ayuntamiento para el desarrollo del servicio.

- 3 ordenadores conectados a directorios municipales
- Impresoras
- Material para cesión y desarrollo de actividades en ZENTRO: ordenadores portátiles y proyectores
- 6 ordenadores fijos para consulta
- Teléfonos fijos con extensión municipal para los diferentes programas
- Teléfono móvil para el Programa de Comunicación y Difusión
- Mobiliario de oficina

Corresponderá a la entidad adjudicataria la responsabilidad sobre el uso adecuado, conservación y correcta gestión de dichos recursos, tanto por parte de su personal como de las personas usuarias del servicio, debiendo velar por su correcto mantenimiento y utilización. En caso de daños, pérdidas o desperfectos derivados de un uso inadecuado o negligente, la entidad adjudicataria asumirá las responsabilidades que correspondan.

Asimismo, será responsabilidad de la entidad adjudicataria dotar al personal técnico adscrito a los programas de voluntariado y dinamización del equipamiento necesario para el desempeño de sus funciones, incluyendo, como mínimo, ordenador, teléfono móvil, software y aplicaciones necesarias. Igualmente, deberá garantizar la disponibilidad de teléfono móvil y los recursos técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del programa de acogida y atención.

En relación con la gestión del voluntariado, la empresa adjudicataria deberá proporcionar un sistema de base de datos que permita la gestión, actualización y consulta de la información de las personas voluntarias, garantizando una gestión ágil y segura. Asimismo, dicho sistema deberá facilitar las tareas de filtrado, seguimiento y explotación de los datos, permitiendo un adecuado control y una gestión eficiente de la actividad del voluntariado. Este sistema de base de datos deberá estar en funcionamiento en los primeros seis meses de contrato.

Corresponderá a la entidad adjudicataria la contratación y mantenimiento de las aplicaciones, licencias y herramientas digitales necesarias para la elaboración, edición y difusión de materiales de comunicación destinados a páginas web, redes sociales y otros canales informativos del servicio, incluyendo programas de diseño y edición gráfica y audiovisual (por ejemplo, Canva Pro u otras herramientas de características similares).



La entidad adjudicataria asumirá también el mantenimiento y actualización de los equipos, programas y licencias de software que aporte para la ejecución del contrato, así como los materiales fungibles necesarios para el desarrollo de las actividades vinculadas al servicio.

10. Presupuesto, duración y vigencia del contrato

El presupuesto base de licitación del presente contrato se establece en 676.786,88 euros anuales, de acuerdo con los estudios y estimaciones realizados por la Oficina Económica del Ayuntamiento de Pamplona, en los que se han tenido en cuenta los costes asociados a los recursos humanos, medios técnicos y materiales necesarios para la correcta prestación del servicio.

La duración inicial del contrato será de dos años, pudiendo ser objeto de prórroga hasta alcanzar una duración máxima total de cuatro años, incluidas las prórrogas, en función de las necesidades del servicio y previa valoración por parte del Ayuntamiento.

El inicio de la ejecución del contrato está previsto para el 1 de octubre de 2026, sin perjuicio de los trámites administrativos necesarios para su formalización.

Con carácter previo, los servicios objeto de este contrato se venían prestando mediante tres contratos diferenciados, correspondientes a distintos programas vinculados a la participación ciudadana, la dinamización comunitaria y el voluntariado. No obstante, la naturaleza de las necesidades actuales y la evolución del propio servicio hacen necesaria su integración en un único contrato, que permita una prestación coherente, eficiente y plenamente coordinada. En este sentido, la licitación se configura como única y no susceptible de división en lotes, dado que la fragmentación del objeto contractual dificultaría la correcta ejecución técnica del servicio, comprometiendo su carácter integral, transversal y articulado.

Asimismo, se plantean diferentes funciones asociadas a los programas, que abarcan desde la acogida, formación y acompañamiento del voluntariado, hasta la dinamización de la participación ciudadana y la gestión de recursos del tejido social. Todos estos programas se encuentran interconectados y son necesariamente complementarios, de manera que su coordinación garantice la calidad, coherencia y eficacia del servicio prestado a la ciudadanía y a las entidades de Pamplona.

Por tanto, el servicio deberá prestarse de forma conjunta e interdependiente, tal y como se establece en el presente pliego, asegurando la adecuada articulación entre programas, la optimización de recursos y una atención integral al conjunto de la comunidad y del tejido social de la ciudad.

11. Evaluación del servicio

El adjudicatario deberá implementar un sistema de evaluación continua que permita analizar de forma sistemática el desarrollo, ejecución e impacto del servicio, garantizando la mejora



permanente de las actuaciones y su adecuación a los objetivos establecidos por el Área de Participación Ciudadana del Ayuntamiento.

Este sistema incluirá la elaboración de informes mensuales de actividad, memorias trimestrales de seguimiento y una memoria anual de evaluación. Dichos documentos deberán adaptarse a las necesidades específicas y requerimientos establecidos por el Área municipal competente, asegurando su utilidad para la toma de decisiones y la planificación de las actuaciones.

Las memorias se orientarán expresamente a la identificación de avances en relación con los objetivos definidos, incorporando el análisis del grado de cumplimiento de los mismos. En este sentido, cada curso o periodo de planificación contará con un Plan Operativo elaborado por el personal técnico de Participación Ciudadana, que servirá como marco de referencia para la evaluación del servicio. Las memorias deberán, por tanto, valorar el nivel de ejecución y cumplimiento de dicho plan.

Asimismo, el sistema de evaluación incorporará indicadores de cobertura, proceso y resultados, combinando metodologías de análisis cuantitativo y cualitativo que permitan una valoración integral del impacto del servicio, tanto en términos de actividad desarrollada como de efectos en la ciudadanía y el tejido social.

Se realizarán reuniones semanales de coordinación con el personal del área, así como reuniones periódicas con la Coordinación y Dirección del servicio, con el fin de garantizar el adecuado seguimiento de las actuaciones, la coordinación técnica y el intercambio de información relevante para el desarrollo del programa.

Asimismo, estos espacios de trabajo permitirán llevar a cabo una evaluación continua del servicio, facilitando la detección de necesidades, la valoración del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y la adopción de mejoras o ajustes en la intervención cuando resulte necesario.

12. Resultados esperados

El servicio deberá orientarse a la consecución de un conjunto de objetivos estratégicos vinculados al fortalecimiento de la participación ciudadana y el desarrollo comunitario. En primer lugar, deberá contribuir al incremento de los niveles de participación ciudadana, promoviendo la implicación activa de la ciudadanía en los procesos, espacios y mecanismos de participación existentes.

Asimismo, el servicio deberá favorecer el fortalecimiento del tejido social y asociativo, impulsando la creación, consolidación y sostenibilidad de asociaciones, colectivos e iniciativas comunitarias, así como el desarrollo de redes de colaboración entre los distintos agentes del territorio.



Otro objetivo fundamental será la mejora del acceso de la ciudadanía y del tejido social a los recursos y servicios disponibles, garantizando su conocimiento, utilización efectiva y aprovechamiento en condiciones de igualdad.

Del mismo modo, el servicio deberá potenciar la articulación entre el voluntariado y los proyectos comunitarios, favoreciendo su conexión con las necesidades sociales del entorno y su integración en iniciativas de carácter participativo y comunitario.

Se deberá también generar conocimiento útil para la acción comunitaria, a través de la sistematización de la información, la evaluación de las intervenciones y la identificación de aprendizajes que contribuyan a la mejora continua de las políticas y actuaciones en materia de participación ciudadana.

Finalmente, el servicio deberá contribuir a la consolidación de ZENTRO como espacio de referencia en participación ciudadana, reforzando su papel como punto de encuentro, dinamización y apoyo al conjunto del tejido social y asociativo del municipio.

13. 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.