Gipuzkoako Foru Aldundia
Kultura, Lankidetza, Gazteria eta Kirol Departamentua

Diputación Foral de Gipuzkoa
Departamento de Cultura, Cooperación, Juventud y Deportes

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS Y LABORES RELACIONADAS CON EL MANTENIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA DE KOLDO MITXELENA KULTURUNEA.

1.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Se contemplan dos tipos de tareas:

A. Tareas permanentes: labores relacionadas con la atención a las personas usuarias a través de los distintos canales de comunicación de la Biblioteca y con el mantenimiento y difusión de la colección.

   Estas tareas se mantendrán con carácter estable a lo largo de todo el contrato.

B. Tareas a demanda: labores relacionadas con la selección y adquisición de fondos documentales.

   Se realizarán a demanda en función de las necesidades de la Biblioteca.

A.- Tareas permanentes

A.1.- Atención a personas usuarias:

- Atender y asesorar en la búsqueda de información y referencias documentales, tanto en los fondos de la propia colección, como en recursos electrónicos externos y, en su caso, en otras bibliotecas.
- Facilitar el conocimiento y la utilización de los servicios, colecciones documentales, sistema de gestión documental y soportes tecnológicos disponibles en la Biblioteca, informando sobre las condiciones de uso, la normativa en vigor y las posibilidades de acceso y utilización de los distintos servicios de la Biblioteca.
- Informar de los servicios y actividades de Koldo Mitxelena Kulturunea y, en lo posible, de otros equipamientos y actividades culturales de la ciudad.
- Gestionar el préstamo de documentos: tramitación de carné, control de salida y devolución y del estado de los documentos. Préstamo interbibliotecario. Gestión de renovaciones y reservas.
- Facilitar a las personas usuarias la utilización del autopréstamo.
- Gestionar el préstamo entre las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Euskadi.
- Gestionar las consultas del Fondo de reserva: atención a investigadores, preparación de la documentación solicitada para su traslado y consulta, etc.
- Facilitar el acceso a la Hemeroteca.
- Comunicar a la dirección de la Biblioteca las desideratas, sugerencias, quejas y consultas que se reciban.

A.2.- Labores de mantenimiento de la colección:

⇒ Fondo de libre acceso:

- Colocación de etiquetas RFID en documentos prestables.
- Supervisión y mantenimiento diario del orden de los documentos.
- Control del buen estado y calidad física y conceptual de los fondos, con propuesta de tareas de expurgo, reposición, traslado de fondos, restauración, etc.
- Revisión, captura y escaneo de carátulas de documentos para su incorporación al catálogo.

⇒ Fondos de reserva:

- Organización física de la documentación:
  - Ordenación, implementación de soportes de preservación, etc.
  - Inventariado y numerado de cajas y documentos sueltos de fondos personales.
  - Ejecución de tareas de expurgo de documentos catalogados y pendientes de catalogar según la política de colección establecida por los responsables técnicos de la Biblioteca.
  - Organización y tratamiento documental del fondo local (literatura gris, folletos, carteles, etc.)
  - En Hemeroteca, manipulación de publicaciones seriadas para ponerlas en préstamo.
  - Gestión de ejemplares duplicados mediante ofrecimiento o trueque con otras bibliotecas.
- Tareas relacionadas con el catálogo:
  - Incorporación a los datos del ejemplar de información relativa al precio de tasación del documento según referencias procedentes de catálogos de librerías, recursos web, etc.
  - Enriquecimiento de registros bibliográficos.
  - Enriquecimiento de registros de autoridad.
  - Identificación de los documentos que pasan a dominio público y son susceptibles de ser digitalizados.
  - En Hemeroteca, carga de fondos de publicaciones seriadas cerradas.

  Estas labores se realizarán siguiendo las directrices de los responsables técnicos de la Biblioteca.
- Tareas de digitalización:
  - Propuesta de vaciado y digitalización de publicaciones.
  - Escaneado de documentos a demanda.
  - Detección y redigitalización de documentos escaneados en su día a baja calidad.
  - Escaneado de las cubiertas/portadas de las publicaciones para enlazarlas con el registro bibliográfico.
  - Revisión y corrección de textos digitalizados y ocerreados.

A.3.- Labores de difusión de la colección:

- Colaborar en la difusión y dinamización de la colección:
  - Diseñar centros de interés en base a la actualidad, a la actividad cultural en general, así como a la programación de la Dirección de Cultura en particular.
  - Creación de contenidos para la página web de KMK y para las redes sociales (noticias, novedades, reseñas, recomendaciones, etc.)
  - Selección y presentación de fondos, señalización y rotulación, etc.
- Realizar visitas guiadas que hayan sido solicitadas con cita previa.

A.4.- Otras tareas:

- Recopilar los datos de las estadísticas mensuales.
- Traslado de fondos y supervisión de traslados masivos/colocación de fondos.
- Inventarios.
- Tareas de apoyo a actividades que se realizan en la Biblioteca.
- Propiciar la mejora de la calidad en los servicios de la Biblioteca, estableciendo mecanismos de control y evaluación de resultados.

B.- Tareas a demanda

- Selección y adquisición de documentos.

En general, todas aquellas tareas precisas para el buen funcionamiento de los servicios que se ofrecen a las personas usuarias.

2.- REFORMA DEL EDIFICIO DE KOLDO MITXELENA KULTURUNEA. Ubicaciones del servicio, labores en cada sede y horarios

Durante la duración de este contrato está prevista la realización de unas obras de reforma parcial del edificio de KOLDO MITXELENA Kulturunea.

Dicha reforma parcial supondrá el cierre total del edificio y la necesidad de proporcionar diversos servicios de la Biblioteca en otras ubicaciones del Departamento de Cultura.

Para ello se habilitarán dos sedes en Donostia y una tercera en otra localidad guipuzcoana.

Estas ubicaciones podrían variar durante el desarrollo del contrato en función de las necesidades del servicio y su prestación.

Cada ubicación prestará servicios diferenciados conforme al siguiente planteamiento:

- **Sede 1. Donostia.**

  Se trata de un espacio abierto al público en el que se ofrecerá un servicio de información bibliográfica y general, así como el servicio de préstamo de documentos.

  El horario de atención al público de esta sede será de 8:30 a 20:30 h. de lunes a viernes y los sábados de 8:30 a 14:00 h.

  Así, esta sede requiere 10.374 horas de trabajo anuales, distribuidas del siguiente modo:

  - Lunes a viernes, 2 turnos – mañana y tarde – de 3 personas en cada turno.
    - Turno mañana: 8:00 a 14:00 h.
    - Turno de tarde: 14:00 a 20:30 h.
  - Los sábados se realizará un único turno de 8:00 a 14:00 h., atendido igualmente por un mínimo de 3 personas.
  - Se destinarán 15' adicionales a la apertura y cierre de la atención al público.

- **Sede 2. Donostia.**

  Se trata, básicamente, de un espacio de tratamiento técnico de los fondos de la Biblioteca que contará también con una sala de consulta del fondo de reserva, así como con una hemeroteca digital a las que se podrá acceder con cita previa.

  - La atención al público – con cita previa – estará en todo momento garantizada por dos personas en el turno de mañana de 9:00 a 14:00 h. de lunes a sábado y dos personas en el turno de tarde de 14:00 a 20:00 h. de lunes a viernes. En caso de que no haya suficientes citas previas para completar la totalidad del horario, este personal deberá compatibilizar la atención al público con las labores de mantenimiento de la colección.
  - Se destinarán 15' adicionales a la apertura y cierre de la atención al público.

  El resto de las labores respecto de la colección se atenderán por otro personal en un horario de trabajo de 8:30 a 14:30 h. de lunes a viernes.

  Todas las labores a realizar en esta sede, tanto la atención al público como los procesos relacionados con el tratamiento de la colección, requieren 13.026 horas de trabajo anuales.

- **Sede 3. Gipuzkoa.**

  Se trata, básicamente, de un espacio de archivo y tratamiento técnico de los fondos de la Biblioteca. Contará con una sala de consulta del Fondo de Reserva a la que se podrá acceder con cita previa.

  El horario de trabajo de esta sede será de lunes a viernes: 8:30 a 14:30 h. en horario de verano y en invierno de 9:00 a 14:30 h. salvo los martes, que se amplía hasta las 18:00 h.

  En esta sede se requieren 3.098 horas de trabajo anuales. Las tareas a realizar, tanto las de atención al público como las relacionadas con la colección, estarán garantizadas por un mínimo de dos personas que compatibilizarán en el mismo horario labores de mantenimiento de la colección y de atención al público.

Así, de acuerdo con las características del servicio en cada sede, la suma de horas de atención mínima en las tres sedes asciende a un total de 26.498 horas, tal y como se detalla en la tabla del *Anexo.*

3.- CONDICIONES DETALLADAS DE LA EJECUCIÓN

3.A.- HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los horarios de prestación de los servicios deberán adecuarse para cada sede, tal y como han quedado descritas en el apartado anterior.

En cualquier caso, los horarios y calendarios podrán ser objeto de modificación durante el desarrollo del contrato en función de las necesidades reales que se observen.

El servicio, tal y como se ha descrito, requiere un mínimo de 26.498 horas de tareas permanentes.

Dicho número de horas permite atender con calidad las necesidades de las personas usuarias de la Biblioteca, así como la realización de diversas labores respecto de la colección. Con el fin de cumplir este objetivo serán fijados periódicamente los criterios de atención y servicio que resulten necesarios para la adecuada realización del objeto de este contrato.

De igual modo y para realizar labores tales como inventarios, ordenación de fondos y/o traslados de los mismos, se requerirá a la empresa adjudicataria la realización de las labores de gestión de su personal que resulten necesarias para ajustar y/o agrupar turnos en un único espacio durante el

tiempo que se determine, sin que ello suponga en ningún caso menoscabo del servicio de atención al público.

La empresa deberá nombrar una persona responsable coordinadora del contrato que asuma las funciones de coordinación externa con la Administración contratante e interna con la propia empresa y su personal.

Las funciones desarrolladas por la empresa adjudicataria serán supervisadas, controladas y evaluadas por el Servicio de Biblioteca, Promoción y Difusión Cultural.

3.B.- REQUISITOS DEL PERSONAL.

De acuerdo con el convenio colectivo sectorial vigente para los y las gestoras de la información y documentación de Gipuzkoa (Boletín Oficial de Gipuzkoa nº 95 de 20 de mayo de 2022).

- Al menos 6 deberán pertenecer al **grupo de clasificación IV. Técnicos especialistas, subgrupo. IV 2. Técnicos de biblioteca, archivo y centro documental**, cuyas funciones incluyen:
    - Realizar procesos técnicos de catalogación, clasificación e indización.
    - Gestionar bases de datos documentales y bibliográficas. incluyendo actualizaciones y búsquedas.
    - Participar en las tareas de selección y adquisición de fondos.
    - Realizar búsquedas bibliográficas y documentales.
    - Desarrollar y atender los programas de formación de personas usuarias.
    - Desarrollar y atender la programación cultural o difusión del centro, elaborando los materiales básicos para las mismas.

- Las restantes deberán pertenecer al **grupo de clasificación V. Atención directa, subgrupo V.2. Auxiliares**, cuyas funciones incluyen:
    - Digitalización y reprografía.
    - Instalación de los fondos.
    - Control y mantenimiento de publicaciones periódicas.
    - Atención al público: expedición de carné, consultas, préstamos (también los interbibliotecarios), búsquedas…inventario.
    - Ayudar en procesos de mantenimiento y apoyo a los técnicos; también en las actividades de difusión y formación.
    - Manejar el sistema de gestión del catálogo para completar las tareas arriba definidas.
    - Procesamiento básico de documentos: limpieza, registro, tejuelado, colocación de alarmas, carpetas, sellado…
    - Garantizar la renovación del material fungible.
    - Recogida estadística.

Por otro lado, todas las personas que desempeñen las tareas mencionadas en el presente Pliego deberán:

- Ser perfectamente bilingües en castellano y euskera debiendo disponer de capacidad a nivel C1, según el Marco común europeo de referencia para las lenguas (https://rm.coe.int/168045bc78)

Durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento de los justificantes que acrediten los requisitos exigidos al personal respecto de las titulaciones académicas y de conocimiento lingüístico.

En defecto de titulación en los apartados de lenguas, se requerirá declaración jurada de la propia persona que asegure el nivel de conocimiento exigido por el contrato, reservándose la administración, durante cualquier momento de la ejecución del contrato, la comprobación del nivel de conocimiento necesario.

3.C.- CALIDAD MÍNIMA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio, como recoge su descripción, es la atención a las personas usuarias y las labores asociadas al mantenimiento de la colección.

El servicio de atención al público deberá garantizar a las personas usuarias:

- Acceso sin discriminación de origen, género, religión u opinión, de manera libre y gratuita a las dependencias y a los servicios de la Biblioteca.
- Atención en la lengua oficial de su elección.
- La confidencialidad de sus datos personales y la privacidad en relación con los materiales y servicios recibidos.
- Atención respetuosa y profesional por parte del equipo de la Biblioteca.
- Información sobre los diferentes servicios y prestaciones que se ofrecen en la Biblioteca, así como acerca de sus normas de uso.
- La ayuda necesaria para la consulta de la colección documental y el acceso a los servicios de la Biblioteca.
- La posibilidad de presentar sugerencias, reclamaciones y quejas sobre el funcionamiento de la Biblioteca.

ANEXO

	CONTRATO 2023-2024	HORARIOS TURNOS TIEMPOS	COMPUTO horas/día	Núm. días a la semana	COMPUTO horas/semana	ANUAL 52 semanas/año personas por turno
	DONOSTIA SEDE 1					**10.374**
Apertura al Público lun a vie 8:30 a 20:30 sabados 8:30 a 14:00	Turno Mañana	8:30 a 14:00	5,5	6	33	5.148
	Turno Tarde	14:00 a 20:30	6,5	5	32,5	5.070
Permanencia	Apertura (1 persona)	15'	0,25	6	1,5	78
	Cierre (1 persona)	15'	0,25	6	1,5	78
	DONOSTIA SEDE 2					**13.026**
Atencion al publico (cita previa) lun a vie 9:00 a 20:00 sabados 9:00 a 14:00	Turno Mañana	9:00 a 14:00	5	6	30	3.120
	Turno Tarde	14:00 a 20:00	6	5	30	3.120
Permanencia	Apertura (1 persona)	15'	0,25	6	1,5	78
	Cierre (1 persona)	15'	0,25	6	1,5	78
LABORES COLECCIÓN	Labores Colección	8:30 a 14:30	6	5	30	6.630
	GIPUZKOA SEDE 3					**3.098**
Dentro del horario Atencion al publico (cita previa) y Labores Colección	Horario Invierno (2 personas)	9:00 a 14:30	5,5	5	27,5	1.870
		14:30 a 18:00	3,5	1	3,5	238
	Horario Verano (2 personas)	8:30 a 14:00	5,5	5	27,5	990
					TOTAL HORAS EN LAS TRES SEDES	**26.498**

Donostia – San Sebastián, 12 de diciembre de 2022.

Fdo.: Patxi Presa Lastra
JSV Biblioteca, Promoción y Difusión Cultural.