PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LOS TRABAJOS DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE TURISMO DEL GOBIERNO DE NAVARRA EN OLITE PARA EL AÑO 2016

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato de "Gestión de la Oficina de Turismo del Gobierno de Navarra en Olite" tiene por objeto la prestación del servicio de atención al público en la Oficina de Turismo de Olite, con el objetivo, entre otros, de promocionar el turismo en dicha localidad y su zona de influencia. A estos efectos, la zona de influencia de la oficina comprende el territorio correspondiente a la Zona Media de Navarra, compuesto por las siguientes localidades:

- Olite
- Tafalla
- San Martín de Unx
- Ujué
- Rada
- Pitillas
- Monasterio de la Oliva
- Artajona
- Berbinzana
- Valdorba
- Mendigorría
- Andelos
- Valdizarbe
- Miranda de Arga
- Lerín

La atención al público se realizará de forma presencial, telefónica, por fax, 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, 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.

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.

2. MEDIOS HUMANOS

La Oficina de Turismo de Olite deberá estar siempre atendida por el personal necesario para la atención al público en inglés y francés con un mínimo de B1 en ambos idiomas.

El personal que trabaje en la Oficina de Turismo de Olite deberá tener un nivel de titulación de Bachillerato o superior (o equivalente). También deberá tener conocimientos de informática, a nivel de usuario o usuaria.

El adjudicatario designará a una persona como responsable de la Oficina de Turismo, 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 2016.

El inicio del contrato en 2016 está previsto para el 1 de marzo. En caso de prórroga, se aplicará el calendario análogo para un año completo.

Además de las 1.840 horas de apertura al público, 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.

4. ACTUACIONES A REALIZAR POR LA ENTIDAD 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 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. La

oficina de turismo colaborará además en el Plan Integral de Turismo 2016-2020.

- En general, todas aquellas tareas que contribuyan a la mayor y mejor coordinación de toda la Red de Información Turística 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 la oficina. 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 la oficina. 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 conyunturas 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 de tal manera que asegure la presencia constante de una persona durante el horario de apertura. A tal efecto, deberá elaborar plannings 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.

- 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 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.

4.3 COLABORACIÓN EN LA ZONA

- 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 características de la oficina, Olite como punto estratégico de la Zona Media 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, partiendo del diagnóstico previamente realizado.

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 misiones temporales o permanentes en la sede de la Oficina de Turismo, 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 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. Se solicitará asistencia a reuniones de toma de datos, grupos de trabajo y afines, con motivo de la realización del Plan Integral de Turismo 2016-2020.

- 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 Olite tiene su sede en el edificio "Museo del Vino de Olite" 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.

7. 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 2015, se puede solicitar por correo electrónico a emunarrn@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 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.

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.

-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.

c) 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 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.

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.

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.

9. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Además de los informes indicados en el apartado 4, la entidad contratista deberá entregar, antes del 15 de enero del ejercicio siguiente, 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.

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.

OIT OLITE

ORDUTEGIA-HORARIO 2016

URTARRILA-ENERO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
				1	2	3	11
4	5	6	7	8	9	10	28
11	12	13	14	15	16	17	34
18	19	20	21	22	23	24	34
25	26	27	28	29	30	31	34
Total horas mes							141

OTSAILA-FEBRERO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
1	2	3	4	5	6	7	34
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							4
							140

MARTXOA-MARZO

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
	1	2	3	4	5	6	30
7	8	9	10	11	12	13	34
14	15	16	17	18	19	20	34
21	22	23	24	25	26	27	49
28	29	30	31				25
							172

APIRILA-ABRIL

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

MAIATZA-MAYO

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

EKAINA-JUNIO

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				28
							198

UZTAILA-JULIO

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	49
25	26	27	28	29	30	31	43
							202

ABUZTUA-AGOSTO

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	49
15	16	17	18	19	20	21	43
22	23	24	25	26	27	28	46
29	30	31					21
							205

IRAILA-SEPTIEMBRE

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	46
12	13	14	15	16	17	18	46
19	20	21	22	23	24	25	46
26	27	28	29	30			35
							198

URRIA-OCTUBRE

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	40
17	18	19	20	21	22	23	34
24	25	26	27	28	29	30	34
31							7
							172

AZAROA-NOVIEMBRE

A/L	A/M	A/M	O/J	0/V	L/S	I/D	
	1	2	3	4	5	6	30
7	8	9	10	11	12	13	34
14	15	16	17	18	19	20	34
21	22	23	24	25	26	27	34
28	29	30					12
							144

ABENDUA-DICIEMBRE

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	43
12	13	14	15	16	17	18	34
19	20	21	22	23	24	25	27
26	27	28	29	30	31		23
							149

a anual:

Ener	ebre	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	tiem	ctubr	viem	iciemb	Total
141	140	172	198	202	198	202	205	198	172	144	149	2121

Temporada baja: Del 1 enero al 18 marzo y 13 octubre a 31 diciembre

Lunes a jueves y domingos de 10 a 14h

Viernes y Sabado de 10 a 17h

Horario especial 11 a 13h(2h)

Temporada Alta: del 19 marzo al 12 octubre
Lunes a Sabado de 10 a 14 y 16 a 19
Domingos de 10 a 14h
Cerrado

Puentes

Julio: dias 23 y 24 de 10 a 14 y 16 a 19h (7h). Día 25 de 10 a 14h (4h)
Agosto: días 13 y 14 de 10 a 14 y 16 a 19h (7h). Dia 15 de 10 a 14h (4h).
Octubre y noviembre(Todos los Santos): Día 29 y 31 de 10 a 17h (7h). Dias 30 octubre y 1 noviembre de 10 a 14h (4h).
Diciembre(constitutcion): dia 3 de 10 a 17h(7h). Del 5 al 7 de 10 a 17h(7h) Dia 8 de 10 a 14h(4h)

Festividades

26 agosto festivo local hacen horario normal

Semana Santa

Del 24 al 27 de Marzo de 10 a 14 y 16 a 19h
Día 28 de marzo de 10 a 14

Notas:

* Los días 1 y 6 de enero y 25 y 26 de diciembre cerrado
* Los días 5 enero (de 11:00 a 13:00) , 24 y 31 (de 10 a 14 h.) de diciembre dias especiales
* 2016 es bisiesto por lo que Febrero tiene 29 días
* En Mayo no hay puente al caer el día 1 día del trabajador en domingo.
* En octubre tampoco no hay puente al caer el día 12 en miercoles