

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN EL CONCURSO CONVOCADO POR AZKUNA ZENTROA PARA ADJUDICAR EL CONTRATO DE LOS SERVICIOS DEL TRATAMIENTO DE LA COLECCIÓN, ARCHIVO Y PUBLICACIONES, ASÍ COMO LOS SERVICIOS A LAS PERSONAS USUARIAS DE LA MEDIATEKA.

1. INTRODUCCION

La Mediateka, que ocupa uno de los edificios de Azkuna Zentroa (en adelante, el 'Centro'), nació en 2010 como un espacio accesible, abierto a toda la ciudadanía, dando respuesta a las diversas y cambiantes necesidades de la sociedad y de las personas usuarias. Se trata de un espacio plural de convivencia y encuentro para el conocimiento, vertebrado a través del fondo bibliográfico impreso, audiovisual e informático centrado especialmente en la literatura y el cómic, el pensamiento contemporáneo, así como las artes en vivo y visuales y el arte contemporáneo; y con una programación cultural abierta a las diferentes comunidades de públicos que la habitan.

La Mediateka de Azkuna Zentroa, como una parte de los servicios, proyectos y programas del Centro, se ha transformado en un espacio para la creación artística, el aprendizaje y la experimentación a través de una colección bibliográfica y una programación cultural pensada para la proactividad.

Esta biblioteca del siglo XXI está centrada en las personas para propiciar el pensamiento desde una perspectiva social, inclusiva y sostenible, para generar conocimiento crítico que transforme la sociedad a través del arte y las y los artistas, y donde conectar para construir una sociedad más diversa.

Ha dejado de ser un espacio pasivo de acceso a contenidos y de consumo para convertirse en un espacio abierto, activo, joven, dinámico y de producción, donde se pretende fomentar la creatividad y la creación a través del aprendizaje, el descubrimiento o la lectura.

La Mediateka de Azkuna Zentroa, con su colección y su programación, apuesta por ser una herramienta transformadora de desarrollo personal y comunitario, alineada con el Centro en su estrategia de creación, conocimiento, encuentro, convivencia y educación.

La biblioteca ha ampliado sus funciones y sus itinerarios, reforzando su fondo en todas las áreas temáticas relacionadas con la programación cultural del Centro, y siendo parte activa en la generación de conocimiento. Muestra de ello son la puesta en marcha de artxiboAZ, el archivo digital de Azkuna Zentroa, para el acceso y la comprensión de las propuestas artísticas contemporáneas, y, el desarrollo de

un área de Publicaciones AZ; proyectos que dan continuidad a las exposiciones, los procesos creativos, los encuentros y, de esta manera, soporte, difusión y visibilidad a la experiencia artística del Centro.

La Mediateka mantiene su eje en torno a la literatura o el cómic, pero cuenta con nuevos lugares para la creación, donde se invita a vivir experiencias, y a crear, desarrollar y compartir historias. Es un espacio de creación y generación de contenido donde experimentar las expresiones artísticas, especialmente aquellas vinculadas con el mundo de la palabra.

Es, además, un espacio educador, que acompaña a las diferentes comunidades de públicos en el proceso de aprendizaje para experimentar el placer de las expresiones creativas artísticas y trabajar en la construcción de una sociedad más diversa, inclusiva y crítica. Teniendo en cuenta la diversidad de públicos y comunidades - entre ellas, también las más vulnerables - que habitan la Mediateka, la mediación es una labor fundamental para dar a conocer y fomentar la participación en la programación educativa y actividades culturales que se desarrollan tanto en el centro como en la Mediateka, brindándoles la posibilidad de socializar y participar en ellas. Las personas están en el centro de la misión de la Mediateka de Azkuna Zentroa para inspirar y cultivar el aprendizaje, para avanzar en el conocimiento de la sociedad y la cultura contemporánea, y para fomentar y fortalecer las comunidades de públicos, consolidando, entre otros, valores de igualdad, tolerancia, solidaridad, sostenibilidad y accesibilidad.

La Mediateka de Azkuna Zentroa es, asimismo, un espacio conectado al resto del Centro, a la ciudad y al ámbito internacional, a través de la colaboración con otros agentes e instituciones para el desarrollo de proyectos innovadores y de proyección tanto nacional como internacional en los que la Mediateka mantendrá una presencia activa.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación de servicios a las personas usuarias en el que se contemplan todas aquellas labores de acogida, atención, asistencia, animación e intervención, orientación y mediación en el uso del equipamiento, de la colección, de los servicios y de las actividades programadas por la Mediateka, tanto en su propio espacio como en otras dependencias del Centro. Asimismo, se realizará la catalogación y clasificación de los fondos de la colección bibliográfica de la Mediateka en sus diferentes tipos y soportes, las tareas documentales relacionadas con el proceso de catalogación y clasificación de éstos, así como la gestión archivística de la documentación generada por el centro y/o vinculada a la programación general de Azkuna Zentroa y las tareas vinculadas con las Publicaciones.

El personal adscrito al servicio de la Mediateka deberá velar por el cumplimiento de las normas de uso vigentes en el espacio, informando a las personas usuarias sobre dichas normas cuando resulte necesario y adoptando las medidas oportunas para garantizar su observancia. Asimismo, deberá intervenir de

forma proactiva ante cualquier comportamiento o incidencia que suponga un incumplimiento de las mismas, con el fin de preservar la adecuada convivencia, el correcto uso de las instalaciones y la calidad del servicio prestado. En definitiva, el personal deberá hacer cumplir las normas, supervisando el comportamiento de las personas usuarias e interviniendo para corregir conductas contrarias a dichas normas, garantizando en todo momento el correcto funcionamiento del servicio y el adecuado uso de los espacios y recursos disponibles. En particular, el incumplimiento de estas obligaciones facultará a Azkuna Zentroa a la imposición de las penalidades previstas en la cláusula 33 del PCAP.

3. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

La empresa adjudicataria deberá subrogar al personal objeto del presente contrato de acuerdo con la legalidad vigente en función del convenio laboral aplicable en este caso. **El personal a subrogar se encuentra recogido en el “Anexo I”.**

La empresa adjudicataria deberá disponer de las personas trabajadoras suficientes durante todo el tiempo de vigencia del contrato. Deberá planificar, junto con las personas trabajadoras, vacaciones y cualquier otro permiso recogido en el convenio para evitar el menoscabo de la calidad de la actividad por la sustitución del personal. Dicha planificación se reflejará en un documento mensualmente actualizado que estará a disposición de Azkuna Zentroa.

La empresa adjudicataria gestionará todas aquellas cuestiones relativas al personal (gestión de turnos, bajas, vacaciones y permisos, ...)

Azkuna Zentroa podrá variar los horarios del centro (y por lo tanto la dedicación estimada) dependiendo de las circunstancias existentes y las modificaciones presupuestarias que pudieran darse en los siguientes ejercicios incrementando o reduciendo (sin limitación) las estimaciones horarias indicadas. Ningún incremento o reducción respecto de las estimaciones dará lugar a derechos o reclamaciones de ningún tipo por parte de la adjudicataria.

El personal que prestará sus servicios en la Mediateka conformará una plantilla con vocación de servicio público, comprometida con el proyecto, con experiencia y formación que tendrá un papel fundamental en la creación de conexiones entre las personas y la cultura contemporánea, y, con carácter flexible ya que algunas de las tareas pueden quedar obsoletas fruto de los cambios sociales y/o tecnológicos, así como de las necesidades de las personas usuarias, situadas en el centro de la misión de la Mediateka, y cuyos servicios deben regirse por principios de calidad y excelencia.

A continuación, se describen la tipología de servicios, funciones y tareas, así como las características del personal necesario para su ejecución, y, que, serán, como mínimo, los siguientes:

3.1. SERVICIO DE COORDINACIÓN

Personal encargado de tareas que requiere altos niveles de complejidad y autonomía; normalmente con formación universitaria media (diplomatura, grado, licenciatura o similares) en materias propias o relacionadas con la Administración y Gestión así como con las relativas a la gestión de espacios culturales (mediatecas, centros de documentación y archivo, etc.), y cualificación y experiencia contrastadas tanto para el desempeño de las mismas como para la gestión de equipos humanos implicados en ellas. Se requiere formación, cualificación y experiencia debido al nivel de complejidad que requieren la amplitud de tareas a desempeñar por este perfil y que se describen en este pliego, así como el nivel de responsabilidad que debe asumir.

Como perfil estrechamente vinculado con la atención a clientes y/o proveedores deberán poseer **el perfil lingüístico 3 de euskara**. Gran parte de los usuarios de la Mediateka se comunican en euskera, por lo que es necesario que este perfil pueda comunicarse con ellos de una forma adecuada. El personal deberá poder atender a proveedores, clientes y, en su caso, usuarios en euskera y deberá generar distintos tipos de documentación (informes, planes, reportes...) en este idioma. En caso de que el personal no disponga del perfil lingüístico 3 de euskera, deberá acreditarlo en el plazo máximo de un año desde la formalización del contrato. También se considera relevante para la necesidad que se pretende satisfacer mediante esta contratación el conocimiento de otros idiomas.

Además de los requisitos o competencias profesionales las personas adscritas a este perfil deberán contar con otras relativas a la gestión de recursos humanos (negociación, decisión, organización, ...), la proactividad (empatía, disponibilidad...), la orientación a las personas usuarias (comunicación, pedagogía, ...) etc.

Tareas

Este perfil, enlace entre la Mediateka del Centro y la empresa adjudicataria, tendrá como principales tareas asignadas aquellas que están vinculadas con:

- la coordinación de los equipos de trabajo relacionados con todos los diferentes procesos, servicios y actividades que tengan lugar en la Mediateka,
- la supervisión del equipo integrado en los diferentes perfiles,
- el reporte de incidencias y/o necesidades en relación con el equipamiento, mobiliario, parque tecnológico, etc., redactar informes, controlar la ejecución de las tareas y su coordinación diaria, ya sean ordinarias y/o extraordinarias, así como otro tipo de labores relacionadas con la ejecución de los servicios y de las actividades de la Mediateka.
- la puesta en marcha y colaboración en la implantación de los procedimientos de trabajo y las tareas a realizar por todos los componentes del equipo y que sean necesarios para el correcto funcionamiento de todos los servicios actuales y futuros, tanto los relativos al proceso físico y

técnico de la colección y/o el archivo como todos aquellos relativos a la acogida, atención, asistencia, orientación y mediación con las personas usuarias,

- la implementación de los sistemas de calidad que sean de aplicación actual o futura durante el tiempo de ejecución de esta licitación,
- la coordinación y garantía de la eficacia en el cumplimiento de las tareas y el desarrollo de todas ellas, así como la armonización de los tiempos de descanso para garantizar la correcta continuidad y transmisión de incidencias entre los trabajadores salientes y los entrantes de todos y cada uno de los turnos y tareas encomendadas,
- participar en los procesos de recogida de datos estadísticos relativos a todos y cada uno de los procesos y servicios actuales y futuros relacionados con la actividad diaria de la Mediateka – no recogidos en las labores de otros perfiles,
- realizar las funciones que le correspondan dentro del Plan de Autoprotección del edificio del centro y velar porque las que le correspondan al resto del personal sean llevadas a cabo.

Tiempo estimado y horario

Esta coordinación **deberá cubrir el horario de apertura de la Mediateka**, horario que podrá sufrir variaciones (ampliación o reducción) en función de las necesidades y circunstancias de la prestación del servicio.

El número y horario del personal asignado a esta coordinación deberá asegurar que el ritmo y desarrollo del trabajo asociado a cada uno de los servicios objeto de este pliego se realicen con la cadencia y ritmo adecuados para una buena prestación de todos los procesos y servicios que se lleven a cabo en la Mediateka, especialmente los más directamente relacionados con las personas usuarias.

3.2. SERVICIOS DE ASISTENCIA A COORDINACIÓN

El personal asociado a este perfil se encargará de la coordinación de las tareas en relación tanto a la difusión y visibilidad de la colección como aquellas relacionadas, entre otros ámbitos, con la imagen, el sonido, la comunicación audiovisual, los videojuegos, la informática, la tecnología y creación digital, la gestión cultural, el pensamiento contemporáneo, la dinamización sociocultural, la mediación, etc.

Son tareas que requieren niveles medios/alto de complejidad y autonomía, normalmente con niveles de formación medio/altos (formación profesional de grado superior, diplomatura, licenciatura, grado o similares...), y con experiencia contrastada en el desempeño de estas tareas en espacios culturales relacionados con la difusión del conocimiento, el mundo de la creación y la difusión de las creaciones artísticas contemporáneas, audiovisuales y tecnológicas. Se requiere formación, cualificación y experiencia debido al nivel de complejidad que requieren la amplitud de tareas a desempeñar por este perfil y que se describen en este pliego, así como el nivel de responsabilidad que debe asumir.

Como perfil estrechamente vinculado con la atención al público deberán poseer el perfil lingüístico 3 de euskara. A este respecto, gran parte de los usuarios de la Mediateka hablan en euskera, además del

derecho a poder comunicarse en este idioma; asimismo, tratará documentación y materiales en euskera, por lo que se requiere el perfil lingüístico 3. En caso de que el personal no disponga del perfil lingüístico 3 de euskera, deberá acreditarlo en el plazo máximo de un año desde la formalización del contrato. También se considera relevante para la necesidad que se pretende satisfacer mediante esta contratación el conocimiento de otros idiomas.

Además de los requisitos o competencias profesionales las personas adscritas a este perfil deberán contar con otras relativas a la capacidad de trabajo en equipo, la proactividad, la empatía, la orientación a las personas usuarias, etc.

Tareas

El personal adscrito a este perfil, para todos los turnos - mañana, tarde y/o fin de semana-, prestará sus servicios en las tareas descritas en el servicio de dinamización y, además, en el turno y horario en que no esté presente el personal de la coordinación de los servicios, realizará las tareas de representación del equipo y la comunicación con el Departamento de Mediateka de Azkuna Zentroa.

Las personas adscritas a este servicio coordinarán los diferentes equipos de trabajo vinculados a:

- la activación, dinamización, propuesta y ejecución de programas en relación con los diferentes itinerarios de la Mediateka, por ejemplo, de aquellos destinados a la Txikiteka, la komikiteka, el sistema de la palabra (clubes de lectura), los recursos audiovisuales, etc.
- la dinamización y mediación con las propuestas artísticas de Galería Mediateka,
- la comunicación de los programas y servicios, así como su actualización y revisión,
- el apoyo y colaboración en cuantas propuestas tuvieran lugar en el espacio físico de la Mediateka o implicaran la presencia de la Mediateka
- cualesquiera otras tareas relacionadas con la puesta en marcha de nuevas propuestas de programas, actividades y/o servicios.

Asimismo, participarán y transmitirán las valoraciones sobre la idoneidad de la colección, así como el desarrollo de los servicios, actividades y programas que se lleven a cabo en el espacio de la Mediateka transmitiendo la percepción de las personas usuarias con el objetivo de conseguir una mejora continua del servicio y de sus estándares de calidad.

Igualmente, participarán en los procesos de recogida de datos estadísticos relativos al uso de espacios, colección, servicios y actividades actuales y futuras que se desarrollen en este espacio y asistirán a las reuniones a las que sean convocados.

Tiempo estimado y horario

El número de horas totales dependerá de las necesidades del Centro y podrá sufrir variaciones (ampliación o reducción) en función de las necesidades y circunstancias de la prestación del servicio. Se estima que en torno a un 10-15% de su tiempo se dedicará a la ideación, preparación, diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las actividades.

El número de profesionales asignados a cada turno y horario deberá asegurar que el ritmo y desarrollo del trabajo se realicen con ritmos adecuados para una buena prestación de todos los procesos y servicios.

En el horario de apertura vigente de la Mediateka y para todos los turnos - mañana, tarde y/o fin de semana, se deberá contar con un equipo de trabajo capaz de realizar las diferentes tareas enumeradas en los párrafos anteriores de manera regular y eficiente, sin perjuicio de que el personal pueda prestar también servicios con anterioridad o posterioridad a la apertura de la Mediateka.

Fines de semana y festivos deberá haber siempre como mínimo una persona adscrita a este servicio

3.3. SERVICIOS DE DINAMIZACIÓN (ACOGIDA, ATENCIÓN, ASISTENCIA, ANIMACIÓN E INTERVENCIÓN, ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS)

El personal asociado a estas tareas requiere de niveles medios/alto de complejidad y autonomía, normalmente con niveles de formación medio/altos (formación profesional de grado superior, diplomatura, licenciatura, grado o similares...), y con experiencia contrastada en el desempeño de estas tareas en espacios culturales relacionados con la difusión del conocimiento, el mundo de la creación y la difusión de las creaciones artísticas contemporáneas, audiovisuales y tecnológicas. Se requiere formación, cualificación y experiencia debido al nivel de complejidad que requieren la amplitud de tareas a desempeñar por este perfil y que se describen en este pliego, así como el nivel de responsabilidad que debe asumir.

Las personas que integren este equipo, como personal estrechamente vinculado con la atención al público **deberán poseer el perfil lingüístico 3 de euskara**. A este respecto, gran parte de los usuarios de la Mediateka hablan en euskera, además del derecho a poder comunicarse en este idioma; asimismo, tratará documentación y materiales en euskera, por lo que se requiere el perfil lingüístico 3. En caso de que el personal no disponga del perfil lingüístico 3 de euskera, deberá acreditarlo en el plazo máximo de un año desde la formalización del contrato. También se considera relevante para la necesidad que se pretende satisfacer mediante esta contratación el conocimiento de otros idiomas.

Además de los requisitos o competencias profesionales las personas adscritas a este perfil deberán contar con otras relativas a la capacidad de trabajo en equipo, la proactividad, la empatía, la orientación a las personas usuarias, etc.

Tareas

A este equipo le corresponderán todas aquellas labores de acogida, atención, asistencia, animación e intervención, orientación y mediación en el uso del equipamiento, de la colección, de los servicios y de las actividades programadas. Estas tareas contemplan todas las cuestiones relativas a la puesta en marcha, seguimiento, evaluación, etc. de los diferentes servicios que ofrezca la Mediateka actualmente y en su futuro.

Así y con relación a las diferentes comunidades de públicos que habitan a diario el espacio, se proyectan distintos itinerarios:

- *Servicios bibliotecarios y Archivo:* para personas usuarias que buscan conocimiento y aprendizaje en formatos tradicionales ofreciendo servicios propios de una biblioteca pública.
- *Reflexión y concentración:* para quienes quieren conectar con otras personas y debatir. Abrimos espacios de debate generando diálogos participativos y creando comunidad.
- *Creación:* para las personas interesadas en experimentar nuevas formas de expresión unidas a la palabra, las culturas digitales, el pensamiento contemporáneo...
- *Encuentro y socialización:* para comunidades que quieren aprender “de otra manera” y desarrollar habilidades, competencias...

Así, y, a título meramente enumerativo, se contemplan las siguientes tareas que se desarrollarán según lo indicado en los manuales de procedimiento al respecto que así se establecieran y precisaran en función de los diferentes trabajos a realizar:

1. Vinculadas al equipamiento y recursos técnicos de la Mediateka:

- labores de apertura y cierre de las instalaciones: ordenación de los espacios de trabajo y mobiliario, iluminación, organización de la prensa y publicaciones periódicas...
- comprobación de los equipos ofimáticos, reprografía, ...
- preparación y disposición de material de apoyo para las actividades y/o programas de ejecución en Mediateka,
- supervisión de las instalaciones y de su uso correcto, así como reporte de incidencias, averías, o mal funcionamiento para su reporte al departamento correspondiente (Mantenimiento, Sistemas, ...)
- y cualesquiera otras tareas relacionadas con la puesta en marcha diaria del equipamiento y recursos técnicos en uso actual o futuro en la Mediateka para el desarrollo de los diferentes servicios.

2. Vinculadas a la comunicación y difusión del servicio:

- atención e información a las personas usuarias en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco tanto de forma presencial, telefónica, correo electrónico u otro medio que se implementara en el futuro tanto sobre la Mediateka y sus servicios como sobre el Centro en general y su programación,
- difusión de las actividades del Centro y de la Mediateka,
- velar por el cumplimiento de la normativa general de la Mediateka en relación con el equipamiento y materiales a disposición de las personas usuarias, así como la supervisión de las condiciones de uso de los servicios y actividades en el espacio físico de la Mediateka,

- y cualesquiera otras tareas relacionadas con la comunicación y difusión de los servicios y actividades del Centro en general y de la Mediateka en particular

3. Vinculadas con los servicios bibliotecarios:

- participación en las funciones de proceso físico del fondo bibliográfico (proceso físico de los ejemplares (tejuelado, etiquetado de código de barras, pictogramas, forrado, ...), ordenación del fondo, inventario, expurgo, ...)
- manipulación de fondos cuando se realicen cambios masivos (traslado de la documentación, tejuelado y otros),
- oordenación y control de fondos bibliográficos (monografías, publicaciones periódicas, etc.) y preparación de los mismos para su puesta a disposición del público,
- apoyo y soporte en la difusión y visibilidad de la colección,
- préstamo a domicilio, interbibliotecario, reservas, peticiones, ... de documentos,
- apoyo en el uso del equipamiento técnico y ofimático de la Mediateka, así como en Eliburutegia y e-Film u otros servicios digitales actuales y/o futuros,
- gestión y control del fichero de personas usuarias de la Mediateka: altas, modificaciones, bajas, ...
- gestionar el servicio INBOX relativo a la recogida de material solicitado y devolución automática del préstamo,
- y cuantas otras tareas estén vinculadas a los diferentes servicios bibliotecarios: circulación del fondo (préstamo a domicilio, interbibliotecario, reservas/peticiones, ...) servicio ofimático, orientación bibliográfica, dinamización lectora, servicios digitales, ... actuales y/o futuros.

4. Vinculadas con la dinamización y activación de los servicios y actividades a las personas usuarias:

- colaborar en la propuesta del desarrollo de actividades culturales, de dinamización lectora o de promoción y difusión de los diferentes servicios,
- colaborar en la propuesta de las actividades de formación de usuarios,
- tramitar sugerencias y quejas,
- recopilar datos estadísticos,
- revisar y actualizar la información de los servicios y actividades en los diferentes soportes y medios de comunicación habituales (impresos, WEB, ...) para favorecer la difusión de éstos,
- realizar una mediación proactiva por todas las plantas de Mediateka conectando los diferentes itinerarios y acompañando a las personas usuarias en sus itinerarios, dando a conocer la programación y activando la participación,
- cualesquiera otras funciones relacionadas con la dinamización y activación de servicios tanto en la Mediateka como en otros lugares del Centro (por ejemplo, activación del

espacio bibliográfico de DendAZ durante el Festival Internacional de las Letras – Gutun Zuria Bilbao)

A este equipo corresponde también la coordinación de los trabajos vinculados a:

- la activación, dinamización, propuesta y ejecución de programas en relación con los diferentes itinerarios de la Mediateka, por ejemplo, de aquellos destinados a la Txikiteka, la Komikteka, el sistema de la palabra (clubes de lectura), los recursos audiovisuales, etc.
- la dinamización y mediación con las propuestas artísticas de Galería Mediateka,
- la comunicación de los programas y servicios, así como su actualización y revisión,
- el apoyo y colaboración en cuantas propuestas tuvieran lugar en el espacio físico de la Mediateka o implicaran la presencia de la Mediateka, a propuesta de otros agentes culturales cuyas acciones encajen en el ideario de la Mediateka, y,
- cualesquiera otras tareas relacionadas con la puesta en marcha de nuevas propuestas de programas, actividades y/o servicios.

Asimismo, participarán y transmitirán las valoraciones sobre la idoneidad de la colección, así como el desarrollo de los servicios, actividades y programas que se lleven a cabo en el espacio de la Mediateka transmitiendo la percepción de las personas usuarias con el objetivo de conseguir una mejora continua del servicio y de sus estándares de calidad. También gestionarán y resolverán las quejas y sugerencias que formulen los usuarios.

Igualmente, participarán en los procesos de recogida de datos estadísticos relativos al uso de espacios, colección, servicios y actividades actuales y futuras que se desarrollen en este espacio y asistirán a las reuniones a las que sean convocados.

Para todas las funciones detalladas, así como para cualesquiera otras funciones asociadas al tratamiento, gestión y difusión de la documentación integrada en la Mediateka será necesario un **conocimiento exhaustivo tanto de las herramientas ofimáticas y de gestión bibliotecaria de uso en la Mediateka, así como de los procedimientos en curso** de tal manera que se puedan llevar a cabo correctamente las funciones antes citadas.

Tiempo estimado y horario

El número de horas totales dependerá de las necesidades del Centro y podrá sufrir variaciones (ampliación o reducción) en función de las necesidades y circunstancias de la prestación del servicio. En este número de horas se incluye aquel destinado a la ideación, preparación, diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las actividades, así como el correspondiente a la coordinación de las tareas y enlace entre la Mediateka y la empresa adjudicataria.

El número de profesionales asignados a cada turno y horario deberá asegurar que el ritmo y desarrollo del trabajo se realicen con ritmos adecuados para una buena prestación de todos los procesos y

servicios y deberá cubrir el horario de apertura de la Mediateka además del tiempo estimado para labores de apertura y de cierre de ésta.

En el horario de apertura vigente de la Mediateka y para todos los turnos - mañana, tarde y/o fin de semana, se deberá contar con un equipo de trabajo capaz de realizar las diferentes tareas enumeradas en los párrafos anteriores de manera regular y eficiente, sin perjuicio de que el personal pueda prestar también servicios con anterioridad o posterioridad a la apertura de la Mediateka.

El horario de trabajo de las personas asignadas a estas labores deberá asegurar la correcta coordinación de todas las cometidos y procesos relacionados con el servicio a prestar, así como la coordinación con el equipo de la Mediateka de Azkuna Zentroa.

El turno de mañana estará cubierto por, al menos, 5 personas mientras que en el de tarde el servicio se cubrirá por, al menos, 7 personas, si bien puede ser objeto de modificación en función de las necesidades del servicio y tipología y características de las actividades programadas. Las jornadas laborales deben garantizar y asegurar la correcta transmisión de la información entre los diferentes turnos de trabajo para la mejor y más eficaz gestión de los diferentes servicios y actividades

3.4. SERVICIOS DE CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN Y SERVICIO DE ARCHIVO Y PUBLICACIONES

Personal encargado de tareas que requiera altos niveles de complejidad y autonomía; normalmente con formación universitaria media (diplomatura, grado, licenciatura o similares) en materias propias o relacionadas con la Biblioteconomía o la Documentación, o/y cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de estas. Será imprescindible el dominio de los procesos de catalogación y archivo, de la normativa sobre descripción bibliográfica y/o archivística y de las herramientas a utilizar. Se requiere formación y cualificación debido al nivel de exigencia requerido para el tratamiento del proceso bibliográfico y sus diferentes necesidades, así como para la gestión archivística.

Se requiere que el personal asignado a estas tareas tenga, al menos, **el perfil lingüístico 2 de euskera**, toda vez que, entre sus funciones, tratará fondos bibliográficos y materiales en euskera. En caso de que el personal no disponga del perfil lingüístico 2 de euskera, deberá acreditarlo en el plazo máximo de un año desde la formalización del contrato. También se considera relevante para la necesidad que se pretende satisfacer mediante esta contratación el conocimiento de otros idiomas.

Además de los requisitos o competencias profesionales las personas adscritas a este perfil deberán contar con otras relativas al trabajo en equipo, capacidad de análisis y síntesis, organización, autonomía, etc.

Tareas

El personal adscrito a estas tareas, siguiendo las pautas establecidas en los diferentes manuales de procedimiento vigentes, realizará a título enumerativo, que no exhaustivo, las labores asociadas a los diferentes estados y procesos de la colección.

Entre las labores a realizar por el equipo designado para ello y cuyo objetivo es poner a disposición de las personas usuarias el fondo bibliográfico de la Mediateka, cabe citar todas aquellas relativas **al proceso físico y técnico del fondo bibliográfico**; desde la petición de los títulos que formaran parte de la colección hasta su inclusión definitiva en el catálogo así como aquellas relativas al expurgo o inventariado de la colección, creación y mantenimiento de registros de autoridad, digitalización de cubiertas para su integración en el catálogo, etc. La catalogación y clasificación de la colección se llevará a cabo siguiendo las normas y procedimientos en curso en la Mediateka y en la Red de Lectura Pública del País Vasco, en la que actualmente, está integrada.

Podrá participar, asimismo, en las tareas relativas al proceso físico de los ejemplares (tejuelado, etiquetado de código de barras, pictogramas, forrado, ...), u otras relativas a la ordenación del fondo, inventario, expurgo, ...

A las tareas de las personas asignadas a este servicio, se adscriben, también, aquellas labores que puedan considerarse de interés para la Mediateka vinculadas al proceso físico y técnico de la colección, a su difusión o la gestión documental y archivística que expresamente se soliciten como, por ejemplo, las relacionadas con búsquedas bibliográficas documentales para facilitar referencias bibliográficas, elaboración de guías de lectura, boletines de novedades, gestión de publicaciones periódicas, confección de centros de interés bibliográfico, discográfico, etc.. o aquellas vinculadas a los procesos de trabajo internos como, por ejemplo, la colaboración en la redacción de manuales de procedimiento o la asistencia a cuantas reuniones se considere necesario.

En relación con la **gestión archivística**, el personal adscrito a estas tareas, siguiendo las pautas establecidas en los diferentes manuales de procedimiento vigentes, realizará todas aquellas labores de tratamiento físico, técnico y documental asociadas a los diferentes estados y procesos de la gestión digital y archivística de la documentación vinculada a proyectos concretos definidos o de interés para el Centro o relacionados con la programación cultural del centro o su vida administrativa. En relación con las **Publicaciones** ayudará en todas aquellas tareas relativas a la edición, traducción, maquetación, impresión, ...de las publicaciones propias de Azkuna Zentroa o de aquellas en las que colabore con otras entidades.

Igualmente, participarán en los procesos de recogida de datos estadísticos relativos al uso de espacios y servicios actuales y futuros relacionados con la actividad diaria de la Mediateka y asistirán a las reuniones que se convoquen.

Tiempo estimado y horario

El número de horas totales dependerá de las necesidades del Centro y podrá sufrir variaciones (ampliación o reducción) en función de las necesidades y circunstancias de la prestación del servicio y de los proyectos en marcha.

El horario de trabajo de las personas asignadas a estas labores deberá asegurar la correcta coordinación de todas los cometidos y procesos relacionados con el servicio a prestar, así como la coordinación con el equipo de la Mediateka de Azkuna Zentroa.

3.5. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

El personal encargado de estas tareas requiere de niveles ordinarios de complejidad, responsabilidad y autonomía; normalmente con unos niveles de formación medios o básicos, no universitaria (ciclos formativos de grado medio), o/y cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de estas.

El personal asignado a estas tareas **deberá acreditar el perfil lingüístico 3 de euskera**, toda vez que gestiona, genera y trabaja documentación en euskera y se comunica con distintos agentes de la Mediateka que utilizan esta lengua. En caso de que el personal no disponga del perfil lingüístico 3 de euskera, deberá acreditarlo en el plazo máximo de un año desde la formalización del contrato. También se considera relevante para la necesidad que se pretende satisfacer mediante esta contratación el conocimiento de otros idiomas.

Además de los requisitos o competencias profesionales, las personas adscritas a este servicio deberán contar con otras relativas a la capacidad de trabajo en equipo, la proactividad, la empatía, la orientación a las personas usuarias, etc.

Tareas

El personal adscrito a estas tareas realizará labores centradas fundamentalmente en la gestión administrativa para el desarrollo de los servicios, programas y actividades que se desarrollen en la Mediateka o en las que ésta participe.

Entre estas tareas cabe destacar todas las relativas y derivadas de la organización de actividades, los trámites vinculados a los servicios habituales en la Mediateka, el control de los recursos y materiales necesarios para la realización de las actividades, la coordinación con todos los/las agentes involucrados/as en el desarrollo de éstas, así como cualquier otra tarea relacionada con la gestión administrativa de los programas, servicios y/o actividades gestionadas por la Mediateka.

Igualmente, participará en los procesos de recogida de datos estadísticos relativos al uso de espacios y servicios actuales y futuros relacionados con la actividad diaria de la Mediateka y asistirá a las reuniones a las que sea convocado/a.

Tiempo estimado y horario

El número de horas totales dependerá de las necesidades del Centro y podrá sufrir variaciones (ampliación o reducción) en función de las necesidades y circunstancias de la prestación del servicio.

El horario de trabajo de las personas asignadas a estas labores deberá asegurar la correcta coordinación de todas las cometidos y procesos relacionados con el servicio a prestar, así como la coordinación con el equipo de la Mediateka de Azkuna Zentroa.

3.6. SERVICIO DE REFUERZO

Servicio destinado a **reforzar** al equipo de ausencia o necesidades de refuerzo que puedan producirse.

Las personas que cubran este servicio, con categoría de dinamizador, no estarían vinculadas de forma permanente a un turno concreto, sino que tendrían una función flexible de cobertura, pudiendo incorporarse al turno o franja horaria que presente una necesidad de personal en cada momento.

Entre sus funciones se incluiría la cobertura de vacaciones, permisos, ausencias imprevistas y otras situaciones sobrevenidas, así como el refuerzo puntual del servicio cuando el volumen de trabajo o determinadas circunstancias organizativas lo requieran.

4. EQUIPAMIENTO

Los trabajos se realizarán principalmente en la Mediateka y en las dependencias del Centro habilitadas para ello.

Azkuna Zentroa únicamente proporcionará a la empresa adjudicataria el equipamiento técnico y medios auxiliares necesarios para la ejecución del trabajo en aquellos puestos que realicen su labor de cara al público. Para el resto, proceso técnico de la colección, archivo, publicaciones, responsable del servicio y gestión administrativa, la empresa adjudicataria queda obligada a aportar el resto de equipamiento necesario, que comprenderá los elementos que seguidamente se describen a título meramente enunciativo:

- Ordenador/es,
- Sistemas de protección antivirus, spyware, troyanos, malware, greyware, etc.
- Impresora/s multifunción,
- Material fungible (papelería, toner, celo, etiquetas ...)
- Cualquier otro tipo de material de oficina necesario para la ejecución final de los trabajos.

Todo este equipamiento deberá actualizarse periódicamente y adaptarse a las necesidades y evolución del servicio.

Será responsabilidad del Centro, la gestión de la autorización, alta de usuarios y conexión al sistema de gestión bibliotecaria en uso en el momento del desarrollo del contrato objeto de este pliego de prescripciones técnicas tanto en lo que se refiere al acceso al programa de gestión bibliotecaria como al software en uso para el mantenimiento de la base de datos de contactos del Centro.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a

reuniones de trabajo, informativas, etc. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del período de contrato.

5. OTROS

a. Condiciones para la prestación de los servicios

Los trabajos se realizarán, fundamentalmente, en las dependencias de la Mediateka, o en aquellas que se pudieran determinar por la dirección del Centro dentro del mismo centro. Esta gestión deberá llevarse a cabo en las jornadas y horarios que a tal efecto se concreten en el capítulo correspondiente. El Centro, en función de las necesidades y circunstancias de la prestación del servicio, podrá realizar variaciones sobre el número total de horas de prestación asignadas a los diferentes servicios bien para su ampliación o reducción. De cara a la ejecución de tareas no habituales o no previstas inicialmente, y que requieran de una reestructuración de los trabajos a realizar se establecerá un calendario ex profeso para ello, calendario que se coordinará con los departamentos del Centro que pudieran estar implicadas en el desarrollo de éstas.

Asimismo, todo el personal deberá cumplir una serie de condiciones con relación a la atención y respeto debido a la imagen del Centro y a la ejecución de manera eficaz de las tareas definidas para cada uno de los perfiles que se describen en dicho capítulo.

Estas indicaciones se concretan, por ejemplo, en el desempeño fiel y con diligencia de las tareas que se le encomienden por su empleador, en la corrección en el trato tanto con las personas usuarias del centro como con sus superiores, compañeros y/o subordinados, en la corrección en el aseo, en la puntualidad a la hora de incorporarse y dejar el servicio ya que el horario especificado de apertura y cierre de la Mediateka debe estar siempre atendido, en la utilización diligente del material a su servicio así como la conservación en perfecto estado de pulcritud y limpieza de los espacios de trabajo.

La empresa adjudicataria asumirá, específicamente, también, la responsabilidad sobre:

- la prestación del servicio de manera regular y continuada durante los períodos establecidos según el calendario anexo a este PPT.
- El comportamiento de los integrantes del equipo de trabajo tanto en la actitud y atención con las personas usuarias como con el resto de las profesionales que desarrollan su actividad laboral en Azkuna Zentroa como con el propio staff de la institución. El uso no sexista del lenguaje, la interlocución en euskera con la ciudadanía, entre otras, son cuestiones de especial atención.
- La rotación de personas en el equipo de trabajo, especialmente en los casos de mayor responsabilidad.
- La recuperación de aquellos elementos que por error se llevara alguno de los componentes del equipo de trabajo al apagado y cierre de las instalaciones.

- La competencia lingüística del personal, en el sentido de verificar (siempre que el puesto de trabajo exija el requisito de idiomas) que los trabajadores cuentan con el certificado de aptitud de euskera requerido. En el caso de no tener el certificado exigido, Azkuna Zentroa podrá validar que se pruebe que se dispone de dicho por sus propios medios.
- La dotación (anualmente) a las personas que prestan el servicio de atención a las personas usuarias de una vestimenta de trabajo y de un sistema que permita identificarlas, de cara a facilitar la comunicación y el trato entre éstas y las personas usuarias. Todas las prendas deberán estar identificadas con el logo de Azkuna Zentroa y de la empresa adjudicataria.

b. Formación

En caso de que sea necesario impartir formación al personal para la realización de este contrato, la misma correrá a cargo de la empresa adjudicataria. A tales efectos, se podrá apoyar, si procediera, en el Plan de Formación aprobado por el Centro para el personal asignado a la Mediateka pudiendo la empresa adjudicataria solicitar a Azkuna Zentroa orientación sobre la temática de la actividad formativa.

Estas horas de formación no serán objeto de facturación.

c. Dirección del contrato

La evaluación de la calidad de la gestión integral de todos los procesos corresponderá a la persona Responsable de la Mediateka de Azkuna Zentroa y a la Dirección de Azkuna Zentroa.

Se creará un Comité de Seguimiento en el que participarán:

- Dirección del Centro o persona en quien delegue,
- Responsable de la Mediateka.
- Dirección/Gerencia de empresa adjudicataria,
- Responsable de Contrato designado por la empresa adjudicataria.

Dicho comité tendrá como objetivo principal, además de resolver cuantas dudas, incidencias y/o circunstancias relativas a la ejecución del proyecto pudieran plantearse, la enumeración y redacción de los objetivos a cubrir anualmente por lo que a los participantes anteriores se podrán sumar otras personas del equipo o personas físicas o jurídicas externas que, por la necesidad o dinámicas de los trabajos y proyectos en marcha, se considerase de interés para debatir o desarrollar con más profundidad el desarrollo de éstos.

Para velar por la correcta ejecución del contrato, se reunirá mensualmente durante el primer trimestre a contar desde el inicio en la ejecución de los servicios contratados y, posteriormente, una vez al trimestre durante el primer año desde la firma del contrato, y, cuantas veces fuere necesario en función del desarrollo del proyecto.

El tiempo destinado a la ejecución de estas tareas no será objeto de facturación.

d. Organización y recursos humanos

La empresa adjudicataria deberá nombrar una persona responsable del Contrato, a fin de que la represente ante Azkuna Zentroa en todo lo concerniente al contrato. La persona responsable, tendrá el poder suficiente para tomar las decisiones oportunas, siendo el/la único/a interlocutor/a válido/a para todos los asuntos relativos al contrato. El referido responsable del contrato no podrá ser el personal que desempeñe los servicios de los perfiles descritos en este pliego. Asimismo, será este responsable quien gestionará todas aquellas cuestiones relativas al personal (gestión de turnos, bajas, vacaciones y permisos, calendario...).

La/s persona/s responsable/s del contrato, deberá/n contar con titulación universitaria y con una experiencia mínima y consecutiva de cuatro años en la responsabilidad de proyectos de similar envergadura. Asimismo, será la persona encargada de gestionar y coordinar todo el equipo humano asignado a este proyecto en relación con las jornadas de trabajo, rotación de turnos y horarios de los diferentes técnicos/as asociados/as a los diferentes perfiles, vacaciones, gestión de bajas o sustituciones de urgencia o necesarias para la continuidad del servicio, etc.

Azkuna Zentroa no tendrá responsabilidad directa, solidaria, ni subsidiaria respecto al cumplimiento de las obligaciones laborales y de Seguridad Social de la empresa adjudicataria durante la vigencia del Contrato, así como tampoco de las que se puedan derivar, en su caso, de la extinción de los contratos de trabajo, tanto durante la vigencia del presente contrato, como con posterioridad a su terminación, asumiendo la empresa adjudicataria la totalidad de las consecuencias jurídico laborales derivadas de los mismos, tanto durante la vigencia del presente contrato, como una vez finalizado el mismo.

Las personas empleadas por la empresa adjudicataria se encontrarán incluidas en el sistema de la Seguridad Social, y de alta en el Régimen de Seguridad Social que corresponda a la modalidad contractual vigente entre las partes, durante el tiempo que dure la vinculación laboral que se establezca.

Azkuna Zentroa no tendrá respecto al personal que preste sus servicios para la empresa adjudicataria ninguna facultad organizativa ni de dirección ni existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna con los mismos. La dirección, control y gestión de su personal la realizará la empresa contratista.

Si la adjudicación recayera en una unión temporal de empresas, la interlocución con el Centro se hará con el responsable único designado por dicha UTE.

e. Calendario y horarios de apertura

- **TRATAMIENTO DE LA COLECCIÓN, ARCHIVO Y PUBLICACIONES**

En relación a la prestación de servicios vinculados con el proceso físico y técnico de las colecciones, así como con otros procesos de movimiento u organización de fondos bibliográficos más importantes y la gestión archivística, el horario de trabajo semanal será de lunes a viernes en jornada de trabajo que podrá ser continua, pero con un descanso no facturable de, al menos, 30 minutos (el Centro no abonará a la adjudicataria el periodo de descanso si la jornada del personal fuese continua).

- **PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LAS PERSONAS USUARIAS**

En lo que respecta al calendario y horario previsto para la prestación de las tareas asociadas a los servicios a la ciudadanía será, tomando como referencia el año 2026:

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN MEDIATEKA

- Lunes a sábado: 10:00 a 20:00 horas
- Domingos y festivos: 10:00 – 14:00 horas

En las fechas detalladas a continuación el horario será:

- 24 y 31 de diciembre: cierre a las 17:00 horas (el horario de apertura estará en función de si corresponde a día laborable, sábado, domingo o festivo)

De cara a las labores de apertura y cierre de la Mediateka se establecerán los tiempos y personas encargadas de ello ajustando el horario de entrada y salida en el turno correspondiente. Así, suponiendo un horario de apertura a las personas usuarias de 10:00 a 20:00 horas y una jornada laboral de 6 horas, la entrada será a las 8:00 para las personas que realicen labores de apertura y salida a las 14:00 horas, así mismo quienes realicen las labores de cierre accederían al puesto de trabajo a las 15:00 horas para terminar su jornada laboral a las 21:00 horas, contando con un tiempo para traslado de notas, incidencias o información para el correcto desarrollo de la actividad diaria de los servicios y actividades en marcha.

El turno de mañana estará cubierto por al menos 5 personas mientras que en el de tarde el servicio se cubrirá por al menos 7 personas, si bien puede ser objeto de modificación en función de las necesidades del servicio. La jornada del responsable de servicio y de la persona de gestión administrativa estará a caballo entre ambos turnos y asegurará la correcta transmisión de la información para la mejor y más eficaz gestión de los diferentes servicios y actividades.

f. Memoria y partes de trabajo

Durante la realización de los trabajos contratados, la empresa adjudicataria deberá hacer un seguimiento detallado de la calidad de los servicios para los que se ha llevado a cabo su contratación.

Durante su ejecución, Azkuna Zentroa se reserva la posibilidad de realizar diferentes controles para evaluar la calidad de los trabajos y servicios llevados a cabo mediante la ejecución de encuestas y entrevistas a las personas usuarias.

Este control de calidad formará parte, como informe aprobatorio, de la recepción final del trabajo objeto del contrato y certificará la conformidad con lo exigido en este pliego de prescripciones técnicas.

La empresa oferente describirá los sistemas de control y seguimiento que utilizará para garantizar la correcta ejecución del contrato, así como para asegurar una información puntual del desarrollo de los trabajos y de las incidencias que puedan producirse, indicando, al menos, los siguientes aspectos:

- Plan de organización del trabajo y calidad del servicio que tenga en cuenta los servicios, horarios y prestaciones a llevar a cabo desde la Mediateka, proponiendo normas, indicadores de control y de mejora.
- Tiempo de dedicación y periodicidad con la que el Responsable del Contrato asignado a este servicio lleve a cabo “in situ” la inspección, dando conocimiento a la Mediateka de Azkuna Zentroa de estas visitas.

La empresa adjudicataria reportará diaria y semanalmente las acciones objeto de planificación, programación, coordinación y ejecución que se realizarán en las sucesivas jornadas laborales en aras a prever y establecer los convenientes y necesarios cambios en la asignación de tareas y/o actividades derivadas por diferentes causas como bajas temporales por enfermedad, período vacacional, por asistencia a programas de formación, apoyo a las actividades de programación, etc.

La empresa adjudicataria deberá presentar mensualmente un informe, en papel y en formato digital, a la persona Responsable de la Mediateka de Azkuna Zentroa, en lo referente a la asistencia prestada, en relación con todas y cada una de las tareas realizadas y los perfiles empleados.

Se dará cuenta de los trabajos relativos al tratamiento físico y técnico de los documentos procesados, tanto del fondo bibliográfico como del documental y archivo (registros incorporados, modificados, altas de ejemplar, modificación de ejemplar, tejelado, etiquetado, etc.), así como del resto de tareas realizadas en relación al objeto de este concurso y de las incidencias que hayan surgido en la ejecución de los trabajos y las sugerencias de mejora respecto a infraestructuras, instalaciones y demás aspectos de la asistencia.

El cómputo de horas que se han señalado en el cuerpo de este documento tiene carácter meramente estimativo, y podrán sufrir variaciones para adaptarse en cada caso a las necesidades del servicio.

Como mínimo, el contratista deberá presentar:

- Informe mensual en el que se relacionarán las diferentes incidencias que se hayan producido en el desarrollo de este servicio: bajas del personal asociado a este servicio, vacaciones, asistencia a programas formativos, etc.
- Informe mensual sobre las tareas realizadas por el equipo en la que se detallarán los recursos humanos empleados, así como la asignación de tiempos destinados a cubrir estas funciones.
- Memoria anual de los servicios del proceso físico y técnico de la colección y el archivo y de la prestación de los servicios a las personas usuarias en relación con las labores de acogida, atención, asistencia, animación e intervención, orientación y mediación en el uso del equipamiento, de la colección, de los servicios y de las actividades programadas por/en el Área/Departamento. Este documento se completará con una relación de indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan evaluar los objetivos marcados al inicio de cada año.