



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social
Participación Ciudadana

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE “AGENCIA DE VOLUNTARIADO” DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA.

CLÁUSULA 1. DENOMINACIÓN Y OBJETO DEL CONTRATO.

Prestación del servicio de la Agencia de Voluntariado del Ayuntamiento de Salamanca a través de la contratación de una entidad que, con carácter general y cumpliendo los requisitos de solvencia del pliego de condiciones administrativas, diseñe y ejecute las actuaciones municipales en materia de Voluntariado en los locales municipales del C.M.I. de Vistahermosa o aquellos otras dependencias que determine el Ayuntamiento. Esta Agencia es un proyecto promovido por el Ayuntamiento de Salamanca que se crea para:

- Poner a disposición de las asociaciones recursos y servicios que les permita mejorar la calidad y eficacia de su trabajo en materia de voluntariado.
- Promocionar el voluntariado en la ciudad.

CLÁUSULA 2. OBJETIVOS DE LA AGENCIA DE VOLUNTARIADO.

- Desarrollo y optimización de un esquema de organización y funcionamiento de la Agencia de Voluntariado.
- Promoción del Voluntariado en la ciudad de Salamanca
- Preparación de las campañas de actuación del voluntariado.
- Formación del voluntariado de cara al desarrollo de las campañas a realizar durante el período de duración del contrato y tutela de la ejecución del mismo durante dicho período.
- El desarrollo de Proyectos sobre Voluntariado en colaboración tanto con entidades públicas, colectivos ciudadanos como con los diferentes Servicios Municipales.
- Prestar asistencia técnica a la Concejalía de Participación Social y Voluntariado, cuando así se requiera, en cuantas actuaciones se lleven a cabo en materia de Voluntariado.



CLÁUSULA 3. ACTUACIONES Y SERVICIOS:

Para llevar adelante sus objetivos la AGENCIA DE VOLUNTARIADO centrará su acción durante el periodo que se desea contratar en las líneas de acción que a continuación se especifican y que son las que justifican los servicios a contratar:

- Impulso del voluntariado en la ciudad Salamanca mediante un plan de acción realizado en colaboración con las asociaciones salmantinas.
- Dinamización de la participación de los ciudadanos y ciudadanas en proyectos solidarios a través de programas y colaboración con las organizaciones sociales.

Estas líneas de trabajo se traducen en los siguientes servicios:

3.1. Servicios para el apoyo e impulso del voluntariado.

La entidad adjudicataria se compromete a presentar un plan de dinamización del voluntariado y la participación en el seno de las asociaciones y a gestionar la Agencia de Voluntariado en función de las tareas que a continuación se describen:

3.1.1. Plan de promoción de voluntariado:

- Detección de necesidades de voluntariado entre las asociaciones.
- Consenso de la promoción del voluntariado con el movimiento asociativo. Motivación y dinamización del análisis interno o diagnóstico asociativo sobre el voluntariado.
- Acciones y Campañas para la difusión del plan y la captación del voluntariado, todas ellas coordinadas con el movimiento asociativo.

3.1.2. Gestión de demandas de voluntariado:

- Establecimiento de protocolos y creación de base de datos de personas voluntarias.
- Recepción de las demandas de las asociaciones y otras entidades públicas o privadas en cuanto a temas de voluntariado.
- Oferta de los servicios de asesoramiento y diagnóstico para la captación y gestión del voluntariado dentro de la asociación.



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social
Participación Ciudadana

- Diseño del perfil de voluntariado demandado.
- Información y selección en la base de datos de voluntariado de la oferta existente.
- Puesta en contacto con las personas seleccionadas.
- Planificación de un primer encuentro entre la asociación o entidad y las personas seleccionadas y seguimiento periódico de la actividad derivada de los mismos.
- Seguimiento de los voluntarios y voluntarias en colaboración con las asociaciones y entidades.
- Dinamización de la demanda.
- Mantenimiento de la base de datos de demandas: tipología, procedencia, temporalización, especialización...

3.1.3. Gestión de ofertas de voluntariado:

- Establecimientos de protocolos y elaboración de una base de datos Acogida de las personas interesadas en colaborar con asociaciones o proyectos concretos.
- Detección de expectativas personales, cualidades y capacitación.
- Información sobre el movimiento asociativo y las demandas existentes.
- Mantenimiento de la base de datos de voluntariado: altas y bajas y movimientos.

3.1.4. Observatorio del Voluntariado

Se trata de un servicio que tendrá como objetivo elaborar informes sobre el voluntariado, así como de la relación con la participación social y el asociacionismo. Las tareas encomendadas a la entidad adjudicataria son las siguientes:

- Recopilación de datos
- Propuesta y diseño de estudios específicos.
- Colaboración con el Servicio de Participación Ciudadana a la hora de realizar los informes que se establezcan.

3.1.5. Organización y gestión de eventos relacionados con el Voluntariado:

- Día internacional del Voluntariado
- Jornadas, encuentros o congresos que se determinen realizar
- Día internacional del Voluntariado
- Jornadas, encuentros o congresos que se determinen realizar



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social
Participación Ciudadana

3.1.6. Dinamización de la Agencia a través de la organización y gestión de actividades periódicas relacionados con el Voluntariado en colaboración tanto con entidades públicas, colectivos ciudadanos como con los diferentes Servicios Municipales.

3.1.6. Voluntariado Europeo:

Información y asesoramiento para participar en el programa de Servicio de Voluntariado Europeo.

3.2. Servicios para la mejora del trabajo asociativo en los diferentes ámbitos del voluntariado

3.2.1. Servicio de información: para dar a conocer cualquier aspecto de interés para la generación, impulso y desarrollo del voluntariado en el tejido asociativo existente.

- Recepción de las demandas.
- Contactos para solucionar la demanda.
- Respuesta a la demanda.
- Creación y gestión de la Página Web de la Agencia de voluntariado: Mantenimiento y actualización.

3.2.2. Servicio de asesoramiento: para aquellas asociaciones que deseen contar con ayuda profesional al objeto de mejorar su funcionamiento o dar soluciones a todo tipo de situaciones de gestión asociativa relacionadas con el voluntariado.

3.2.3. Servicio de formación: para apoyar a las asociaciones y voluntariado en aquellos aspectos en los que necesiten adquirir competencias y completar conocimientos. Para apoyar la reflexión del sector sobre sus cometidos y situación, y avanzar en propuestas de trabajo a futuro.

- Plan anual de formación: Elaboración de un plan anual de formación del voluntariado: detección de necesidades en el sector, elaboración de una propuesta formativa en colaboración con las asociaciones y administraciones. El Plan de Formación será aprobado por el Ayuntamiento de Salamanca en cuanto a su periodicidad, número de cursos y acciones formativas así como sus contenidos.



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social
Participación Ciudadana

- Otros servicios de formación:
 - Elaboración de materiales formativos.
 - Apoyo a planes formativos de las asociaciones y otras entidades al objeto de compartir recursos con otras asociaciones.

3.2.4. *Boletín Digital de la Agencia de Voluntariado de difusión mensual:* La entidad adjudicataria se compromete a realizar las tareas que se describen y aquellas que fueran necesarias para editar un Boletín Digital de la Agencia de Voluntariado.

Tareas:

- Recopilación y selección de la información.
- Planificación de contenidos.
- Elaboración de contenidos.
- Diseño y maquetación del boletín
- Distribución.
- Mantenimiento de listas de distribución.
- Coordinación con asociaciones para la inclusión de noticias, boletines, convocatorias... asociativas en el boletín..
- Coordinación de los contenidos y resultado final con el/la responsable técnico municipal.

CLÁUSULA 4. CONDICIONES PARTICULARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

4.1. El Ayuntamiento pone a disposición del adjudicatario un local que será la sede de la “Agencia de Voluntariado”. Este Centro deberá permanecer abierto a la atención al público un mínimo de cuarenta horas semanales, alternando mañanas y tardes y la presencia de todos los técnicos responsables, para garantizar la accesibilidad y atención del público.

4.2. A estos efectos, en la puesta a disposición del local se incluye, junto con las dependencias propiamente dichas, el mobiliario de oficina, la limpieza, y los suministros de agua, luz y calefacción y teléfono.

4.3. La entidad adjudicataria aportará el **equipamiento básico necesario** para el desarrollo de los trabajos contratados, incluyendo la disponibilidad de equipos informáticos y telemáticos, así como de **programas informáticos de gestión técnica**.



4.4. La entidad adjudicataria se hará cargo de las tareas de gestión general de la Agencia de Voluntariado que en este pliego se describen y de aquellas otras que fueran necesarias para el desarrollo de los servicios que se le encomiendan como:

- Control de correspondencia y de comunicaciones.
- Control de presupuestario: Previsión y propuesta de gastos.
- Mantenimiento de la base de datos referente a las consultas que se reciben en la Agencia desde los diferentes servicios municipales.
- Elaboración, aplicación y explotación de elementos de evaluación de los servicios en cuanto a su eficacia y su nivel de satisfacción en el sector al que va dirigido.
- Elaboración de propuestas de mejora

4.5. El proyecto de trabajo presentado por la entidad adjudicataria estará sometido a las variaciones y adaptaciones que se dispongan desde el Ayuntamiento para garantizar la total adecuación del mismo a los objetivos del servicio.

4.6. La entidad adjudicataria deberá notificar a la Sección de Participación Ciudadana toda modificación de personal con respecto al proyecto adjudicado.

4.7. El/La contratista se ocupará de cubrir las sustituciones que fueran necesarias, y a velar para que no se produzcan si no es por fuerza mayor. Cualquier sustitución de personal que se realice deberá ser comunicado y justificado con suficiente antelación al/la responsable municipal de la Agencia para su visto bueno.

4.8. En caso de baja laboral del personal, a partir del 3er día la entidad se compromete a sustituir temporalmente al trabajador/a.

4.9. El/La contratista se compromete a mantener las reuniones de coordinación que fueran necesarias, con la persona responsable designada por el Ayuntamiento al objeto de unificar criterios de trabajo, así como a seguir en todo momento las orientaciones que de orden general le sean formuladas por dicho Servicio.

4.10. La entidad adjudicataria deberá presentar cada 15 de enero del periodo contratado, un informe de la prestación del servicio correspondiente que contendrán una memoria de las acciones realizadas, los datos de utilización de los servicios de la Agencia, una valoración de la consecución de los objetivos marcados teniendo en



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social
Participación Ciudadana

cuenta la metodología de evaluación aportada en el proyecto, y una memoria económica. El Ayuntamiento podrá solicitar a la entidad adjudicataria en otros periodos del año, los datos o valoraciones que considere necesarias.

4.11. El resultado del trabajo que se derive de esta contratación (relación del fondo documental, bases de datos, fichas, materiales de formación, directorios, etc.) serán propiedad municipal y no podrán ser utilizados por la entidad adjudicataria para otros fines que no sean los descritos en el Pliego.

4.12. El/La contratista velará por el correcto uso de las instalaciones y los recursos asignados para el cumplimiento de la contrata.

4.13. Tras la finalización del contrato la entidad adjudicataria tendrá un plazo de 30 días naturales, para presentar una memoria final pormenorizada que contemple aspectos cuantitativos y cualitativos del proyecto.

4.14. El Ayuntamiento se reserva la posibilidad de introducir los cambios que considere oportunos en relación al funcionamiento de los servicios por causa de interés público.

4.15. Toda la difusión, divulgación y publicidad de la Agencia de Voluntariado, a través de cualquier tipo de soporte, se realizará de manera exclusiva con la imagen corporativa del Ayuntamiento de Salamanca. La entidad adjudicataria no podrá utilizar, en el caso de que la tuviera, su propia imagen o logo corporativo en la difusión y divulgación de ningún material o información derivada de la Agencia.

4.16. El Ayuntamiento de Salamanca se reserva el derecho de rescindir el contrato, si a su juicio, fuese en detrimento de los objetivos del programa, se produjera una mala utilización de los recursos destinados al mismo o no se cumplieran las condiciones técnicas estipuladas en este Pliego. No obstante en caso de incurrir en uno de estos supuestos la Sección de Participación Ciudadana mantendrá una reunión con la entidad adjudicataria para dilucidar las irregularidades detectadas, ofreciendo un mes de plazo para su subsanación.

CLÁUSULA 5. RECURSOS HUMANOS:

5.1. El licitador deberá indicar en su proposición el personal que adscribirá al contrato. Este personal será, como mínimo:



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social
Participación Ciudadana

- Una persona con Diplomatura Universitaria a jornada completa, con una dedicación de de cuarenta horas semanales, jornada que se ajustará a las necesidades del servicio.

5.2. Las funciones de dicho personal serán:

- Atender de manera directa los servicios de acuerdo a las características técnicas de cada uno de ellos y a las líneas de trabajo establecidas en el presente pliego.
- Colaborar con el personal municipal de Participación Ciudadana en tareas de planificación, ejecución y evaluación de los diferentes actuaciones y servicios.
- Ocuparse de las tareas específicas de control de los espacios y bienes que les sean asignados para el desarrollo de los servicios, en cuanto a cumplimiento de normas, vigilancia y adecuación de los espacios, así como la custodia de los materiales y equipamiento que se encuentran destinados a dichos servicios mientras éstos se encuentren abiertos, comunicando al responsable municipal de manera inmediata cualquier anomalía detectada.
- Dar a conocer la Agencia, como un servicio del Ayuntamiento de Salamanca, directamente a las asociaciones y entidades y trabajar con una metodología de dinamización del sector adaptada a los espacios, horarios y necesidades observadas, huyendo de la atención exclusiva en los locales de la Agencia y adoptando un modo de hacer proactivo.
- Garantizar la igualdad en la intervención a cualquier tipo de asociación, trabajando de un modo equilibrado con todos los ámbitos asociativos y existentes estableciendo prioridades de acción en función de la necesidad y oportunidad.

CLÁUSULA 6. PROTECCIÓN DE DATOS.

La entidad adjudicataria, en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal o relativos a los usuarios del servicio, deberá respetar en todo caso las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, especialmente deberá cumplir las siguientes obligaciones, conforme a lo dispuesto en los artículos 9 y 12 de la citada norma:

6.1.-La entidad adjudicataria no aplicará tales datos ni los utilizará para fines distintos a la prestación del servicio que constituye el objeto del presente contrato.



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Bienestar Social
Participación Ciudadana

6.2.- No comunicará tales datos, ni siquiera para su conservación, a otras personas, físicas o jurídicas, salvo en los casos previstos de la legislación vigente.

6.3.- Se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

6.4.-Una vez cumplida la prestación contractual, los datos pertenecientes a las personas usuarias deberán ser devueltos por la entidad al Área de Bienestar Social, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, salvo aquellos que la entidad deba conservar en su poder según lo dispuesto en la legislación vigente.

Salamanca, 10 de Abril de 2013

CONFORME:

LA DIRECTORA DEL ÁREA

LA TÉCNICO DE PARTICIPACIÓN

Fdo. Marta Aparicio Gómez

Fdo. Fátima Guerrero Justicia

SERVICIO DE CONTRATACION.-