

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contrato de gestión de la Oficina de Turismo del Gobierno de Navarra en Orreaga/Roncesvalles en el año 2020

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato de “Gestión de la Oficina de Turismo del Gobierno de Navarra en Orreaga/Roncesvalles” tiene por objeto la prestación del servicio de atención al público en la Oficina de Turismo de Orreaga/Roncesvalles, con los objetivos, entre otros, de promocionar el turismo y dinamizar la actividad turística en dicha localidad y su zona de influencia.

A estos efectos, la zona de influencia de la oficina comprende el territorio delimitado por los puntos de Luzaide/Valcarlos, Selva de Irati, Jaurrieta, Aoiz, Lumbier, Monreal y Huarte-Pamplona.

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

La citada prestación de atención al público se concreta en proporcionar información sobre recursos monumentales, naturales e históricos, así como sobre la oferta de alojamientos, restaurantes y actividades, servicios de transporte y comunicaciones, calendario de eventos festivos, y cualquier dato de interés del destino, su zona de influencia y, en su caso, a toda Navarra. Dicha información será recabada por el personal de la Oit, estableciendo los canales de comunicación y un *feedback* efectivo con entidades locales, titulares y gestores de recursos y empresas turísticas de la zona; será así mismo el encargado de actualizar y mantener la Base de Datos de Recursos Turísticos-InfoReyno.

Además, la entidad contratista actuará como agente de apoyo entre el tejido turístico de su zona de influencia y la unidad gestora, colaborando, entre otros, en el desarrollo y ejecución de la Red de Acogida al visitante o la detección de oferta turística no reglada.

2. MEDIOS HUMANOS

La Oficina de Turismo de Orreaga/Roncesvalles deberá estar siempre atendida por el personal necesario para ofrecer una atención al público de calidad. Dicha atención deberá mantenerse en todo caso, sin perjuicio de las tareas especificadas en el apartado 3 para realizar fuera de la oficina.

Para ello, deberá estar atendida por tres personas (salvo por descansos semanales y vacacionales, que serán comunicados previamente al Servicio de Marketing) desde semana santa hasta noviembre, con el refuerzo de una persona más durante los meses de agosto y septiembre.

El resto del año, contará con un mínimo de dos personas para la atención al público (en todo caso salvo descansos vacacionales y semanales).

El personal que trabaje en la Oficina de Turismo deberá atender en euskera, inglés y francés con un mínimo de B1 en dichos idiomas, tener un nivel de titulación de Bachillerato o superior y conocimientos de informática, a nivel de usuario o usuaria.

La entidad adjudicataria debe asegurar la correcta formación del personal respecto a la información a proporcionar detallada en el punto 1.

De forma voluntaria, a propuesta de la unidad gestora, el personal de la OIT podrá asistir a alguna feria o evento turístico de promoción, previo acuerdo con la entidad contratista del planning propuesto para la atención de la Oficina de Turismo durante la duración de la feria o evento.

Así mismo, designará a una persona como responsable de la Oficina de Turismo, con experiencia de al menos un año como informador turístico en una Oficina de turismo o similar indicando los siguientes datos:

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

3. HORARIO

Las fechas y horario de apertura se detallan en el anexo con el calendario completo para 2020.

Además del mínimo de 2.136 horas de apertura al público, la entidad contratista está obligada a cumplir hasta 50 horas de trabajo para realizar fuera de la oficina, destinadas a cubrir necesidades puntuales derivadas de convocatorias a reuniones, acciones formativas, apoyo a la Red de Acogida, detección de oferta turística no reglada u otras solicitadas y/o autorizadas por la unidad gestora.

Las oficinas deberán abrir de lunes a domingo, puentes locales y nacionales. El horario de apertura será el establecido por la unidad gestora, pudiendo variar en función de las necesidades.

4. ACTUACIONES A REALIZAR POR LA CONTRATISTA

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 o de la forma que determine la unidad gestora, al resto de oficinas o entidades que puedan estar interesadas.
- Recopilación de información turística para diferentes soportes promocionales de la unidad gestora, incluyendo la corrección y revisión de dichos soportes.
- Participación en el mantenimiento de la Base de Datos de Recursos Turísticos-InfoReyno.

- Participación en la elaboración y puesta en marcha de planes globales de estrategia turística de Navarra impulsados por el Gobierno de Navarra, especialmente en el Plan Estratégico de Turismo 2018-2025 y su desarrollo en programas y medidas.
- Gestión de la venta de publicaciones, merchandising o productos autorizados por el Servicio de Marketing.
- En general, todas aquellas tareas que contribuyan a la mayor y mejor coordinación de toda la Red de Información Turística de Navarra.
- Realizar la toma de datos al turista que visita la OIT, tanto general, cumplimentando el formulario establecido para todos los turistas, como puntual, realizando encuestas solicitadas por la unidad gestora, en colaboración con el Observatorio de turismo y que contribuyan al mejor conocimiento de la demanda o sobre la aceptación de nuevos servicios.
- Acompañar en el proceso de formación en las tareas de informador turístico establecidas por la unidad gestora (Red de acogida, convenios con entidades educativas, personal de Oits municipales y Pits...)
- Especial difusión de eventos y experiencias activas propuestas por empresas de actividades existentes durante el día de la visita y los inmediatamente sucesivos a la estancia del turista.
- Colaboración en la redacción y recogida o procesado de información con los medios on-line, off-line, redes sociales, notas de prensa, realización de entrevistas para medios de comunicación y similares demandados por la unidad gestora.
- Control mensual del stock de folletos.
- Emisión de informes:
 - 1) Informe mensual: contendrá la información estadística cuantitativa y cualitativa que la explique, en especial respecto al mismo mes del año anterior y la existencia de causas externas o eventos o hechos puntuales que ayuden a interpretar posibles variaciones (impacto de eventos turísticos, sucesos puntuales etc). Así mismo, contendrán información sobre el perfil del visitante, detectando las fuentes que han motivado el desplazamiento, quejas, sugerencias, propuestas de mejora, etc.

Incluirá la relación de contenidos elaborados para las RRSS y, en su caso, objeto y detalle de las horas realizadas dentro de la bolsa complementaria y gestión del stock del material. Deberá entregarse a la unidad gestora durante los siete primeros días del siguiente mes al que hace referencia.
 - 2) Informe de valoración anual: contendrá la información mensual, valorando especialmente periodos significativos turísticamente. Aportará también datos de los principales perfiles de visitantes, así como nuevos recursos (entidades culturales, naturales y de ocio que pueden tener capacidad de atracción turística) y servicios turísticos de la zona de influencia y su impacto en la experiencia del visitante (entidades de negocio relacionadas con las opciones de consumo de turistas y visitantes). Recogerá las propuesta de mejoras detectadas. Deberá entregarse a la unidad gestora antes del 30 de enero del

año siguiente.

- 3) 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.
- 4) Otros informes solicitados por la unidad gestora del contrato. En caso de coyunturas especiales, se requerirá la colaboración de la oficina de turismo en la aportación de información específica de su zona.

4.1. GESTIÓN INTERNA

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

- Organización del personal: la entidad contratista deberá organizar el personal en función de las estadísticas de afluencia del año 2017-2018, el calendario de apertura y las tareas *back* y *front office* especificadas en estas prescripciones.

Remitirá los *plannings* mensuales definitivos de turnos de personal y tareas previstas, al menos diez días antes del inicio del mes del que se trate, a la persona responsable de la coordinación de la Red de Información Turística en la unidad gestora para su conocimiento y aprobación.

- Sistema de atención a las demandas y medición de la satisfacción. La 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: facilitando información sobre las obligaciones de las empresas turísticas en materia de reclamaciones, de los distintos canales de intermediación, disponer del libro de visitas y registro de quejas y sugerencias internas, 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.
- Implantación de planes de calidad a requerimiento de la unidad gestora.
- Implantación de planes de igualdad de género a requerimiento de la unidad gestora.

4.2. APOYO A LA UNIDAD GESTORA

- En la papelería y envíos 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.

- En el desarrollo y ejecución de la Red de Acogida al visitante.
- En la detección de oferta turística no reglada.

4.3. COLABORACIÓN EN LA ZONA

- Apoyo a las acciones de formación, dinamización 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 características de la oficina, Orreaga/Roncesvalles como punto estratégico del Camino de Santiago y del Pirineo Central de Navarra, sus valores naturales, gastronómicos y culturales, se deberá realizar y ejecutar un plan consistente en la realización de actuaciones para que la acción de la oficina de turismo se sume y coordine con las acciones del sector turístico privado y público al efecto de dinamizar el turismo en la zona.

5. 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, en prácticas o contratado misiones temporales o permanentes en la sede de la Oficina de Turismo, sin perjuicio del resto de condiciones de las presentes prescripciones.
- 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 la oficina, 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.
- Llevará a cabo reuniones de coordinación general de la red, y realizará acciones formativas de conocimiento de nuevos recursos turísticos.

6. USO DE LOCALES, MOBILIARIO, Y OTROS ENSERES

La oficina de Orreaga/Roncesvalles tiene su sede en el edificio “Centro de Turismo Rural de Orreaga/Roncesvalles” 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, mantenimiento y consumos (energía y comunicaciones) del local y el suministro de material de oficina serán a cargo de la unidad gestora.

En cualquier momento, el gestor podrá disponer del local por motivo de obra, adecuación, necesidades extraordinarias o similares.

7. DATOS

La información sobre datos estadísticos se puede solicitar por correo electrónico a la coordinadora de Oficinas lsenosie@navarra.es.

8. 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 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 un diseño gráfico acorde con el manual de aplicación de la marca turística vigente.

- c) Identificación del personal de atención al público.

Durante el tiempo de apertura al público de la oficina, el personal de atención directa vestirá el uniforme de temporada que se haya suministrado a tal efecto. Así mismo, irá identificado con nombre, foto, idiomas y, en su caso, si su contrato es en prácticas o similar.

- 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, correo electrónico):

- ✓ Prioridad de la atención al público sobre cualquier otra tarea.
- ✓ Utilización preferente de la lengua utilizada por el usuario.
- ✓ Trato cortés y amable, a través de la fórmula “usted”.
- ✓ Gestión adecuada del tiempo cuando haya personas en espera de ser atendidas.
- ✓ Especificación en todos los canales utilizados en la atención al público de la vinculación de la oficina al Gobierno de Navarra, de forma que la persona usuaria perciba claramente la misma.
- ✓ 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 serán gestionadas siempre de forma prioritaria con respecto a otras que se especifican en los dos apartados siguientes, procurando en todo caso que el usuario o usuaria 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.
 - c) 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.

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.

9. RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

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.