

BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE A CORUÑA: MODELO DE GESTIÓN. MARCO DE REFERENCIA: EL MUNICIPIO.

Isabel Blanco Pardo,

Directora del Servicio Municipal de Bibliotecas,

A Coruña.

A Coruña es una ciudad de 244.862 habitantes dentro de un municipio de 36,8 Km² lo que propicia una alta densidad de población y una escasez de suelo haciendo que la extensión de la ciudad coincida prácticamente con la del municipio. Se caracteriza por ser una ciudad de servicios administrativos, culturales, sanitarios, etc., no sólo para la propia ciudad sino también para los municipios cercanos sirviendo a una comarca de unos 350.000 habitantes.

Para prestar los servicios de biblioteca pública la ciudad cuenta con la Biblioteca Pública del Estado, gestionada por la Xunta, con la Biblioteca Pública Provincial dependiente de la Diputación y con el Sistema o Red de Bibliotecas Municipales. No se presta al ciudadano ningún servicio en común porque no existe ninguna coordinación entre ellas. Los usuarios pueden llegar a tener 3 carnés de biblioteca pública.

El concepto de servicio público.

Las Administraciones locales y, como consecuencia sus Bibliotecas, han sufrido una verdadera revolución y evolución en su concepción del servicio público. Hemos pasado, o estamos pasando, de una Administración donde imperaba una cultura jurídico-burocrática orientada a los procesos y a la

eficacia, a una Administración orientada al ciudadano y a la eficiencia. E. Maragall¹ distingue tres etapas en las corporaciones locales democráticas:

- 1979-85: Reorganización y resolución de las demandas más urgentes de la ciudadanía. Esto llevó a la creación de servicios incluso por encima de sus competencias.
- 1986-1991 (esta etapa que en algunos ayuntamientos dura más años): caracterizada por el crecimiento y desarrollo de infraestructuras, equipamientos básicos e inversiones importantes; junto con varias iniciativas emprendidas para mejorar las relaciones con la ciudadanía y para hacer más eficaces, más transparentes y menos burocráticas las Administraciones Locales, como por ejemplo, la búsqueda de nuevos sistemas de gestión que permitan responder mejor a las necesidades ciudadanas que el modelo jurídico-burocrático imperante en ese momento en las Administraciones.
- Desde las elecciones de 1994 se inicia una etapa más centrada en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Hay intentos de mejorar la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios.

El Ayuntamiento de Coruña no es ajeno a esta evolución aunque, quizás, la segunda etapa haya tenido una mayor duración debido al gran número de equipamientos culturales, deportivos y sociales que se crearon entre 1991 y el 2003, entre ellos las bibliotecas. Al igual que otros Ayuntamientos, durante esos años, se han probado, especialmente en los servicios culturales, distintos modelos de gestión: consorcios, organismos autónomos, externalización de servicios, fundaciones, gestión directa, etc.

La gestión del Sistema Municipal de Bibliotecas.

La red municipal está constituida por seis bibliotecas: dos de carácter público pero especializadas bien por su público objetivo, como es el caso de la

¹ MARAGALL, E. *Calidad total en los Servicios Públicos y en la Empresa*. Madrid : Ministerio para las Administraciones Públicas, 1992., p. 138-139.

Biblioteca Infantil y Juvenil, o bien por su temática, como es la Biblioteca de Estudios Locales y cuatro bibliotecas públicas de carácter general ubicadas en los barrios. Para administrar y coordinar esta pequeña red existe un Departamento central llamado Servicio Municipal de Bibliotecas que tiene entre sus funciones, además de servir de enlace con el Área de Servicios a los ciudadanos, la gestión administrativa y económica general, la coordinación de programas, procedimientos, procesos² y personal, la formación del personal, la difusión de los servicios, la apertura de nuevas bibliotecas y nuevos servicios, la concreción de nuevos objetivos y nuevos proyectos³ y las relaciones con otras Instituciones.

Se intenta que la organización de la red favorezca la capacidad de gestión propia de los centros que la integran, para que éstos sean capaces de responder a las demandas de la comunidad a la que sirven, sin que ello entre en contradicción con el desarrollo de políticas de coordinación de los servicios de búsqueda de un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

De las seis bibliotecas, tres están gestionadas de forma directa, es decir con personal municipal, y tres con gestión indirecta del personal (incluida la dirección de la biblioteca) a través de una externalización⁴ del servicio mediante la fórmula de contrato de “asistencia técnica” denominado “Servicios Complementarios al Funcionamiento de las Bibliotecas Municipales”. En cuanto al Servicio Municipal de Bibliotecas (SMB), la plantilla está formada por cinco

² Como ejemplo podemos citar el de la coordinación del proceso técnico mediante la redacción de un manual que hace el Servicio pero el proceso técnico propiamente se hace en cada biblioteca ya que el programa permite la catalogación y clasificación en línea.

³ En el año 2004 ha tenido especial importancia la coordinación para la aplicación del Plan de Calidad y del proceso de certificación del préstamo.

⁴ La externalización es : “ Aquella actividad estratégica de la organización, por la cual ésta confía a organizaciones externas el desempeño de determinadas actividades en las que su dominio o control no resulta óptimo, en aras a mejorar su posicionamiento competitivo ... es una práctica de gestión que aparece en un contexto en el cual se produce una revisión de la eficacia y la eficiencia de la organización”. PELAEZ, José Antonio; DE LA CUERDA, Daniel. *Externalización de la gestión y los servicios del sector público*. En : *Externalización de la gestión y la financiación del sector público en España*. Madrid: PricewaterhouseCoopers, LID editorial empresarial, 2005, página 21.

funcionarios y cuatro personas de la empresa adjudicataria de la asistencia técnica.

A pesar de convivir dos sistemas diferentes en la red, el ciudadano no percibe la diferencia entre las bibliotecas gestionadas por empresa o las gestionadas por personal municipal⁵, ya que el SMB gestiona y coordina los servicios al ciudadano de forma única. Valga como ejemplo la obtención del certificado de calidad según la norma ISO 9001 del servicio de préstamo de las bibliotecas municipales de Coruña que implica la gestión única del servicio y, por tanto, una total unificación de los procedimientos y los procesos relativos al préstamo.

La externalización: pros y contras

No vamos a teorizar aquí sobre las ventajas y los problemas de los procesos de externalización porque existen numerosos estudios sobre el tema, tan sólo vamos a intentar reflejar los pros y los contras a partir de nuestra experiencia que es producto de un entorno determinado⁶, y del conocimiento de otras experiencias de servicios municipales similares. Las ventajas y los inconvenientes de la externalización, son las dos caras de una misma moneda: dependiendo de cómo se gestione resultará una experiencia positiva o, por el contrario, negativa.

GESTIÓN INDIRECTA/EXTERNALIZACIÓN	
A FAVOR	EN CONTRA
<ul style="list-style-type: none">• <i>Mayor flexibilidad:</i><ul style="list-style-type: none">– Posibilidad de ajustar mejor los perfiles a las necesidades lo que permite un mayor equilibrio de la plantilla (posibilidad de incorporar profesionales no bibliotecarios)– Mayor agilidad en las contrataciones:	<ul style="list-style-type: none">• <i>Externalización muy por debajo de los costes adecuados.</i> Para abaratar costes la Administración valora económicamente la externalización muy por debajo de los costes adecuados y esto puede provocar varias cosas:<ul style="list-style-type: none">– Asfixia de la empresa

⁵ A excepción de la apertura en verano de las bibliotecas. Las gestionadas a través de empresa cierran una hora más tarde que las que tienen gestión directa.

⁶ Lo que en nuestra experiencia pueden ser pros, en otra podría ser contras porque las Administraciones y las empresas están formadas por personas y lo que en un territorio se puede hacer no se puede hacer en otro.

<p>vacantes, licencias, bajas de enfermedad, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mayor capacidad de respuesta a las demandas sociales: agilidad en los cambios organizativos y en los trámites, movilidad de los trabajadores, flexibilidad horaria de los trabajadores, posibilidad de contratos a tiempo parcial, etc. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mayor eficiencia y eficacia:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Abaratamiento de costes: menor componente de costes fijos, convenios laborales más adaptados a la oferta y la demanda, mayor número de horas trabajadas por persona que los funcionarios. – Ahorro en costes de gestión: la gestión del personal corre a cargo de la empresa. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Atracción del Know-how</i> o saber-hacer (conocimientos, experiencias, habilidades) <ul style="list-style-type: none"> – Selección del personal por perfiles competenciales. – Beneficio del conocimiento de especialistas que no son funcionarios. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Innovación:</i> introducción de factores novedosos en la cultura pública. <ul style="list-style-type: none"> – Fuerzas del mercado – Desarrollo de la competencia – Separación de las funciones de provisión de servicios de las prestaciones de servicio. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Menores conflictos de personal directos</i> <ul style="list-style-type: none"> – La Administración no ejerce la jefatura de personal y esto lleva a que los conflictos de personal no los sufra directamente la administración sino la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> – Sueldos muy bajos del personal lo que motiva el descontento y da lugar a una plantilla inestable ya que los trabajadores buscan otras opciones laborales mejores. – Mata la competitividad porque a la mayoría de las empresas no les interesa. – Se rebaja la calidad del servicio. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Requiere una tramitación administrativa</i> cada cierto período, 2-4 años, que en ocasiones se complica y puede alargarse en el tiempo pudiendo quedar el servicio descubierto durante un tiempo. <ul style="list-style-type: none"> • <i>La selección de personal no está sometida</i>, generalmente, a unas <i>pruebas públicas</i> no garantizando el principio de igualdad y transparencia por lo que ésta puede que no se haga con criterios profesionales. <ul style="list-style-type: none"> • <i>A veces los pliegos de condiciones no aseguran la calidad de los servicios.</i> (En el anexo se incluye el último pliego de condiciones del SMB) <ul style="list-style-type: none"> • <i>Es difícil evaluar la eficiencia de los servicios.</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>A veces la empresa tiene como objetivo, exclusivamente, obtener el máximo beneficio empresarial yendo esto en detrimento del servicio.</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Necesidad de control por parte de la Administración a las empresas</i>, en especial, para el control de datos de los ciudadanos.
--	---

Como contraposición podemos observar las ventajas y los inconvenientes de la gestión directa.

GESTIÓN DIRECTA	
A FAVOR	EN CONTRA
<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza una mayor igualdad de oportunidades y transparencia en la selección del personal. • Plantilla fija que da estabilidad al servicio. • Plantilla menos sometida a las decisiones políticas lo que asegura una continuidad del servicio. • La tendencia a que las Administraciones públicas tengan planes de formación. • Más facilidad para establecer relaciones profesionales. • La calidad del servicio no depende de la empresa adjudicataria. • Más garantía en la protección de datos del ciudadano. • Los trabajadores, al no temer por su puesto de trabajo, manifiestan más abiertamente su descontento lo que es muy positivo porque te da información de los conflictos que se están gestando • El personal conoce mejor y participa más en los cambios que se están produciendo en las Administraciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor rigidez en la organización: <ul style="list-style-type: none"> - Es más difícil y lento hacer cambios en la organización. - Los derechos de los trabajadores pesan sobre los derechos de los ciudadanos, así que, en ocasiones, el horario de algunos servicios se hace en función del de los trabajadores y no de las necesidades ciudadanas. • Menor eficiencia: <ul style="list-style-type: none"> - Todavía la cultura jurídico-burocrática tiene mucho peso y determina los procedimientos y procesos. - Los servicios que atienden al ciudadano están sometidos a criterios burocráticos siendo difícil dar respuesta a muchas demandas ciudadanas. - Lentitud en las tramitaciones administrativas • <i>Menor capacidad para hacerse con el conocimiento de la sociedad.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Hay más dificultad para seleccionar por perfiles. - La gestión por competencias todavía se encuentra con muchas reticencias. - Todavía es difícil incorporar en las plantillas bibliotecarias a especialistas y a gente de otras profesiones. • <i>Es más inmovilista y participa menos de la innovación.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Hay más acomodación y desmotivación laboral

La evolución de la gestión en el SMB

Casi desde el nacimiento de la red de bibliotecas municipales, se probaron diferentes sistemas de gestión⁷ hasta llegar a la situación actual y, por tanto, el modelo resultante –no necesariamente final- no es fruto de una decisión única, sino el producto de las decisiones tomadas a lo largo de catorce años, en función de las necesidades y de las oportunidades que surgieron. Pero, siempre intentando hacer frente a tres aspectos que se consideraban básicos para el servicio:

- Necesidad de especialización. Los cambios sociales y, por tanto, los cambios en las bibliotecas hacen necesario la incorporación a las plantillas de personal profesionales con distintos perfiles⁸ profesionales.
- Necesidad de personal. La tendencia hacia la reducción del sector público, la austeridad en el gasto y el equilibrio de las cuentas públicas en el ámbito de las finanzas públicas provocaron una escasez temporal de recursos, fundamentalmente humanos.
- Necesidad de encontrar sistemas organizativos más flexibles que permitiesen responder más ágilmente a las demandas ciudadanas. En el caso de las bibliotecas se consideraba fundamental un horario amplio para que el ciudadano pudiese acudir en su tiempo libre.

La situación actual de gestión mixta del personal, pues, es fruto de un proceso evolutivo que responde, entre otras razones, al debate permanente e inconcluso sobre cual es el mejor modelo o sistema de gestión para modernizar

⁷ Una experiencia interesante, por el aprendizaje que supuso para la Organización, fue un convenio entre el Ayuntamiento y una Entidad del tercer sector para la instalación de una biblioteca pública en un barrio. La Entidad cedía gratuitamente los locales y a cambio el Ayuntamiento asumía la inversión inicial y se comprometía a transferir anualmente los créditos necesarios para su mantenimiento. La gestión de la biblioteca era responsabilidad de la Entidad aunque la dirección técnica corría a cargo de la Bibliotecaria Municipal. Esta experiencia no continuó, entre otros motivos, porque la Entidad consideró que la gestión era muy complicada y se alejaba de su finalidad.

⁸ En una primera etapa no se hablaba de perfiles pero si de aptitudes y actitudes.

la Administración y para poder prestar servicios de calidad a los/as ciudadanos/as y refleja, en cierta medida, las diferentes posturas en torno al tema que tienen lugar en las Administraciones, fundamentalmente en las locales, tanto a nivel político como técnico. El debate no queda sólo en el modelo de gestión del personal sino que afecta, también, a la concentración o descentralización de los servicios y de la gestión, a los procedimientos y a los procesos, a la calidad, a la formación, etc. Desde esta perspectiva, en las bibliotecas municipales de Coruña, al mismo tiempo que su personal se dirige a través de dos sistemas distintos, se están experimentando sistemas de gestión en otras áreas, como son la formación y la calidad, pero no de manera integrada, de tal manera que a medida que se aplican van surgiendo conflictos, no previstos, en determinados aspectos que hay que ir resolviendo en cada momento. Por ejemplo, al aplicar los requisitos de la norma ISO 9001 sobre formación se detectaron contradicciones con el sistema de formación por competencias.

Balance y situación actual

Se puede decir que hoy, en las bibliotecas municipales de A Coruña, conviven dos modelos de gestión de personal distintos de manera más que razonable, incluso tirando el uno del otro y viceversa en las experiencias positivas. Pero faltaríamos a la verdad si no reconociésemos que el camino estuvo lleno de obstáculos, a los que hubo que ir encontrando soluciones, y que estamos convencidos de que seguirán surgiendo problemas en torno a este tema porque la convivencia entre dos sistemas de gestión de personal diferentes da lugar a diferencias de criterio, diferencias de intereses etc. pero, también, sabemos que los conflictos no son malos por definición y que no son muy distintos a los de otras organizaciones. Sin embargo, la experiencia y el conocimiento que se han generado en la Organización a través de estos años, a partir de la comparación de los sistemas, es grande lo que permite afrontar el futuro con optimismo, con tranquilidad y con madurez.

Futuro

Somos conscientes de que debemos caminar, sin prisa pero sin pausa, hacia un modelo de gestión integral de las bibliotecas públicas, no sólo de las municipales sino también de las otras bibliotecas públicas de la ciudad con el objetivo de prestar el mejor servicio al ciudadano y de rentabilizar recursos. Al ciudadano no le importan ni conoce las vinculaciones administrativas. La primera etapa de este camino será la elaboración de un diagnóstico del modelo de gestión de las bibliotecas municipales que realizará en breve el director de recursos humanos del Consorci de Biblioteques de Barcelona. Una segunda etapa será una nueva experiencia de gestión: se va a crear una nueva biblioteca y se baraja la posibilidad entre otras alternativas, de que la dirección sea asumida por personal municipal y la prestación del servicio por una empresa sumándose a la tendencia actual, dentro de los procesos de modernización de las Administraciones Públicas y especialmente las locales, de que los funcionarios gestionen los cambios de estructura pero se externalice la prestación final de los servicios.

Esperamos que tanto el documento resultante del diagnóstico como la reflexión obtenida de las distintas experiencias de gestión, nos ayuden a encontrar el modelo de gestión que mejor se adapte a nuestro entorno, es decir a nuestra idiosincrasia y a nuestro territorio, y a nuestra Organización.

Conclusiones

Las Bibliotecas Municipales de A Coruña ofrecen servicios de calidad y garantizan a todos los ciudadanos el derecho a la cultura, a la información y a los servicios de biblioteca pública sin menoscabo del concepto de servicio público. La aceptación de las Bibliotecas Municipales entre los ciudadanos y los indicadores de resultados pueden consultarse en las memorias del Servicio, disponibles en la página web del Ayuntamiento de A Coruña⁹.

La externalización de algunos servicios de las bibliotecas municipales de A Coruña, que en ningún momento ha supuesto una privatización del servicio

⁹ <http://www.aytolacoruna.es/docs/BibliotecasMemoria2004-castellano.pdf>

sino otra forma de gestión¹⁰, ha sido una experiencia altamente positiva porque, entre otras cosas, permitió desarrollar servicios innovadores al poder seleccionar por perfiles y al poder adaptar rápidamente el servicio a las demandas ciudadanas como por ejemplo la apertura de las bibliotecas con horarios amplios en función sus necesidades. Pero conocemos, también, otras experiencias innovadoras en servicios bibliotecarios realizadas exclusivamente por personal vinculado directamente a la Administración competente y algunas otras experiencias de externalización de servicios que han fracasado.

Como conclusión podemos finalizar diciendo que lo que hace a una experiencia positiva o negativa no son los sistemas de gestión sino la buena o mala gestión, tanto por parte de la Administración como por parte de la Empresa, además de un decidido apoyo político y técnico por el modelo elegido. Cada biblioteca/ red bibliotecaria deberá analizar y evaluar con detenimiento sus capacidades y debilidades así como las amenazas y las oportunidades de su territorio antes de optar por uno u otro modelo de gestión.

BIBLIOGRAFÍA

- LOPEZ CAMPS, Jordi; GADEA CARRERA, Albert. *Gestión de la calidad en la Administración pública*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1995.
- MARAGALL, E. *Calidad total en los Servicios Públicos y en la Empresa*. Madrid : Ministerio para las Administraciones Públicas, 1992.
- *Externalización de la gestión y la financiación del sector público en España*. Madrid : Pricewaterhouse Coopers, LID editorial empresarial, 2005.
- BLANCO PARDO, Isabel; LLAMOSAS ALBIZU, Begoña. *Sagrada Familia: una biblioteca sin muros*. En : Educación y Bibliotecas. Madrid: Tilde, 1995, n.º 59, p. 32-35

¹⁰ Un buen gestor debe conocer todos los modelos de gestión y, a partir de este conocimiento, debe optar por el que mejor se adapte a su territorio y a su Organización.

- **ANEXO:**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE A CORUÑA

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de este pliego la regulación de las condiciones técnicas de la prestación de servicios complementarios para el funcionamiento de las Bibliotecas Municipales de A Coruña.

2. TRABAJOS A REALIZAR

- Selección de fondos: bibliográficos, audiovisuales, informáticos, etc.
- Proceso técnico automatizado de los fondos (sellado, catalogación, clasificación, preparación para el préstamo y ubicación en las estanterías) adquiridos por medio del presupuesto ordinario.
- Mantenimiento de dichos fondos (forado, supervisión para la encuadernación y reparación, plastificado, etc.)
- Gestión del servicio de préstamo.
- Planificación, gestión y coordinación de actividades de animación a la lectura.
- Realización de actividades de animación a la lectura y de formación de usuarios.

- Planificación y gestión de programas escolares.
- Planificación y gestión de los programas de alfabetización digital.
- Coordinación de aulas de informática.
- Diseño y mantenimiento de la página web de las bibliotecas.
- Planificación y gestión de la automatización de las bibliotecas.
- Servicio de orientación e información al usuario; asistencia en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Custodia de fondos y demás elementos de la biblioteca.
- Servicio de reprografía.
- Ingreso en las arcas municipales del capital recaudado por el servicio de reprografía o de aquellos servicios susceptibles de cobro.
- Asesoramiento a profesionales: profesores, bibliotecarios, etc.
- Elaboración de partes de trabajo y estadísticas mensuales mediante el control diario y la memoria anual.
- Colaboración con la biblioteca municipal en la realización y coordinación de las actividades y de los servicios tanto actuales como nuevos.
- Y en general, cualquier función propia de una biblioteca que le sea demandada por la biblioteca municipal.

3. JORNADAS LABORALES

- 525 horas semanales de Técnicos de bibliotecas (9 trabajadores con complemento de responsabilidad)

- 715 horas semanales de Auxiliares de bibliotecas.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

El personal estará habitualmente en la Biblioteca Municipal de Forum Metropolitano, en la Biblioteca Municipal Infantil y Juvenil de la Casa de la Cultura Salvador de Madariaga, en la Biblioteca Municipal Sagrada Familia y en el Servicio Municipal de Bibliotecas, pudiendo reforzar los turnos en otras bibliotecas municipales si la Jefa del Servicio de Bibliotecas lo estima oportuno.

Las jornadas laborales se regirán por el Estatuto de los Trabajadores, siendo de cuarenta horas a la semana, de lunes a sábado durante el invierno, y treinta y cinco durante el verano.

El horario de atención al público podrá variar en función de las necesidades del servicio, que se realizará de lunes a sábado, previa aprobación de la bibliotecaria municipal. En todo caso el horario de apertura de la sala al público no podrá ser inferior a las 26 horas semanales en periodo lectivo y a 30 horas semanales en periodo de vacaciones escolares si se trata de la Biblioteca infantil y de 64 horas semanales si se trata de una biblioteca de tipo general. Como norma general, habrá un/a técnico/a y un/a auxiliar atendiendo al público en cada turno. Por necesidades del servicio y cuando el Ayuntamiento lo considere oportuno, el público podrá ser atendido únicamente por auxiliares.

Además durante el periodo escolar se abrirá la biblioteca infantil por las mañanas a los escolares según las necesidades del servicio que oscilará de dos a cuatro mañanas a la semana.

El horario de apertura al público en general será:

Biblioteca infantil	
Invierno	Verano
De lunes a viernes: De 16:00 a 21:00 h. (en periodo vacacional se abre también de 11:00 a 14:00h.) Sábados: De 11:00 a 14:00 h.	De lunes a viernes: De 11:00 a 14:00 h. y de 18:00 a 21:00 h. Sábados: De 11:00 a 14:00 h.

Biblioteca de tipo general	
Invierno	Verano
De lunes a viernes: De 9:00 a 21:00 h. Sábados: De 9:00 a 14:00 h.	De lunes a viernes: De 9:00 a 21:00 h. Sábados: De 9:00 a 14:00 h.

5. CONDICIONES GENERALES

- Al menos 240 horas semanales tendrán que ser ejecutadas por auxiliares que tendrán la titulación del módulo superior de FP de Técnico Superior de Educación Infantil.
- Todo el personal tendrá formación en bibliotecas públicas, ya sea a través de experiencia o a través de formación.
- Los técnicos deberán tener formación bibliotecaria demostrable y experiencia de trabajo en bibliotecas públicas así como conocimientos de formato MARC, del programa de gestión de bibliotecas ABSYS y

experiencia en coordinación de procesos de reconversión de fondos, coordinación de servicios y actividades.

- Al menos dos técnicos deberán tener conocimientos de lenguaje html y dhtml.

- Todo el personal deberá tener conocimientos de Microsoft Office o similar.

- La empresa se comprometerá a asumir el Plan de formación aprobado por el Ayuntamiento para el personal de las bibliotecas (Formación por competencias).

- La empresa se comprometerá a mantener los programas, actividades y servicios ya existentes en las Bibliotecas municipales.

- Se organizarán turnos e vacaciones para que en ningún caso quede la atención al público sin cubrir.

- Las bajas por enfermedad serán cubiertas desde el segundo día.

- La dirección técnica correrá a cargo de la bibliotecaria municipal encargada del Servicio Municipal de Bibliotecas.

- La empresa deberá designar a un/a coordinador/a de equipo que será el/la interlocutor/a con el Ayuntamiento.

- La empresa deberá presentar los perfiles del personal junto con la oferta técnica (incluirá un proyecto de los servicios a prestar). El Ayuntamiento se reserva la facultad de proponer a la empresa adjudicataria los cambios de personal que considere oportunos si considera que los perfiles profesionales no se adecuan a las funciones que tienen que desempeñar o si no desarrolla sus funciones con corrección.

- La empresa adjudicataria deberá tener su sede social o una delegación en A Coruña.

6. PRESUPUESTO

El presupuesto máximo será de **896.497,74 €(IVA incluido)** de los cuales se destinarán a formación y asesoramiento **6.593,85 €**.

La financiación del contrato se efectuará con cargo a la partida **04.456.227.22** del presupuesto en vigor.

El pago del precio del contrato se efectuará mensualmente, previa presentación por el contratista de las correspondientes facturas a mes vencido, a la que deberá prestar conformidad la bibliotecaria municipal. Con cada factura se entregará copia de los boletines de cotización a la Seguridad Social del personal empleado.

7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación se efectuará teniendo en cuenta los siguientes criterios objetivos:

1. Mejor proyecto técnico de prestación del servicio hasta 10 puntos.
(Se valorará la concreción, claridad y concisión del documento, la formación del personal destinado a las acciones del proyecto).
2. La experiencia acreditada del licitador en la correcta prestación de servicios análogos a los del objeto del contrato(gestión de bibliotecas públicas) hasta 6 puntos.
3. Mejores salarios del personal a emplear hasta 4 puntos.
4. Mejor proposición económica hasta 3 puntos.

5. La experiencia del licitador en la correcta prestación de servicios análogos a los del objeto del contrato parcialmente (por ejemplo: la reconversión de fondos) hasta 2 puntos.

6. Tener su sede social en A Coruña hasta 2 puntos.

8. CLASIFICACIÓN

La clasificación de la empresa será **Grupo M, Subgrupo 05, Categoría D.**