00001119-2017-0076

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DEL CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LA NATURALEZA Y OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL GOBIERNO DE NAVARRA EN OCHAGAVIA-OTSAGABIA PARA EL AÑO 2018

1 OBJETO DEL CONTRATO 2
2 CONTACTO E IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO 2
3 HORARIO 3
3.1 ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA OIT 3
3.2 ATENCIÓN A GRUPOS 3
3.3 PROGRAMA DE ATENCIÓN AL VISITANTE DEL CIN 4
3.4 ORGANIZACIÓN 4
3.5 LIMPIEZA 4
4 ACTUACIONES A REALIZAR POR LA ENTIDAD CONTRATISTA 5
4.1 ATENCIÓN AL PÚBLICO 5
4.2 EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 6
4.3 ATENCIÓN A GRUPOS EN EL CIN. 8
4.4 ATENCIÓN DE LA CAMPAÑA DE ESQUÍ DE FONDO ESCOLAR. 9
4.5 ATENCIÓN DE VISITAS CONCERTADAS DE CENTROS ESCOLARES EN EL CIN. 9
4.6 PROGRAMA DE ATENCIÓN AL VISITANTE DEL CIN 10
4.7 ATENCIÓN DE ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS. 10
4.8 APOYO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO 10
4.9 GESTIÓN INTERNA 11
4.10 APOYO A LA UNIDAD GESTORA 12
4.11 COLABORACIÓN EN LA ZONA CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO Y COMERCIO 12
5 INFORMES Y MEMORIAS. 13
6 PRESTACIONES DE LA UNIDAD GESTORA 13
7 USO DE LOCALES, MOBILIARIO, Y OTROS ENSERES 14
8 DATOS 14
9 OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATISTA 15
10 GASTOS POR CUENTA DEL ADJUDICATARIO 17
11 GASTOS POR CUENTA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL 17
12 COMPRA DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS 18
13 ASISTENCIA A LA ADMINISTRACIÓN CONTRATANTE 18

ANEXO I

ANEXO II

1 OBJETO DEL CONTRATO

El contrato de Gestión de la Oficina de Información Turística (OIT en adelante) y Centro de Interpretación de la Naturaleza (CIN en adelante) del Gobierno de Navarra en Ochagavía/Otsagabia, tiene por objeto la prestación del servicio de atención al público y desarrollo del programa de educación ambiental la OIT y del CIN, con el objetivo, entre otros, de promocionar el turismo y dar a conocer los valores naturalísticos y ambientales en dicha localidad y su zona de influencia, respeto al medio ambiente y promocionar actividades de ocio ligado a la naturaleza.

A estos efectos, la zona de influencia de la Oficina/CIN de Ochagavía/Otsagabia comprende el territorio correspondiente al Valle de Salazar, Valle de Aezkoa y Almiradío de Navascués.

La citada prestación de atención al público se concreta en recibir a los visitantes del CIN y la OIT, prestar el servicio de educación ambiental, proporcionar información sobre recursos monumentales, naturales e históricos, la Red Natura 2000 y la Red de Espacios Naturales, a visitantes y grupos, así como sobre la oferta de alojamientos, restaurantes y actividades, servicios de transporte y comunicaciones, y cualquier dato de interés del destino y su entorno; información referente al municipio concreto y su zona de influencia y, en su caso, a toda Navarra.

La atención al público se realizará de forma presencial, telefónica, por fax, correo postal, e-mail, web y redes sociales, debiendo prestar atención específica a prescriptores/as y operadores/as de turismo.

Asimismo, además de la atención al público, la entidad contratista deberá colaborar con la unidad gestora en orden a realizar una adecuada promoción turística de la zona de influencia, colaborar en la gestión ambiental con el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y las tareas que contribuyan a una mejor coordinación de la red de equipamientos de educación ambiental de Navarra.

2 CONTACTO E IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO

La empresa adjudicataria designará a una persona como responsable de las Oficinas de Turismo y Centro de Interpretación de la Naturaleza, indicando los

siguientes datos:

- Nombre y apellidos
- Teléfono móvil de contacto permanente
- Dirección de correo electrónico para comunicaciones relacionadas con la gestión

Así mismo, el adjudicatario declarará los siguientes datos acerca de las personas que tenga previsto dedicar a la realización de las tareas contempladas en el presente pliego, manteniendo a la coordinación que se designe al corriente de cualquier modificación al respecto, sea de carácter temporal o permanente:

- Nombre y apellidos
- DNI

3 HORARIO

El adjudicatario deberá trabajar al menos 4.075 horas distribuidas según los apartados siguientes.

3.1 ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA OIT

Las fechas y horario de apertura se detallan en el anexo con el calendario completo para 2018.

Además de las 2.135 horas de apertura al publico de las oficinas de información turística de Ochagavía/Otsagabia, se contempla una bolsa complementaria de 40 horas anuales, destinadas a cubrir necesidades puntuales derivadas de convocatorias a reuniones, acciones formativas u otras solicitadas y/o autorizadas por la unidad gestora. Esta bolsa de horas se abonará en la medida en que se proceda a su utilización a lo largo del ejercicio.

Las oficinas deberán abrir de lunes a domingo, puentes locales y nacionales.

3.2 ATENCIÓN A GRUPOS

- Las visitas concertadas de la Campaña Escolar se atenderán cualquier día de la semana de lunes a viernes de 10 a 14 horas durante los meses de octubre a mayo.
- Las visitas de la Campaña de Esquí escolar, cuya duración estimada es de 12 ó 13 semanas, se llevarán a cabo a partir de la 3ª semana de diciembre o la segunda de enero. Se atenderán cualquier día de la semana de lunes a jueves

de las 17:45 a las 20:15 horas, aproximadamente, siendo la visita en cualquier caso de 2h 30 minutos.

- Las visitas de otros grupos organizados serán concertadas previamente y se atenderán en el horario convenido entre la empresa y la entidad solicitante. Estas visitas deberán tener la autorización previa del Servicio de Innovación y Conocimiento para la Sostenibilidad Territorial y Ambiental.

3.3 PROGRAMA DE ATENCIÓN AL VISITANTE DEL CIN

La empresa establecerá un programa de educación ambiental que incluya visitas al CIN, itinerarios guiados y otras acciones de educación ambiental según el calendario establecido, previa reserva o cuando se reúnan en el centro, grupos de más de 8 personas, de acuerdo a la propuesta de educación ambiental programada por la empresa en la memoria.

El número de horas a destinar en 2018 a los bloques 3.2 y 3.3. será de 1.280 horas, flexible y se acordará con el Servicio de Innovación y Conocimiento para la Sostenibilidad Territorial y Ambiental. De la realización de estas horas se informará bimestralmente al citado Servicio y deberán ser debidamente justificadas de acuerdo al procedimiento que se establezca.

En las ofertas a presentar el licitador indicará la distribución de las horas totales ofertadas para el año 2018 en los bloques de trabajo 3.2. y 3.3 anteriormente señalados. En el caso de prórroga del contrato, anualmente se deberá presentar una nueva propuesta antes del 10 de diciembre de cada año.

El calendario para el programa de atención al visitante que se adjunta es orientativo, pudiendo la empresa presentar una alternativa al mismo, siempre que se respeten las horas mínimas establecidas en ese calendario, en función de la demanda de los servicios que se puede preveer en cada centro y atendiendo a las características del territorio.

3.4 ORGANIZACIÓN

La empresa dedicará un total de 280 horas aproximadamente a la organización del servicio, diseño de actividades, coordinación, publicidad, publicidad a través de sistemas informáticos, página web, boletines, informes y otras tareas propias de la organización del CIN.

3.5 LIMPIEZA

La limpieza del CIN se realizará por parte de la empresa fuera del horario de atención al

público y apertura del centro, siendo diaria la frecuencia de limpieza de las zonas de acceso y aseos. El tiempo estimado para esta labor oscila en torno a las 340 horas anuales aproximadamente. El Servicio de Marketing y Desarrollo de Productos Turísticos tiene contratado un servicio de limpieza de la OIT, al margen de este contrato, con el cual debe coordinarse.

Así mismo la empresa se hará cargo de la recarga diaria de pellets y la limpieza de cenizas de la estufa de pellets, en caso de que se instalen

Las propuestas presentadas deberán ser acordadas y autorizadas previamente por el Servicio de Innovación y Conocimiento para la Sostenibilidad Territorial y Ambiental. Las horas de trabajo autorizadas para cada uno de los bloques 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5 podrán ser modificadas, previa justificación y autorización por el citado Servicio, en función de las necesidades que vayan surgiendo durante el año. De este modo las horas inicialmente aprobadas para un determinado bloque de trabajo que no vayan a ser realizadas en actividades propias del mismo, podrán ser invertidas en otro u otros bloques de trabajo que pudieran presentar nuevas necesidades no previstas al inicio del año.

Anualmente la empresa adjudicataria, igualmente, presentará un calendario de trabajo ajustado al total de horas anuales aprobadas y a su distribución entre los bloques 2 (atención a grupos), 3 (colaboración), 4 (organización) y 5 (limpieza), que deberá ser autorizado por los servicios de de Innovación y Conocimiento para la Sostenibilidad Territorial y Ambiental y de Marketing y Desarrollo de Productos Turísticos.

4 ACTUACIONES A REALIZAR POR LA ENTIDAD CONTRATISTA

4.1 ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- Mantener el horario establecido de atención al público.
- Cobrar, si así lo determina el Gobierno, la correspondiente tasa de entrada al Centro.
- Informar al público sobre los servicios e instalaciones que se ofrecen.
- Ofrecer una información adaptada a la tipología del grupo o persona así como a las circunstancias de su visita, siempre buscando que el visitante obtenga el máximo partido a su visita.

- Responder a cuantas demandas de información se produzcan en el Centro sobre Navarra y sus recursos monumentales, naturales e históricos. También sobre la oferta de alojamientos, restaurantes y actividades, servicios de transporte y comunicaciones y cualquier dato de interés del destino y su entorno; información no solo referente al municipio concreto y su zona de influencia sino a toda Navarra.
- Atender al público en general (personalmente, por teléfono, web, redes sociales y correo electrónico) y atención especial a editores de guías, estudiantes y medios de comunicación.
- Garantizar el cumplimiento de la Normativa del Centro.
- Llevar un "Libro de Sugerencias y Reclamaciones" donde se anotarán las quejas y peticiones de los visitantes.
- Recogida de datos estadísticos de visitantes y participantes de las distintas campañas y actividades organizadas de educación ambiental, asistentes, ratios género y edad, campaña, ...
- Colaboración con encuestas de satisfacción, calidad y recogida de datos que se organice desde el Gobierno

4.2 EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Para la adecuada prestación del servicio a realizar por la entidad contratista, esta deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento y actualización continua de la información; informando por correo electrónico al resto de oficinas o entidades que puedan estar interesadas.

- Recopilación de información sobre actividades diversas a realizar en la zona de influencia para el trimestre siguiente de cara a su publicación en el Boletín Externo que edita el Servicio de Marketing y Desarrollo de Productos Turísticos, y lo mismo, pero de forma semanal, para su publicación en la página web http://www.turismo.navarra.es en el apartado de propuestas.

- Participación en el mantenimiento de la Base de Datos de Recursos Turísticos-InfoReyno.

- Recopilación de información turística para soportes promocionales siempre que lo demande la unidad gestora. Además, deberá participar en la corrección y revisión de dichos soportes.

- Participación en la elaboración y puesta en marcha de planes globales de estrategia turística de Navarra impulsados por el Gobierno de Navarra. Las oficinas de turismo colaborarán además en el Plan Integral de Turismo 2016- 2025.

- Apoyo en la detección de la competencia desleal en el ámbito turístico

- En general, todas aquellas tareas que contribuyan a la mayor y mejor coordinación de toda la Red de Información Turística de Navarra y de equipamientos de educación ambiental de Navarra.

- Recoger la estadística diaria y las solicitudes de información e incluirlas en la aplicación informática de la unidad gestora. Se trata de una aplicación web que integra la estadística de toda la red de información turística de Navarra. Se accede mediante usuario y contraseña que se facilitará oportunamente.

-Informes varios:

- Informe con la visión del estado del sector turístico en la zona de influencia de las oficinas. Se entregará dicho informe dentro de los tres primeros meses de ejecución del contrato. Su contenido será el siguiente:
    - Análisis DAFO de la hostelería y empresas de actividades
    - Análisis DAFO de los servicios turísticos, entendidos como tales todas aquellas entidades de negocio relacionadas con las opciones de consumo de turistas y visitantes.
    - Análisis DAFO de los recursos turísticos, entendidos como tales todas aquellas entidades culturales y naturales que pueden tener capacidad de atracción turística.
    - Perfil del visitante.
    - Rol de las entidades de desarrollo local, entendidas como tales todas aquellas que trabajan en algún grado para generar y mejorar el escenario turístico de un determinado microdestino dentro de la zona de influencia de las oficinas. Además de las entidades locales, las comprendidas en el directorio: http://www .turismo .navarra.es/esp/profesionales/
    - Propuestas de mejora.
- Informe de estadísticas: Debe contener las estadísticas mensuales así

como la valoración de las mismas. Deberá entregarse a la unidad gestora del contrato el último día de cada mes.

- Informes específicos por temporadas: Consistirán en informes de valoración de periodos significativos turísticamente. Durante la vigencia del contrato, cada año se entregará un informe del primer semestre del mismo antes del 15 de julio y otro informe de la temporada de verano, antes del 30 de septiembre.

- Informes sobre ferias: en el caso de asistir a alguna feria o evento turístico de promoción, se entregará un informe de valoración en los 10 días siguientes a la finalización de la misma.

- Otros informes solicitados por la unidad gestora del contrato. En caso de coyunturas especiales, se requerirá la colaboración de las oficinas de turismo en la aportación de información específica de su zona.

4.3 ATENCIÓN A GRUPOS EN EL CIN.

- Atender a los grupos de escolares locales, grupos inscritos en la Campaña Escolar de visitas concertadas, Campaña de Esquí Escolar y otros grupos.
- Llevar un libro de visitas concertadas donde se hará constar el nombre de la entidad visitante; día, horas de la visita; número de participantes; desglose por género, localidad de procedencia; nombre del responsable, firma del mismo y observaciones. Traslado de los datos a base de datos u otro soporte informático para su utilización estadística
- Se controlará la capacidad de acogida y tamaño máximo de los grupos.
- Después de la visita
    - Se realizará la encuesta de satisfacción (si procede)
    - Se recibirán las quejas, sugerencias y reclamaciones
- Los grupos que participen en la Campaña escolar de Visitas Concertadas de primaria y secundaria deberán ser atendidos por una persona por cada 25 (+/-5) alumnos. Otros grupos escolares de otros niveles educativos, aquellos que participen en visitas recreativas y los grupos de adultos que realicen una visita guiada podrán ser atendidos por una persona independientemente de su tamaño (nunca más de 60 participantes).

4.4 ATENCIÓN DE LA CAMPAÑA DE ESQUÍ DE FONDO ESCOLAR.

Esta Campaña está organizada por el Gobierno de Navarra. Estos grupos (50-60 participantes) acuden por las tardes de 17:45 a 20:15 los lunes, martes y miércoles durante 12-13 semanas (por determinar) a partir de la 3ª semana de diciembre o la 2ª de enero (por determinar).

La empresa adjudicataria deberá:

- Coordinarse con el Instituto Navarro de Deporte y Juventud para conocer los Centros participantes en la Campaña.
- Atender a los diferentes Centros Escolares en el horario desarrollando el modelo de visita que se establezca en el contrato.
- Llevar un registro de los centros y el número de asistentes.

4.5 ATENCIÓN DE VISITAS CONCERTADAS DE CENTROS ESCOLARES EN EL CIN.

Esta campaña está organizada por el Servicio de Innovación y Conocimiento para la Sostenibilidad Territorial y Ambiental, a través de la Red de Centros de Interpretación de la Naturaleza y de los Observatorios de Aves para apoyar las labores de educación ambiental que se desarrollan en los Centros Escolares.

Para la organización de la misma se establecen dos periodos de inscripción (15/2 a 15/3 y 1/9 a 30/9), inscripción que se formaliza a través del formulario que se habilita en la Web www.cinirati.es .

Las visitas tienen lugar de lunes a viernes, por las mañanas de 10 a 14 horas.

El número de personas por grupo suele ser de 55-60 alumnos, atendiendo con (no se atienden grupos mayores de 60 alumnos), siendo el ratio de atención por monitor de 25±5 personas.

Para más Información sobre dicha campaña puede consultarse en: www.cinirati.es , o la que en futuro se habilite al efecto.

La empresa adjudicataria se ocupará de:

- Realizar las inscripciones de los diferentes Centros Escolares interesados
- Acordar la fecha definitiva de la visita y el número de participantes

- Realizar la visita de acuerdo al programa y modelo de visita acordado con la persona responsable de la coordinación de los Centros de Interpretación de la Naturaleza.
- Llevar un registro de los centros y el número de asistentes
- Realizar la encuesta de satisfacción/recogida de sugerencias

4.6 PROGRAMA DE ATENCIÓN AL VISITANTE DEL CIN

- Gestionar las reservas a las actividades del programa
- Ofrecer a los visitantes las actividades del programa, tanto en el CIN como en la zona de influencia del Centro
- Llevar un registro de personas atendidas por el programa
- Llevar a cabo las encuestas de satisfacción que se determinen
- Recoger las quejas y sugerencias de los visitantes
- Aconsejar sobre la actividad más adecuada al visitante según las características del mismo
- Actualización de la página web y la agenda para dar a conocer las actividades
- Publicidad de las actividades a través de medios electrónicos y en el entorno del CIN
-

4.7 ATENCIÓN DE ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS.

El Centro podrá acoger estudiantes en prácticas, siempre con la conformidad de la empresa adjudicataria y de los Servicios de Innovación y Conocimiento para la Sostenibilidad Territorial y Ambiental y de Marketing y Desarrollo de Productos Turísticos.

4.8 APOYO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

- Recopilación de actividades del programa de educación ambiental previstas en la zona durante los tres meses los siguientes, de cara a su publicación en la programación conjunta de los CIN que edita el Servicio de Innovación y Conocimiento para la Sostenibilidad Territorial y Ambiental.

- Colaboración en la elaboración, revisión y corrección de soportes promocionales (web, publicaciones, etc.)

- Comunicación y difusión de noticias, actividades y proyectos que sean de interés promovidos por la Dirección General de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio y que tengan interés (general o específico) en la zona de influencia.

- Colaboración en la gestión y organización de reuniones, charlas y otras actividades informativas que quieran realizar en la zona.

- Difusión a los centros escolares y asociaciones/organizaciones interesadas de la oferta de actividades programadas por el CIN.

- Colaboración en la creación y/o actualización de diferentes bases de datos que sean de interés.

- Apoyo en la organización y gestión de las acciones de formación y sensibilización que el Gobierno de Navarra tenga planificado realizar en el área de influencia del Centro.

- Colaboración en la organización de determinadas jornadas de sensibilización relacionadas con la celebración de determinados “Días Mundiales” fijados por la ONU relacionados con la Conservación del Medio Ambiente.

- Colaboración en el desarrollo de algunos proyectos (europeos u otros) que sean gestionados en la zona por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local o por las empresas públicas adscritas.

- Gestión de visitas y/o actividades relacionadas con el turismo y/o la naturaleza en colaboración con las entidades locales y las empresas de servicios turísticos y/o ambientales existentes en la zona.

- Otros posibles trabajos, de carácter voluntario, que se oferten según lo especificado en el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas particulares.

4.9 GESTIÓN INTERNA

En orden a una adecuada gestión de las oficinas, la entidad contratista deberá realizar las siguientes actuaciones:

- Organización del personal: La entidad contratista deberá organizar el personal de tal manera que asegure la presencia constante de una persona durante el horario de apertura en el mostrador de atención al público. A tal efecto, deberá elaborar planificaciones mensuales de turnos de personal y remitir los

mismos a la persona responsable de la coordinación de la Red de Información Turística en la unidad gestora.

- Sistema de atención a las demandas y medición de la satisfacción. La entidad contratista deberá disponer de dos protocolos:

  - Organización de la atención de la demanda (presencial, telefónica, e-mail, correo postal), estableciendo las normas esenciales para que el personal de información turística regule ordenadamente el flujo de demandas.

  - Medición de la satisfacción: estableciendo la disponibilidad de hojas de reclamaciones, libro de visitas y registro de quejas y sugerencias, y recogiendo las mismas de forma estructurada y su posterior comunicación a la unidad gestora del contrato.

- Realizar los pedidos necesarios a la unidad gestora para el mantenimiento de existencias de folletos y material de oficina.

- Implantación de planes de calidad a requerimiento de la unidad gestora.

- Implantación de planes de igualdad de género a requerimiento de la unidad gestora.

4.10 APOYO A LA UNIDAD GESTORA

- En la papelería y envíos de fax y de correo de la Oficina de Turismo se deberá utilizar la imagen de Turismo de Navarra. Para ello, la unidad gestora facilitará los materiales y archivos gráficos necesarios.

- Venta de publicaciones y material promocional cuando proceda , con la supervisión de la unidad gestora.

- El personal de la oficina deberá asistir a las reuniones de trabajo y acciones de formación que determine la unidad gestora.

- Apoyo en tareas de inspección y detección de fraude y competencia desleal en el ámbito de los establecimientos Turísticos.

4.11 COLABORACIÓN EN LA ZONA CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO Y COMERCIO

- Apoyo a las acciones de formación y sensibilización que la Dirección General de Turismo y Comercio tenga planificado realizar en la zona de influencia

de la Oficina de Turismo.

- Supervisión, apoyo y asesoría a los puntos asociados de información turística de su zona de influencia.

-Teniendo en cuenta las zonas de influencia de las oficinas y su situación como punto estratégico del Pirineo Oriental de Navarra, sus valores naturales, gastronómicos y culturales, se deberá realizar y ejecutar un plan de actuaciones para que la acción de las oficinas de turismo se sume y coordine con las acciones del sector turístico privado y publico, al efecto de dinamizar el turismo en la zona, todo ello partiendo del diagnóstico previamente realizado.

5 INFORMES Y MEMORIAS.

La empresa adjudicataria presentará los siguientes informes además de los recogidos en el punto 4.2:

5.1. Bimestralmente

Presentará un informe de las actividades realizadas y horas trabajadas en cada uno de los bloques de trabajo durante el periodo objeto del informe, junto con la factura correspondiente a ese período. La estructura del informe puede ser modificada por el Servicio de Innovación y Conocimiento para la Sostenibilidad Territorial y Ambiental .

5.2. Memoria Anual

Antes del 15 de enero del año siguiente, deberá presentar una Memoria resumen donde se reflejen las actividades realizadas y las horas trabajadas en cada uno de los tres bloques de trabajo y una memoria-informe en la que se recoja el diagnóstico del turismo en la zona de influencia de la oficina así como las actuaciones llevadas a cabo durante el año y las conclusiones y solicitudes de actuación a la unidad gestora. El esquema de esta memoria se acordará con el Servicio de Innovación y Conocimiento para la Sostenibilidad Territorial y Ambiental.

5.3. Planificación Anual

Antes de la firma de la prórroga del contrato para el ejercicio siguiente y antes del 10 de diciembre se presentará el plan anual de actividades, con el calendario de apertura, previsión de atención a grupos y oferta de educación ambiental.

6 PRESTACIONES DE LA UNIDAD GESTORA

- Al margen de las publicaciones que pudieran existir en la zona editadas por consorcios, ayuntamientos etc., la unidad gestora facilitará las publicaciones y

folletos generales de Navarra. Los pedidos se realizarán on line, a través de la aplicación informática existente a tal efecto; se harán semanalmente y su reparto quincenalmente a partir de rutas definidas por el sistema logístico.

- Podrá asignar a personal funcionario misiones temporales o permanentes en las sedes de las Oficinas de Turismo y CIN, sin perjuicio del resto de condiciones del presente pliego. La distribución de responsabilidades será, en su caso, establecida por la unidad gestora. En todo caso, su presencia no alterará en lo sustancial lo previsto en el contrato.
- Impartirá los cursos de formación, al personal de las oficinas, que la unidad gestora considere necesarios.
- Facilitará toda la información y documentación disponible para apoyar las tareas de análisis, diagnóstico y participación en planes globales. Se solicitará asistencia a reuniones de toma de datos, grupos de trabajo y afines, con motivo de la realización del Plan Integral de Turismo 2016-2025.
- Llevará a cabo reuniones de coordinación general de la red, y realizará acciones formativas de conocimiento de nuevos recursos turísticos

7 USO DE LOCALES, MOBILIARIO, Y OTROS ENSERES

La oficina de Ochagavía/Otsagabia tiene su sede en los edificios "Centro de Interpretación de la Naturaleza" y está dotada del mobiliario y demás enseres propiedad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Dichos bienes se ponen a disposición de la entidad contratista para la prestación del servicio, debiendo conservarlos y mantenerlos en buenas condiciones de uso.

La limpieza de la oficina de turismo, mantenimiento y consumos (energía y comunicaciones) del local y el suministro de material de oficina serán a cargo de la unidad gestora.

8 DATOS

Toda la serie histórica de datos recogidos hasta 2014, referidos a la demanda de información en oficinas de turismo del Gobierno de Navarra puede consultarse en la siguiente dirección:

http://www.navarra.es/home_es/Gobierno+de+Navarra/Estadistica/default.htm

Si se requiere información de 2017, se puede solicitar por correo electrónico a emunarrn@navarra.es.

9 OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATISTA

- Aplicación de la marca turística vigente y presencia de la imagen corporativa del Gobierno de Navarra en los locales:

a) Señalización externa

La entidad contratista velará en todo momento por el correcto mantenimiento del sistema de señalización que la Dirección General de Turismo y Comercio y la Dirección General de Medio Ambiente determine y provea, que se adaptará para cada caso a lo previsto en la normativa vigente en materia de lenguas oficiales de la Comunidad Foral de Navarra.

b) Elementos identificativos internos

Todo elemento informativo o decorativo presente en el interior del local deberá observar las siguientes normas:

- Diseño gráfico acorde con el manual de aplicación de la marca turística vigente.

- En un lateral del mostrador principal, o en lugar visible, se colocarán juntos una banderola de Navarra y otra con la marca turística vigente, que serán facilitados por la unidad gestora.

e) Identificación del personal de atención al público.

Durante el tiempo de apertura al público de las oficinas, el personal de atención directa vestirá el uniforme de temporada que se haya suministrado a tal efecto.

-Manual de estilo en la prestación del servicio de atención al público:

Se observarán en todo momento las siguientes normas, sea cual sea el canal utilizado (presencial, telefónico, fax, correo electrónico):

a) Prioridad de la atención al público sobre cualquier otra tarea.

b) Utilización preferente de la lengua utilizada por usuarias y usuarios.

e) Trato cortés y amable, a través de la fórmula "usted".

d) Gestión adecuada del tiempo cuando haya personas en espera de ser atendidas.

e) Especificación en todos los canales utilizados en la atención al público de la vinculación de la oficina al Gobierno de Navarra, de forma que el usuario

perciba claramente la misma.

f) La información proporcionada al público visitante deberá ser exhaustiva, veraz, personalizada y expresada de forma que resulte atractiva. En ningún caso se proporcionará información sesgada en función de intereses empresariales o ideológicos.

- Exhibición y distribución de publicaciones y material diverso:

a) La exhibición y distribución de publicaciones y otros tipos de material generados por la Dirección General de Turismo y Comercio y de la Dirección General de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, serán gestionadas siempre de forma prioritaria con respecto a otras que se especifican en los dos apartados siguientes, procurando en todo caso que las usuarias y usuarios perciba claramente la vinculación de los mismos a la entidad promotora de que se trate.

b) Se exhibirán y distribuirán publicaciones y otros tipos de material generados por otros Departamentos del Gobierno de Navarra, siempre bajo la coordinación de la unidad gestora.

e) Se habilitará un espacio para la exhibición y distribución de publicaciones y otros tipos de material generados por las entidades que se encuentren comprendidas en alguna de las categorías siguientes, siempre con la autorización previa de la unidad gestora:

- Asociaciones, empresas o establecimientos turísticos de Navarra, incluidos en el registro oficial del Gobierno de Navarra.
- Consorcios turísticos de Navarra y otras entidades locales.
- Red de Centros de Interpretación de la Naturaleza de Navarra

d) No se podrán exhibir ni distribuir otros materiales, salvo autorización expresa de la unidad gestora.

-Soportes de campañas de comunicación y difusión:

En todos aquellos soportes en que se mencione alguna de las oficinas pertenecientes a la Red de Información Turística del Gobierno de Navarra, esta vinculación se reflejará de forma expresa.

Toda la documentación derivada de los trabajos realizados será presentada en formato papel y soporte informático.

Todos los informes generados asumirán la aplicación de un lenguaje inclusivo en materia de igualdad de género. Para ello, la unidad gestora facilitará a la entidad contratista el correspondiente manual de indicaciones.

Toda la información y documentación recogida o elaborada en el curso de los trabajos será propiedad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y será entregada a la unidad gestora al finalizar el trabajo.

10 GASTOS POR CUENTA DEL ADJUDICATARIO

Serán gastos a satisfacer por el contratista, entre otros, los siguientes:

- Los que se deriven de la obtención por el contratista de autorizaciones, licencias y recogida de documentos o cualquier otra información de organismos o particulares.
- Los correspondientes a pruebas, ensayos, envío y recogida de documentación y, en general, a cuantos trabajos e informes sean necesarios para el cumplimiento de los fines del contrato, así como para su comprobación.
- Los impuestos, derechos, tasas, compensaciones y demás gravámenes y exacciones que resultan de aplicación según las disposiciones vigentes con ocasión o como consecuencia del contrato o de su ejecución.
- Los gastos a que hubiera lugar para la realización de contrato, tales como financieros, seguros, transportes, desplazamientos, honorarios, etc.
- Software de análisis de datos.
- Productos de limpieza.
- Reparaciones y reposición de elementos de las instalaciones, ocasionadas por un mal uso imputable al contratista.
- Consumos que no guarden relación con el objeto del contrato.
- Envío y recogida de documentación.
- Costes derivados de la atención al público o a grupos fuera de las instalaciones.
- La línea de teléfono móvil de contacto permanente

11 GASTOS POR CUENTA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL

- Edición de folletos y otros materiales didácticos.

- Material de oficina, que tenga relación directa con el objeto de contrato.

- Resto de equipamiento y consumibles de las instalaciones.

- Teléfono e Internet en el edificio, que su uso tenga relación directa con el objeto del contrato.

- Consumo eléctrico.

- Consumo de agua y gestión de Residuos Sólidos Urbanos.

- Contribución territorial y otros tributos relacionados con el inmueble.

- Gastos de mantenimiento de las instalaciones.

12 COMPRA DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Cuando sea necesaria la reposición de material y la reparación de averías de las instalaciones, el contratista deberá comunicar tal circunstancia a la unidad gestora del contrato, a la mayor brevedad posible.

El contratista no podrá cargar a la Administración de la Comunidad Foral la adquisición de bienes ni la contratación de servicios relacionados con el mantenimiento y equipamiento de las instalaciones.

Cualquier contratación realizada incumpliendo esta norma se realizará bajo la exclusiva responsabilidad del contratista.

13 ASISTENCIA A LA ADMINISTRACIÓN CONTRATANTE

El contratista facilitará a la Administración contratante, sin coste adicional alguno, cuantos servicios profesionales se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del objeto del contrato, como asistencia a reuniones explicativas, información al público, etc.

ANEXO I OIT OCHAGAVÍA

ORDUTEGIA-HORARIO 2018

URTARRILA-ENERO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
1	2	3	4	5	6	7	20
8	9	10	11	12	13	14	34
15	16	17	18	19	20	21	34
22	23	24	25	26	27	28	34
29	30	31					12
							134

OTSAILA-FEBRERO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
			1	2	3	4	22
5	6	7	8	9	10	11	34
12	13	14	15	16	17	18	34
19	20	21	22	23	24	25	34
26	27	28					12
							136

MARTXOA-MARZO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
			1	2	3	4	22
5	6	7	8	9	10	11	34
12	13	14	15	16	17	18	34
19	20	21	22	23	24	25	46
26	27	28	29	30	31		42
							178

APIRILA-ABRIL

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
						1	7
2	3	4	5	6	7	8	46
9	10	11	12	13	14	15	46
16	17	18	19	20	21	22	46
23	24	25	26	27	28	29	49
30							7
							201

Total horas mes

MAIATZA-MAYO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
	1	2	3	4	5	6	36
7	8	9	10	11	12	13	46
14	15	16	17	18	19	20	46
21	22	23	24	25	26	27	46
28	29	30	31				28
							202

EKAINA-JUNIO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
				1	2	3	18
4	5	6	7	8	9	10	46
11	12	13	14	15	16	17	46
18	19	20	21	22	23	24	46
25	26	27	28	29	30		42
							198

UZTAILA-JULIO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
						1	4
2	3	4	5	6	7	8	46
9	10	11	12	13	14	15	46
16	17	18	19	20	21	22	46
23	24	25	26	27	28	29	46
30	31						14
							202

ABUZTUA-AGOSTO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
		1	2	3	4	5	32
6	7	8	9	10	11	12	46
13	14	15	16	17	18	19	46
20	21	22	23	24	25	26	46
27	28	29	30	31			35
							205

IRAILA-SEPTIEMBRE

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
					1	2	11
3	4	5	6	7	8	9	46
10	11	12	13	14	15	16	46
17	18	19	20	21	22	23	46
24	25	26	27	28	29	30	46
							195

URRIA-OCTUBRE

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
1	2	3	4	5	6	7	46
8	9	10	11	12	13	14	46
15	16	17	18	19	20	21	34
22	23	24	25	26	27	28	34
29	30	31					12
							172

AZAROA-NOVIEMBRE

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
			1	2	3	4	25
5	6	7	8	9	10	11	34
12	13	14	15	16	17	18	34
19	20	21	22	23	24	25	34
26	27	28	29	30			23
							150

ABENDUA-DICIEMBRE

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
					1	2	14
3	4	5	6	7	8	9	46
10	11	12	13	14	15	16	34
17	18	19	20	21	22	23	34
24	25	26	27	28	29	30	30
31							4
							162

Tota anual:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
134	136	178	201	202	198	202	205	195	172	150	162	2135

Teporada Baja del 1 enero al 18 marzo y del 15 octubre al 31 diciembre

10 a 14 y 16:30 a 19:30h
10 a 14h
CERRADO

Temporada Alta del 19 marzo al 14 octubre

10 a 17h
10 a 14 y 16:30 a 19:30h
10 a 14h
CERRADO

Semana Santa

29, 30, 31 de marzo
1 y 2 abril
Del 23 marzo al 8 abril

Puentes:

* Días 27,28,29 y 30 de abril de 10 a 14 y 16:30 a 19:30h Día 1 de mayo de 10 a 14h. Puente de Mayo.
* Días 11, 12 y 13 de octubre de 10 a 14 y 16:30 a 19:30h. Día 14 de octubre de 10 a 14h. Puente del Pilar.
* Días 1, 2 y 3 de noviembre de 10 a 14 y 16:30 a 19:30h. Día 4 de noviembre de 10 a 14h. Puente de Todos los Santos.
* Dias 30 noviembre, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 de diciembre de 10 a 14 y 16:30 a 19:30h Dia 9 de diciembre de 10 a 14h. Puente de la Constitución

NOTAS

* Se considerará también temporada alta los puentes incluidos en la temporada baja.
* El 25 julio y 15 de agosto no se considere puente al caer la festividad en miércoles.
* La Semana Santa comprende desde el día 23 de marzo al 8 de abril.
* Días especiales de apertura: de 10 a 14h
    5 enero
    24 diciembre
    31 diciembre

ANEXO II PROPUESTA CALENDARIO ATENCIÓN AL VISITANTE CIN OCHAGAVÍA ORDUTEGIA-HORARIO 2018

URTARRILA-ENERO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
1	2	3	4	5	6	7	4
8	9	10	11	12	13	14	8
15	16	17	18	19	20	21	8
22	23	24	25	26	27	28	8
29	30	31					0

OTSAILA-FEBRERO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
			1	2	3	4	8
5	6	7	8	9	10	11	8
12	13	14	15	16	17	18	8
19	20	21	22	23	24	25	8
26	27	28					0

MARTXOA-MARZO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
			1	2	3	4	8
5	6	7	8	9	10	11	8
12	13	14	15	16	17	18	8
19	20	21	22	23	24	25	8
26	27	28	29	30	31		30

APIRILA-ABRIL

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
						1	4
2	3	4	5	6	7	8	28
9	10	11	12	13	14	15	8
16	17	18	19	20	21	22	8
23	24	25	26	27	28	29	8
30							8

Total horas mes 28 32 62 64

MAIATZA-MAYO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
	1	2	3	4	5	6	12
7	8	9	10	11	12	13	8
14	15	16	17	18	19	20	8
21	22	23	24	25	26	27	8
28	29	30	31				0

EKAINA-JUNIO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
				1	2	3	8
4	5	6	7	8	9	10	8
11	12	13	14	15	16	17	8
18	19	20	21	22	23	24	18
25	26	27	28	29	30		14

UZTAILA-JULIO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
						1	4
2	3	4	5	6	7	8	25
9	10	11	12	13	14	15	25
16	17	18	19	20	21	22	25
23	24	25	26	27	28	29	25
30	31						

ABUZTUA-AGOSTO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
		1	2	3	4	5	25
6	7	8	9	10	11	12	25
13	14	15	16	17	18	19	25
20	21	22	23	24	25	26	25
27	28	29	30	31			14

36 56 104 114

IRAILA-SEPTIEMBRE

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
					1	2	8
3	4	5	6	7	8	9	16
10	11	12	13	14	15	16	8
17	18	19	20	21	22	23	8
24	25	26	27	28	29	30	8

URRIA-OCTUBRE

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
1	2	3	4	5	6	7	8
8	9	10	11	12	13	14	12
15	16	17	18	19	20	21	12
22	23	24	25	26	27	28	12
29	30	31					0

AZAROA-NOVIEMBRE

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
			1	2	3	4	16
5	6	7	8	9	10	11	8
12	13	14	15	16	17	18	8
19	20	21	22	23	24	25	8
26	27	28	29	30			0

ABENDUA-DICIEMBRE

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
					1	2	8
3	4	5	6	7	8	9	28
10	11	12	13	14	15	16	8
17	18	19	20	21	22	23	8
24	25	26	27	28	29	30	8
31							0

48 44 40 60

Tota anual mínimo:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
28	32	62	64	36	56	104	114	48	44	40	60	688

Teporada Baja del 1 enero al 18 marzo y del 15 octubre al 31 diciembre

	10 a 14 y 16:30 a 19:30h	Programa de atención al visitante Cin	4 h
	10 a 14h	Programa de atención al visitante Cin	4 h
	CERRADO		

Temporada Alta del 19 marzo al 14 octubre

	10 a 14 y 16:30 a 19:30h	Programa de atención al visitante CIN	7 h
	10 a 14h	Programa de atención al visitante CIN	4 h
	CERRADO		

Semana Santa

29, 30, 31 de marzo
1 y 2 abril
Del 23 marzo al 8 abril

Puentes:

* Días 27,28,29 y 30 de abril de 10 a 14 y 16:30 a 19:30h Día 1 de mayo de 10 a 14h. Puente de Mayo.
* Días 11, 12 y 13 de octubre de 10 a 14 y 16:30 a 19:30h. Día 14 de octubre de 10 a 14h. Puente del Pilar.
* Días 1, 2 y 3 de noviembre de 10 a 14 y 16:30 a 19:30h. Día 4 de noviembre de 10 a 14h. Puente de Todos los Santos.
* Dias 30 noviembre, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 de diciembre de 10 a 14 y 16:30 a 19:30h Dia 9 de diciembre de 10 a 14h. Puente de la Constitución

NOTAS

* Se considerará también temporada alta los puentes incluidos en la temporada baja.
  En otoño debido a las horas de luz solar
* El 25 julio y 15 de agosto no se considere puente al caer la festividad en miércoles.
* La Semana Santa comprende desde el día 23 de marzo al 8 de abril.
* Días especiales de apertura: de 10 a 14h
  - 5 enero
  - 24 diciembre
  - 31 diciembre