

## **PLIEGOS DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ACOGIDA, INFORMACIÓN Y GUÍAS DEL CERCO DE ARTAJONA Y SU ENTORNO**

La localidad de Artajona posee el que fue el más importante recinto fortificado de Navarra durante la Edad Media que aun hoy imprime un sello distintivo a esta villa.

El conjunto histórico y artístico denominado "Cerco de Artajona" fue declarado Bien de Interés Cultural (BIC) en el año 1999, y se aprobó el Plan Especial de Protección del Conjunto Histórico del Cerco siendo uno de sus objetivos la construcción de equipamientos adecuados y la reforma de espacios públicos para su disfrute.

Son numerosas las personas que se acercan hasta Artajona para visitar la imponente muralla medieval, sus primitivos portales, sus casas medievales y la iglesia-fortaleza de San Saturnino, sin que puedan ser atendidas debidamente.

Por ello el Ayuntamiento de Artajona promovió la construcción de un edificio que servirá como centro de acogida de visitantes y punto de encuentro desde donde se inicien las visitas guiadas por el recinto amurallado y la Iglesia de San Saturnino en exclusiva, a los dólmenes de Artajona, a la localidad y a cualquier sitio de interés del municipio de Artajona. Este Centro fue financiado por la Iniciativa Comunitaria Leader Plus gestionada por el Grupo de Acción Local de la Zona Media de Navarra, el Departamento de Cultura y Turismo de Navarra-Institución Príncipe de Viana de Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Artajona.

El "Centro Turístico Cerco de Artajona" va a servir como un nuevo punto de información turística de la comarca, siendo considerado un punto asociado de la Red de Información Turística de Gobierno de Navarra dependiente de la Oficina de Turismo de Olite (Orden Foral 483/2007, de 24 de diciembre, el Consejero de Cultura y Turismo - Institución Príncipe de Viana).

El Ayuntamiento de Artajona carece de una estructura de personal para su mantenimiento y rendimiento óptimo, por lo que quiere contratar la gestión para la prestación de este servicio de acogida y servicio turístico de guías por el recinto amurallado, a la Iglesia de Saturnino, a los dólmenes de Artajona, a la localidad y a cualquier sitio de interés del municipio de Artajona.

### **CARACTERÍSTICAS DE LAS LABORES DE GESTIÓN DEL EDIFICIO TURÍSTICO CERCO DE ARTAJONA Y SERVICIO DE GUÍAS**

#### **1. Perfil profesional**

Deberá ser atendido por profesionales habituados al trabajo de atención a la clientela, con don de gentes, con conocimientos sobre recursos e infraestructuras turísticas de Navarra, con un nivel B1 (sobre todo oral) de inglés y francés, y otros conocimientos más concretos sobre el sector (agentes turísticos, normativa, proyectos, etc.). El perfil académico estará relacionado con la actividad a prestar.

#### **2. Funciones**

- Información de los recursos turísticos de Artajona así como de los servicios turísticos, siempre que estén dados de alta en el Registro de Turismo de Gobierno de Navarra.

- Información de Navarra sobre recursos monumentales, naturales e históricos, así como información 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 no sólo al municipio de Artajona y su zona de influencia sino a toda Navarra.

La información proporcionada al 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, ideológicos o de cualquier otra índole.

- Atención al público en general (personal, teléfono., fax, correo, e.mail) y atención específica a prescriptores y operadores de turismo.

- En exclusiva Visitas guiadas al Cerco de Artajona, a la Iglesia de San Saturnino, a los dólmenes, a la localidad y a cualquier punto de interés dentro del término municipal.

- Mantenimiento y actualización continua de la información (informando vía correo electrónico al resto de oficinas de turismo de Navarra, medios de comunicación o cualquier entidad que pueda estar interesada).

- Recopilación de información sobre actividades diversas a realizar en el municipio para el trimestre siguiente de cara a su publicación en el boletín Externo que edita el Servicio de Turismo, y lo mismo, pero de forma semanal, para su publicación en la página web [www.turismo.navarra.es](http://www.turismo.navarra.es) y de forma mensual en la página web de la Ruta del Vino de Navarra [www.rutadelvinodenavarra.com](http://www.rutadelvinodenavarra.com), en la página web del Consorcio de Desarrollo de la Zona Media [www.navarramedia.org](http://www.navarramedia.org) y/o en la del ayuntamiento de Artajona, en aras a una mayor promoción de los recursos del municipio de Artajona.

- Recopilación de información turística para soportes promocionales siempre que lo demande el Servicio de Marketing Turístico.

- Pedidos necesarios (al Departamento de Cultura y Turismo, a través de la Oficina de Turismo de Olite y al Consorcio de Desarrollo de la Zona Media) para el mantenimiento de existencia de folletos.

- Recogida de quejas y reclamaciones formales.

- Implantación de planes de calidad a requerimiento del Consorcio de Desarrollo de la Zona Media (SICTED Destinos para Rutas del Vino de España o Manual de Producto de la Ruta del Vino de Navarra).

- Recoger la estadística diaria y las solicitudes de información.

- Comunicación de mejoras a realizar en el área de influencia del centro de acogida a visitantes (al Ayuntamiento de Artajona).

- Difusión de la marca turística Navarra: se deberá incluir la imagen de Turismo de Navarra en la papelería, envíos de fax, formato de correo e imagen general de la oficina y la que se indique por el Ayuntamiento de Artajona.

- En general, todas aquellas tareas que contribuyan a la mayor y mejor coordinación de toda la red de información turística de Navarra.

#### 4) Colaboración en la zona y dinamización turística:

- Colaboración con el Ayuntamiento de Artajona, con el Consorcio de Desarrollo de la Zona Media a través de los dos productos turísticos con los que está trabajando (Red de Actividades Turístico-Culturales de la Zona Media) y con aquellos proyectos que pueda trabajar a futuro.

#### 5) Aplicación de la marca "Reyno de Navarra, tierra de diversidad" y presencia de la imagen corporativa del Gobierno de Navarra en el local

Señalización externa: El Servicio de Marketing Turístico del Gobierno de Navarra velará y proporcionará la señalización oportuna que identifique la oficina de forma clara y visible, con los elementos y el diseño gráfico que la Dirección General de Turismo determine y provea, en aplicación de la marca turística "Reyno de Navarra, tierra de diversidad". Asimismo proporcionará el suministro de publicaciones de promoción turística del Gobierno de Navarra y el sistema de estadística de registro de demandas.

El adjudicatario colocará en lugar visible el horario vigente de apertura al público de la oficina, sin invadir el espacio de protección de la marca turística. La entidad adjudicataria y su personal velarán en todo momento por el correcto mantenimiento del sistema de señalización, que se adaptará en cada caso a lo previsto en la normativa vigente en materia de lenguas oficiales de la Comunidad Foral de Navarra.

## **6) Venta de tickets para visitas guiadas y merchandising:**

El precio estándar de la entrada así como de las diferentes tipologías de visita o actividades turísticas deberán ser publicitados en todos los medios promocionales que hagan referencia a la gestión del recurso y en lugar visible en la puerta y en el interior del local.

- Se permitirá la venta de merchandising y objetos relacionados con turismo, la cultura de Navarra, el Cerco de Artajona o del municipio.

- Se permitirá la colocación de vending en el hall de la entrada (previo visto bueno del Ayuntamiento).

- El personal del centro de acogida deberá asistir a las reuniones de trabajo y acciones de formación que determine el Ayuntamiento de Artajona, el Servicio de Marketing Turístico y el Consorcio de Desarrollo de la Zona Media.

## **7) Horario mínimo de apertura del centro y para las visitas**

Temporada baja: sábados, domingos, festivos y puentes: de 10:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00.

Temporada alta (desde el 1 de junio hasta el 15 de Octubre -ambos inclusive-, Semana Santa, y Semana de Pascua,): de martes a domingo de 10:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 19:00h. Puentes y festivos incluidos.

Durante este horario se compatibilizarán las labores de recepción e información del centro con las visitas guiadas, siendo el centro de acogida el punto de partida.

Durante las visitas, si no hubiera otra persona para atender el centro, deberá mostrarse en la puerta del centro de acogida un cartel que indique que en ese momento se está haciendo una visita indicando cuándo se realizará la siguiente y un móvil de contacto.

No obstante lo expuesto, el horario podría adaptarse a lo requerido por el Ayuntamiento de Artajona en fiestas de interés turístico como puedan ser las fiestas patronales de la Virgen de Jerusalén, Encuentros con la Historia de Artajona, la Rifa del Cuto, San Saturnino, etc. o a petición del interesado, con la aprobación del Pleno del Ayuntamiento.

## **8. Uso de locales, mobiliario y otros enseres**

El centro está dotado de mobiliario y demás enseres que son propiedad del Ayuntamiento de Artajona. Dichos bienes se ponen a disposición de la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios. La empresa adjudicataria deberá conservarlos y mantenerlos en buenas condiciones de uso. A la firma del contrato se elaborará un inventario.

El Ayuntamiento proporcionará a la empresa adjudicataria un ordenador de sobremesa, un teléfono fijo y un fax.

La limpieza del local, incluidos los baños, los productos necesarios de limpieza e higiene y el material de oficina correrán a cargo de la empresa adjudicataria. Los baños deberán estar abiertos al público durante todo el horario de ejecución del contrato.

El Ayuntamiento de Artajona proporcionará indicaciones para solucionar cualquier tipo de incidencia que se produzca.

## **9. Seguridad laboral**

El adjudicatario pondrá en marcha, con respecto al personal que vaya a prestar sus servicios en el centro de acogida los mecanismos necesarios conducentes al cumplimiento de las medidas relacionadas con la salud laboral y la prevención de riesgos laborales y recogida en la normativa de actividades empresariales.

## **10. Seguro de responsabilidad civil.**

El adjudicatario deberá suscribir un seguro de indemnización por riesgos profesionales, de un importe mínimo por siniestro de 300.000,00 euros antes de la apertura del centro.

#### **11. Registro de Turismo de Gobierno de Navarra**

Previa a la firma del contrato, la entidad adjudicataria deberá darse de alta en el Registro de Turismo de Gobierno de Navarra.

#### **12. Protocolo de Medidas Comunes**

Mediante Orden Foral 483/2007, de 24 de diciembre, el Consejero de Cultura y Turismo – Institución Príncipe de Viana, aprobó el Protocolo de medidas comunes a todas las Oficinas de la Red de Información Turística del Gobierno de Navarra y a los Puntos Asociados de Información Turística. Dicho protocolo deberá ser observado por el adjudicatario.

#### **13. Inspección**

El Ayuntamiento de Artajona inspeccionará periódicamente el cumplimiento de las condiciones acordadas.

El Servicio de Turismo del Departamento de Cultura y Turismo inspeccionará periódicamente el cumplimiento del protocolo acordado (ver punto 12).

#### **14. Presentación de resultados**

La empresa adjudicataria deberá entregar, antes del 31 de octubre, una memoria informe en la que se recojan, al menos, los siguientes capítulos:

- Resultados por fecha y procedencia de visitantes.
- Conclusiones y propuestas de mejora detectadas.

Toda la documentación derivada de los trabajos realizados será presentada en soporte informático al Ayuntamiento de Artajona.

Toda la información y documentación recogida o elaborada en el curso de los trabajos será propiedad del Ayuntamiento de Artajona.

**DILIGENCIA:** Para hacer constar que, el presente Pliego ha sido aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Artajona, en sesión celebrada el pasado 26 de marzo de 2015. Artajona, a 31 de marzo de 2015.

LA ALCALDESA



LA SECRETARIA

