



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

LA OFICINA DE TURISMO DE PAMPLONA/ IRUNA Y EL CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL CAMINO DE SANTIAGO, ULTREIA

MARIA ECHAVARRI MIÑANO
Sesión celebrada el 14/07/2020

Original firmado electrónicamente

1.- Antecedente

La ciudad de Pamplona/ Iruña cuenta hoy en día con una Oficina de Turismo situada en C/ San Saturnino, 2, desde la cual se realizan actividades de información y atención al/a turista y excursionista que visita la ciudad y el resto de la región.

Por otro lado, el Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia, situado en la calle Mayor, nº 20, es un lugar especializado en ofrecer información del Camino de Santiago en Pamplona que cuenta con una exposición interactiva sobre el Camino.

Mediante esta contratación se pretenden establecer las tareas a desarrollar desde la Oficina de Turismo, funcionamiento, horarios y organización en general; y el Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia.

2.- Objeto

El objeto del contrato es la adjudicación del servicio de atención y promoción turística de Pamplona, en la Oficina de Turismo Municipal y en el Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia del periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2020 y el 31 de diciembre de 2021.

El servicio de atención y promoción turística de Pamplona tiene como finalidad ofrecer un servicio integrado y de calidad de la oferta turística de Pamplona/Iruña y Navarra, y promocionar tanto el destino, como las actividades, productos y programas desarrollados por el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona, el Departamento de turismo del Gobierno de Navarra y el sector turístico; con el fin de incidir en el incremento de la estancia media actual del y de la turista. Se atenderá también a aquellos turistas potenciales que contactan con el Servicio por vía telefónica o cualquiera de las modalidades de correo o nuevas tecnologías, facilitándoles toda la información necesaria para la planificación de su viaje. Además, se realizarán las tareas de mantenimiento y actualización de toda la información relevante para la óptima prestación del servicio.



3.- Localización de las instalaciones donde se realizará la acogida y atención al/a visitante

Las instalaciones que realizarán la labor de acogida y atención al/a visitante, sin perjuicio que el Ayuntamiento de Pamplona habilite otras sedes o emplazamientos para prestar este servicio, siempre en cumplimiento de las horas de atención establecidas en este pliego.

- Oficina de turismo: C/ San Saturnino, 2.
- Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia: C/ Mayor, 20.

4.- Descripción de los servicios a desarrollar por las oficinas de acogida y atención al visitante

La oficina de Turismo y el Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia ofrecerán los servicios que se detallan a continuación:

- Desarrollar las labores de información a turistas, excursionistas y población local que soliciten información sobre la oferta turística de la ciudad y de la región, de sus principales recursos, de los servicios de transporte y servicios generales, de la programación cultural y recreativa, de la historia y la personalidad e identidad de la ciudad y sobre todos aquellos aspectos relacionados con la actividad de ocio para el correcto disfrute de la estancia, tanto en las instalaciones que realizarán la labor de acogida y atención al visitante, como en otros puestos de información turística que de forma esporádica pudieran implantarse a demanda del Servicio de Turismo.
- Desarrollar acciones de apoyo a la promoción de la ciudad dentro de las estrategias generales definidas por el Ayuntamiento de Pamplona.
- Prestar servicios de información para la distribución y comercialización de productos turísticos de Pamplona.
- Gestionar las bases de datos de clientes, documentos y materiales que sirvan para la promoción turística.
- Desarrollo de un sistema de información sobre la demanda turística de Pamplona/Iruña.
- Mantenimiento de aplicaciones de uso turístico y gestionadas por el Servicio de Turismo de Pamplona.



- Gestión de las instalaciones, materiales y equipamientos del servicio de información y acogida al /a turista.
- Servicio de venta de material turístico y merchandising.
- Desarrollo de las visitas guiadas de cortesía a la ciudad de Pamplona-Iruña, ofertadas por el Servicio de Turismo y dirigido a congresistas, a medios de comunicación y a otras entidades derivadas de obligaciones contraídas con socios de proyectos, acuerdos, etc.
- Coordinación con el servicio de turismo del Ayuntamiento de Pamplona
- Cumplir con los compromisos aceptados por parte del Ayuntamiento de Pamplona en el Convenio de Colaboración con Gobierno de Navarra que esté vigente en el momento para la gestión de la Oficina de Turismo.

4.1. Desarrollar las labores de información a turistas, excursionistas y población local que soliciten información sobre la oferta turística de la ciudad, de sus principales recursos, de los servicios de transporte y servicios generales de la ciudad, de la programación cultural y recreativa, de la historia y la personalidad e identidad de la ciudad y sobre todos aquellos aspectos relacionados con la actividad de ocio para el correcto disfrute de la estancia.

El servicio se concreta en:

- Atender las consultas presenciales de todas aquellas personas que se aproximen a las instalaciones de la Oficina de Turismo y el Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia o en otras sedes o emplazamientos que pudieran habilitarse para prestar este servicio.
- Atender las consultas telefónicas, por fax, correo postal, correo electrónico, o cualquier otro medio digital (preguntas en redes sociales, consulta en página web, WhatsApp, ...).
- Facilitar los materiales informativos que pudieran ser necesarios para satisfacer la demanda de las personas que se acerquen a solicitar información dentro de los elementos disponibles y de la racionalidad del consumo de materiales.
- Atender demandas de información sobre congresos, turismo de salud, celebración de eventos, etcétera, dando puntual traslado de los contactos o demandas a los organismos correspondientes (Mesas o club de producto) para su seguimiento.
- Atender y tramitar las reclamaciones y propuestas del público usuario del servicio, tanto en lo referente al propio servicio de atención, como de todos aquellos aspectos relacionados con la actividad turística.



- Recoger datos sobre indicios de competencia desleal dentro de los establecimientos y empresas turísticas de Pamplona y su comarca.
- El servicio de atención en la oficina de turismo se prestará como mínimo en euskera, castellano, inglés y francés, por lo que dicha oficina deberá contar en todo momento con personal para cubrir la atención en estos idiomas. En el caso del Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia, el personal deberá prestar el servicio en castellano, euskera y francés o inglés.

4.2. Desarrollar acciones de apoyo a la promoción de la ciudad dentro de las estrategias generales definidas por el Ayuntamiento de Pamplona.

El servicio se concreta en:

- Mantener convenientemente actualizadas las herramientas de comunicación on-line del Ayuntamiento de Pamplona con el objetivo de favorecer el posicionamiento turístico de la ciudad, especialmente las páginas web, aplicación móvil y blogs. En el caso de la web se realizarán las funciones de mantenimiento y actualización de contenidos y calendarios.
- Colaboración en la redacción y recogida o procesado de información para los medios online, off-line, redes sociales, notas de prensa, realización de entrevistas para medios de comunicación y similares demandados por la unidad gestora. Esta tarea se concreta en:
 - Seguimiento de las redes sociales en especial Facebook, Twitter e Instagram que necesitan una atención diaria de difusión de información, interacción con las personas usuarias, empresarios/as locales y seguidores/as, y generación de los correspondientes contenidos. Para ello, se podrán utilizar herramientas adecuadas para una correcta programación de contenidos, lo que no es excluyente con una revisión e interacción diaria en las redes. Asimismo, cuando se disponga de los contenidos adecuados para ello, la empresa adjudicataria deberá atender la carga de contenidos en otras redes sociales como YouTube.
 - Redacción de textos, preparación y distribución de una newsletter de turismo del Ayuntamiento de Pamplona con una periodicidad quincenal.
 - Redacción de los artículos del blog turístico de la ciudad, así como su mantenimiento.



- Elaboración de los soportes, mantenimiento y gestión de las pantallas digitales ubicadas en los espacios de información turística de la ciudad.
 - Gestión y mantenimiento de la página web turística.
 - Gestión y mantenimiento de la aplicación turística Pamplona-Iruña.
- Realizar acciones de marketing on-line según las directrices establecidas desde el Ayuntamiento de Pamplona.
- Control del sistema de reservas, ventas de entradas, invitaciones, modificaciones de productos o sesiones y anulaciones de tickets a través del sistema de venta de entradas; así como creación de nuevos productos y sesiones en la aplicación.
- Recopilación de la información e imágenes para la realización de la agenda turística de la ciudad, preparación de textos e intermediación con las empresas diseñadoras.
- Mantener actualizado el sistema de información sobre programación de actividades y agenda on-line de la web turística, así como su coordinación con otros organismos.
- Apoyo en la preparación de materiales promocionales de acciones de comunicación impulsadas por el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona.
- Apoyo en el desarrollo y preparación del Plan de Comunicación de turismo del Servicio de Turismo.
- Distribuir por correo electrónico, y con una periodicidad mensual, información al sector sobre estadísticas, noticias de interés. Estos correos tendrán que ser previamente supervisados por los/as Técnicos de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona.
- Reforzar las campañas específicas de promoción en materia de turismo u otras áreas que pudieran afectar a la actividad turística que se desarrollen desde el Ayuntamiento de Pamplona.

4.3. Prestar servicios de información para la distribución y comercialización de productos relacionados con el turismo de Pamplona.

El servicio se concreta en:

- Emitir y distribuir la tarjeta Pamplona/ Iruña Card, controlar su emisión y realizar la gestión completa de las bases de datos de personas usuarias y gestión de las bases de datos de empresas asociadas al servicio. El dinero ingresado en la oficina correspondiente a la venta de la tarjeta se considerará un ingreso de la empresa adjudicataria. El precio de la tarjeta es de 1 €.



- Distribuir entradas de aquellos eventos organizados por el Ayuntamiento de Pamplona.
- Distribuir entradas a aquellos recursos de gestión municipal orientadas principalmente al público turístico.
- Se realizará 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.

4.4. Gestionar las bases de datos de clientes, documentos y materiales que sirvan para la promoción turística.

El servicio se concreta en:

- Creación y mantenimiento de un sistema de gestión del archivo fotográfico, vídeos, textos y en general, documentos del servicio de turismo del Ayuntamiento de Pamplona. Este sistema incluirá un sistema de descriptores que permitan la rápida y fácil localización de imágenes.
- Creación y mantenimientos de bases de datos de clientes que faciliten sus datos para la recepción de información en la oficina de turismo, correo electrónico, sistema e suscripción a la newsletter u otro medio relacionado con los servicios de información y acogida al turista. La empresa adjudicataria se compromete a una adecuada gestión de estas bases de datos con todas las garantías establecidas en la ley de protección de datos.
- Realización de los trabajos de contacto con los y las programadoras culturales de la ciudad para mantener permanentemente actualizados los datos de programación e ir elaborando una base de datos que sirva de referencia para años sucesivos.

4.5. Desarrollo de un sistema de información sobre la demanda turística de Pamplona/Iruña.

El servicio se concreta:

- Recogida estadística de datos de la demanda en base a las personas que desarrollan consultas tanto presencial como telefónica o por medios digitales.
- Recogida y análisis de los datos de seguimiento de redes sociales y página web.
- Recogida de estadísticas de uso de la aplicación turística Pamplona-Iruña.
- Elaboración de informes mensuales, de temporadas y anuales con los datos obtenidos sobre la demanda. De igual manera, se elaborarán informes sobre momentos



puntuales como San Fermín o Semana Santa. Los informes deberán ir acompañados de un documento Excel que permita conocer la evolución de los servicios en un periodo de 12 meses.

El 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 las estadísticas de uso de los diferentes medios de comunicación gestionados por la oficina de turismo y detalle de la gestión del stock del material, así como el control del número de horas realizadas para las visitas guiadas de cortesía y en la atención de otros espacios. Finalmente, se adjuntará la información de los cursos de formación ofrecidos al personal, personas participantes, número de horas realizadas por meses. Se adjuntará una hoja de firmas de las personas participantes. El informe estará acompañado de los datos que soportan dicho documento, los cuales deberán ser presentados en formato Excel.

Este informe deberá entregarse a la unidad gestora durante los siete primeros días del siguiente mes al que hace referencia el informe. Así mismo, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña podrá en cualquier momento solicitar modificaciones en el informe en aras a mejorar la información.

- Informe mensual de utilización del sistema de reservas y venta de entradas del Servicio de Turismo.
- Se entregará un informe especial de aquellos eventos en los que participe la empresa adjudicataria a demanda del Ayuntamiento de Pamplona. En el caso de asistir a alguna feria o evento turístico de promoción, se entregará un informe de valoración en los siete primeros días a la finalización de la misma.
- El Servicio de Turismo podrá solicitar puntualmente la realización de informes complementarios que utilicen como base los datos recogidos en el servicio de información y acogida al/a turista.

4.6. Mantenimiento de aplicaciones de uso turístico y gestionadas por el Servicio de Turismo de Pamplona.

El Servicio se concreta en el mantenimiento de la aplicación de gestión de la aplicación turística Pamplona-Iruña y la realización de las siguientes labores: subida a la plataforma de



nuevos recorridos con título, descripción, fotografías, mapa y vídeos en cuatro idiomas. En todo momento, la información y material necesario, será facilitado por el Servicio de Turismo.

4.7. Gestión de las instalaciones, materiales y equipamientos del servicio de información y acogida al/a turista.

El servicio se concreta en:

- Desarrollo de las labores de limpieza puntuales de las instalaciones.
- Gestión de materiales promocionales existentes en las instalaciones. Velar por la existencia de todos los materiales existentes en los idiomas editados, en número suficiente.
- Gestión de los almacenes. Esta apartado incluye control de stock, información al área correspondiente de la situación del mismo y recomendaciones y propuestas sobre el material a elaborar, traslado del material desde los almacenes que se establezcan al servicio de información y acogida al turista; y control y revisión de la recepción de nuevos materiales.
- Cuidado de los medios técnicos del servicio de información y acogida al/a turista.
- Gestión de llaves y alarmas de las instalaciones donde se desarrolle el servicio.
- Gestión de copias de seguridad de las bases de datos y de toda la información gestionada directamente desde el servicio de información y acogida al turista. Este servicio no incluye la copia de seguridad de la página web.
- Además de estas tareas comunes a las dos instalaciones, respecto al Centro de Interpretación de Ulteia se realizarán las siguientes tareas:
 - Conexión y desconexión de los equipos necesarios para el correcto funcionamiento de la instalación (luces, sonido, etc.).
 - Vigilancia de las diferentes salas del centro durante el horario de apertura al público, controlando el aforo y con objeto de velar por la seguridad del material expuesto y atender cualquier otra incidencia.
 - Recepción y atención al público incluyendo la entrega y, en su caso, cobro de la entrada. El Ayuntamiento se reserva el derecho de instaurar a futuro, un precio público por el acceso al recinto. En tal caso, se realizarán los trámites necesarios para fijar dicho precio público que se considerará, en todo caso ingreso para el propio Ayuntamiento, siendo la adjudicataria la responsable únicamente del cobro de la entrada.



- Control de las visitas protocolarias y de trabajo que se realicen durante el horario de apertura al público y de las que las personas autorizadas realicen fuera del mismo, para lo que se establecerá la correspondiente coordinación con el personal del Ayuntamiento.
- Seguimiento y cumplimiento del régimen interno de funcionamiento y uso que se determine.
- Revisión diaria del funcionamiento de las instalaciones y comunicación a los servicios municipales correspondientes de las posibles incidencias detectadas, siguiendo las instrucciones de mantenimiento básico recogidas en el “Libro del edificio”.
- Tener a disposición del público un botiquín correctamente mantenido y localizado por las personas responsables, para atención básica de incidentes.

4.8. Servicio de venta de material turístico

El servicio se concreta en:

- Disponer en la tienda de material producido por el Ayuntamiento en materia de turismo, cultura y patrimonio para que puedan ser adquiridos por los/as visitantes al precio establecido por el Ayuntamiento.
- Se podrá disponer de libros sobre la misma temática publicados por terceras personas en los que el Ayuntamiento haya participado de forma directa o indirecta, así como venta de merchandising previa autorización del Ayuntamiento de Pamplona.
- El dinero ingresado por la venta de material producido por el Ayuntamiento de Pamplona, la empresa adjudicataria recibirá el 25% de las ventas. Los beneficios de la venta de libros publicados por terceras personas en los que el Ayuntamiento haya participado de forma directa o indirecta o el merchandising corresponderán a la empresa adjudicataria.

4.9. Coordinación con el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona

La empresa adjudicataria establecerá una persona coordinadora del servicio de información y acogida al/a visitante, que realizará la labor de intermediación entre la empresa adjudicataria y su personal y el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona. Esta persona deberá estar disponible por teléfono durante horario de apertura de la Oficina de Turismo.



Además, esta persona deberá estar disponible para realizar las labores de coordinación en una reunión semanal presencial en las oficinas del Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona, de lunes a viernes en horario de mañana.

La reunión se planificará semanalmente al comienzo de la gestión del contrato, sin perjuicio de poder realizar ocasionalmente reuniones más frecuentes o en otros horarios por necesidades del servicio.

4.10. Cumplir con los compromisos aceptados por parte del Ayuntamiento de Pamplona en el Convenio de Colaboración con Gobierno de Navarra para la gestión de la Oficina de Turismo.

El servicio se concreta en:

- Recopilación, estructuración y difusión de la información turística del conjunto del destino turístico comprendido por el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.
- Mantenimiento de la información de su zona de influencia (Pamplona y Comarca), que comprenden fundamentalmente la revisión y actualización de todos los recursos turísticos incorporados a la base de datos InfoReyno, sistema de información turística de toda Navarra y cuyo contenido alimenta tanto la página web como el sistema de Open Data y sirve a su vez de repositorio y guía para las consultas y el trabajo de toda la red de información y las áreas de turismo del Gobierno de Navarra. Se trata de captar la información de actividades y eventos de la zona de influencia (Pamplona y Comarca), contrastarla, elaborar la ficha, incluir los datos en el sistema común y velar por su correcta actualización.
- Atención y respuesta, en su caso, de las consultas realizadas a distancia (ya sea on-line, por correo electrónico, o por otras líneas de teléfono de la red del Gobierno de Navarra como el 012) sobre aspectos turísticos de Navarra.
- Gestión de las solicitudes de información turística vía correo postal en colaboración con el Gobierno de Navarra.
- Revisión de publicaciones (folletos, boletines, etc.) en lo relativo a la información turística de la zona de influencia de la oficina.
- Gestión de la atención del buzón de correo electrónico asignado a la oficina.
- Atención al call-center de Turismo de Navarra 848 420 420, durante el horario establecido de apertura al público. A este efecto, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña habilitará un contestador en castellano, euskera, francés e inglés, para que, en los periodos de cierre, las personas que llamen puedan dejar sus datos y el motivo de su



consulta, siendo atendidas las mismas lo antes posible tan pronto como se reanude el servicio al día siguiente.

- Obtención de estadísticas. La recogida de datos se efectuará conforme a la metodología del sistema de información turística de Navarra.
- Se hará cargo de tareas de apoyo a la comercialización de productos turísticos de Navarra y la venta de publicaciones y objetos promocionales de Navarra, una vez establecido el protocolo operativo correspondiente.
- Participar en las acciones de formación impulsadas por el Gobierno de Navarra, previo visto bueno del Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña. La formación tiene como finalidad:
 - la mejora de la gestión y recogida de la información turística sobre Pamplona y zona de influencia para su traslado al sistema único InfoReyno: portal de Turismo del Gobierno de Navarra, Open Data, red de oficinas de Navarra y puntos de información concertados.
 - la recopilación y resumen de las propuestas turísticas y de la agenda turístico-cultural de los distintos lugares de Navarra para su puesta a disposición del equipo de informadores de la Oficina de Turismo de Pamplona, que se ocupará a su vez, de su difusión.
- Implantar a petición del Gobierno de Navarra y si procede, protocolos de funcionamiento del sistema de información turística de Navarra, siguiendo las pautas establecidas.
- Apoyo a la gestión del sistema de calidad turística en destino.
- Cualquier otro compromiso que se derive del convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Pamplona y Gobierno de Navarra, sin que en ningún caso pueda suponer un incremento del número de horas a prestar por la empresa adjudicataria.

La formación impartida por el Gobierno de Navarra se considera independiente de la formación que la empresa adjudicataria debe impartir a sus trabajadores y recogida en el Convenio de Agencias de Viajes.

4.11. Visitas de cortesía del Servicio de Turismo

El Servicio de Turismo contrata durante todo el año el servicio de visitas guiadas de cortesía a la ciudad dirigido a congresistas, a medios de comunicación y a otras entidades



derivadas de obligaciones contraídas con socios de proyecto, acuerdos, etc. Todas ellas tienen como objetivo la promoción del turismo de la ciudad.

El Ayuntamiento de Pamplona ha establecido en el marco de este pliego de condiciones técnicas una bolsa de 160 horas anuales destinadas a la realización de visitas de cortesía y la atención puntual de puestos de información en ferias o cualquier punto de información que determine el Servicio de Turismo.

La empresa licitadora deberá presentar un programa general de visita que contenga el recorrido a realizar, en el que se explique el objetivo y relato general turístico de la ciudad; y en el que en el que se incluyan los valores, puntos a visitar y mensaje a transmitir en cada uno de los espacios. Además, la propuesta deberá presentar los hitos históricos sobre los que se pondrá el acento sobre la historia de la ciudad.

El servicio se concretará en:

- La realización de la visita según lo descrito en la propuesta presentada a esta convocatoria, excepto en los casos en los que, a solicitud del ayuntamiento y en función de las necesidades del cliente, se estime otro recorrido. En ese caso, el Ayuntamiento de Pamplona solicitará a la empresa adjudicataria un planning y contenido adecuados a dicho grupo y deberá ser validado desde el Servicio de Turismo.
- El Servicio de Turismo será el encargado de dar el visto bueno a la solicitud de visita y de coordinar la visita con la empresa adjudicataria según la solicitud de la persona destinataria, así como la gestión de los materiales y el sistema de gestión de la calidad del servicio consistente en una encuesta de calidad.
- Estas visitas se realizarán en función de la demanda durante toda la duración del contrato.
- Este servicio de visitas se caracteriza por la adaptación de la oferta a las necesidades de la entidad solicitante, por lo que la empresa licitadora deberá tener la capacidad de adaptarse a los horarios propuestos por dicha persona. Las visitas podrán realizarse de lunes a domingo en horario de mañana y/o tarde, y además en cualquier momento del año.
- La visita tendrá una duración máxima de dos horas. La empresa gestora del servicio deberá adaptarse a la duración según la solicitud acordada con la persona solicitante.
- Las visitas guiadas se podrán realizar en los siguientes idiomas: castellano, euskera, inglés y francés.



4.12. Otros servicios

Además de los servicios descritos anteriormente, la empresa adjudicataria realizará al Ayuntamiento de Pamplona comunicaciones de propuestas sobre la gestión del servicio de información y acogida al turista particular y sobre el turismo de la ciudad en general, en función de la información que, mediante el trato con el público, pueda obtener.

Recomendará y asesorará al Ayuntamiento de Pamplona en materia de publicaciones turísticas, adquisición de materiales audiovisuales y gestión y funcionamiento de páginas web y redes. Del mismo modo, colaborará con el Ayuntamiento en los trabajos de actualización de materiales y corrección de pruebas.

Además, prestará apoyo al Servicio de Turismo en campañas o acciones puntuales que se planifiquen desde dicho servicio, desde el servicio de información y acogida al/a turista y/o con los medios técnicos del mismo.

5.-Horario de apertura y atención al público

5.1. Horario de la Oficina de Turismo

El horario de apertura al público de la oficina de la C/ San Saturnino se realizará todos los días del año con las siguientes excepciones:

Los días 1 y 6 de enero y 25 de diciembre la oficina permanecerá cerrada.

Los días 24 y 31 de diciembre se abrirá tan sólo en horario de mañana.

El 6 de julio la oficina abrirá con horario de tarde.

El resto del año el horario será el siguiente:

- Temporada baja. (Del 2 de enero al 15 de marzo, ambos incluidos; y del 1 de noviembre al 31 de diciembre): De lunes a sábado de 10 a 14 y de 15 a 17 horas. Domingos de 10 a 14 horas.
- Temporada media (Del 16 de marzo al 30 de junio y del 16 de septiembre al 31 de octubre): De lunes a sábado de 10 a 14 horas y de 15 a 18 horas. Domingo de 10 a 14 horas.
- Temporada alta (Del 1 de julio al 15 de septiembre ambos incluidos): De lunes a domingo de 10 a 14 horas y de 15 a 19 horas.

Además del horario de apertura al público, diariamente se realizarán las labores de organización de la oficina, respuestas de peticiones, etc. Para ello, se prevé que al menos una persona del equipo humano trabaje en la oficina media hora anterior o posterior a la apertura



al público o también repartido en fracciones de 15 minutos antes y después de la apertura y del cierre.

El Ayuntamiento de Pamplona, previa comunicación con la antelación suficiente, podrá modificar los horarios, siempre y cuando esto no suponga una ampliación del número de horas totales anuales de prestación del servicio.

5.2. Horario del Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia

El horario de apertura al público del Centro del Camino de Santiago, Ultreia, se realizará todos los días del año con las siguientes excepciones:

Días especiales de cierre:

- 25 de diciembre.
- El mes de enero.
- Lunes de temporada baja y media.
- Sanfermines: 6 al 14 de julio.

El resto del año el horario será el siguiente:

- Temporada baja (Del 1 de febrero al 15 de marzo y del 1 de noviembre al 31 de diciembre): De martes a domingo de 10:00 a 14:00 horas. Lunes cerrado.
- Temporada media (Del 16 de marzo al 30 de junio y del 16 de septiembre al 31 de octubre): De martes a domingo de 10:00 a 14:00 horas. Lunes cerrado.
- Temporada alta (del 1 de julio al 15 de septiembre ambos incluidos): De lunes a sábado de 10 a 14 horas y de 16 a 20 horas. Domingos de 10 a 14 horas.

La persona responsable de abrir el centro acudirá como mínimo con 15 minutos de antelación para preparar la instalación para el momento de apertura al público, y al terminar permanecerá el tiempo necesario para ordenar, limpiar y dejar todo preparado para el día siguiente.



6.- Horas de trabajo

6.1. Cuadro de horas del personal de la Oficina de Turismo y de Ultreia durante el periodo de duración del contrato: prevista desde el 1 de noviembre 2020 al 31 diciembre de 2021; y prórrogas siguientes.

El número de horas fijados para cada mes del contrato y sus posibles prórrogas es el siguiente:

2020	Oficina de turismo	Ultreia	TOTAL HORAS
NOVIEMBRE	344,00	106,25	450,25
DICIEMBRE	386,00	110,50	496,50
TOTAL HORAS AÑO 2020	730,00	216,75	946,75

2021	Oficina de turismo	Ultreia	TOTAL HORAS
ENERO	328,00	0,00	328,00
FEBRERO	320,00	102,00	422,00
MARZO	490,00	110,50	600,50
ABRIL	615,00	110,50	725,50
MAYO	606,00	110,50	716,50
JUNIO	594,00	110,50	704,50
JULIO	944,00	169,50	1113,50
AGOSTO	952,00	235,75	1187,75
SEPTIEMBRE	761,00	171,00	932,00
OCTUBRE	606,00	114,75	720,75
NOVIEMBRE	344,00	106,25	450,25
DICIEMBRE	398,00	114,75	512,75



TOTAL HORAS AÑO 2021	6958,00	1456,00	8414,00
-----------------------------	----------------	----------------	----------------

2022	Oficina de turismo	Ultreia	TOTAL HORAS
ENERO	328,00	0,00	328,00
FEBRERO	320,00	102,00	422,00
MARZO	490,00	110,50	600,50
ABRIL	615,00	110,50	725,50
MAYO	606,00	110,50	716,50
JUNIO	594,00	110,50	704,50
JULIO	936,00	165,50	1101,50
AGOSTO	960,00	239,75	1199,75
SEPTIEMBRE	761,00	171,00	932,00
OCTUBRE	606,00	110,50	716,50
NOVIEMBRE	353,00	110,50	463,50
DICIEMBRE	416,00	110,50	526,50
TOTAL HORAS AÑO 2022	6985,00	1451,75	8436,75

2023	Oficina de turismo	Ultreia	TOTAL HORAS
ENERO	332,00	0,00	332,00
FEBRERO	320,00	102,00	422,00
MARZO	490,00	114,75	604,75
ABRIL	603,00	110,50	713,50
MAYO	615,00	110,50	725,50



JUNIO	594,00	110,50	704,50
JULIO	936,00	165,50	1101,50
AGOSTO	960,00	239,75	1199,75
SEPTIEMBRE	761,00	171,00	932,00
OCTUBRE	606,00	110,50	716,50
NOVIEMBRE	344,00	110,50	454,50
DICIEMBRE	402,00	114,75	516,75
TOTAL HORAS AÑO 2023	6963,00	1460,25	8423,25

En el caso de Ultreia, en el cómputo de las horas totales se ha calculado, 15 minutos de trabajo adicional al horario de atención al público, con el fin de preparar las instalaciones antes de su apertura.

En el caso de la Oficina de turismo no se ha considerado necesario aumentar en el cálculo de las horas totales los 15 minutos anteriores o posteriores, estipulados para la realización de las labores de organización de la oficina, respuestas de peticiones..., ya que, como mínimo, habrá siempre dos personas, por lo que una de ellas podrá dedicarse a la atención inmediata al público y la otra a la preparación de la oficina.

6.2. La bolsa de horas para la realización de visitas guiadas de cortesía y atención de otras sedes.

Se ha establecido una bolsa de 160 horas anuales para la realización de visitas guiadas de cortesía, atención esporádica de puestos de atención al visitante en horarios o sedes diferentes a la de la oficina de turismo y el centro Ultreia:

- Del 1 de noviembre de 2020 al 31 de diciembre de 2021: 240
- Año 2022: 160
- Año 2023: 160

En ningún caso se podrá rebasar el número de horas a las establecidas en este pliego, para ello, se llevará un control exhaustivo del número de horas realizadas para las visitas guiadas y otras labores de atención que deberá incorporarse al informe mensual establecido en el apartado 4.5. Desarrollo de un sistema de información sobre la demanda turística de Pamplona/Iruña.



En caso de que no se realizaran todas las horas establecidas y mientras dure este contrato, las horas sobrantes se sumarán a las horas a realizar el año siguiente.

6.3. Facturación del servicio de visitas guiadas, atención al front-office y back office.

El Ayuntamiento de Pamplona – Iruña realizará un abono mensual del trabajo que se calculará de la siguiente manera:

- El trabajo de atención a visitantes. o front-office en la oficina de turismo y Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia, se calculará en función del número de horas de trabajo de atención al público mensuales multiplicado por el precio unitario, el cual no podrá exceder de 24,38 €/hora IVA incluido.
- El precio de las visitas guiadas está incluido en el precio/hora del servicio de atención a visitantes o front-office, por lo que no se facturará de manera independiente.
- En el caso de la persona del Back Office, el ayuntamiento de Pamplona abonará una factura resultante multiplicar las horas mensuales de trabajo resultantes de dividir el número de horas totales anuales (1752 horas) entre los 12 meses, multiplicado por el precio unitario, el cual no podrá exceder de 24,67 €/hora IVA incluido.

7.- Personal que presta el servicio

7.1. Formación

El servicio de atención y acogida al/a visitante será atendido por personal cualificado y con experiencia en atención al cliente y con un conocimiento suficiente de la oferta, recursos y productos de Pamplona/ Iruña, así como disponer de una formación general en materia de turismo.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que el equipo humano está integrado obligatoriamente al menos por:

- 2 personas con formación equivalente o superior al certificado de profesionalidad “Guía de turismo” o “informador/a turístico/a” o cualquier otra que a juicio de la Mesa pueda ser de interés para la adecuada ejecución del contrato. Estas personas deberán realizar las labores detalladas en el punto 7.2.1 del presente pliego.
- 1 persona con titulación oficial relacionada con comunicación, publicidad, o cualquier otra que, a juicio de la Mesa, pueda ser de interés para la adecuada ejecución del contrato. Esta persona será quien se encargue de realizar las labores detalladas en el punto 7.2.2. del presente pliego.



- 1 persona para la realización de las labores de coordinación establecidas en el apartado 7.2.3 del presente pliego.

El personal que atienda el servicio de información y acogida al/a turista deberá estar en posesión de alguna de las siguientes titulaciones:

- TEAT, Diplomatura en Turismo o Grado en Turismo.
- Licenciatura o Grado en Historia, Geografía, Humanidades, Filologías de los idiomas en los que se presta el servicio o titulaciones oficiales de grado superior de contenidos similares.
- Licenciatura o Grado en Ciencias de la Información o titulación equiparable.
- Título de profesionalidad de informador turístico.

Además, el personal que preste el servicio de atención al/a visitante en la oficina de turismo deberá tener conocimientos de idiomas, al menos un idioma más que el castellano y al menos con los siguientes niveles:

- Nivel B1 de euskera
- Nivel B1 de inglés
- Nivel B1 de francés

El personal que preste el servicio de atención al/a visitante en el Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia deberá tener conocimientos de idiomas, al menos un idioma más que el castellano y el euskera, con los siguientes niveles:

- Nivel B1 de euskera
- Nivel B1 de inglés
- Nivel B1 de francés

o equivalentes de conformidad con los niveles exigidos en el Marco Común Europeo de Referencia. Se aceptarán también como acreditación del conocimiento exigible de idiomas los títulos de formación reglada expedidos por las autoridades académicas de países cuyos idiomas oficiales sean los descritos y los títulos universitarios de grado medio o superior que impliquen estudio de lenguas (filología, traducción,...).



7.2. Personal

7.2.1. Personal para la atención de los puntos de información o front-office

Las personas que realicen las labores de front-office deberán desarrollar las labores definidas en el punto 4, a excepción de las específicas de comunicación. Sin embargo, podrán realizar labores de apoyo al personal de back-office, en aras a un mejor cumplimiento de las tareas asignadas desde el Servicio de Turismo.

El número de personas necesarias para la atención del servicio de la oficina de turismo que realicen labores de atención al público o front office serán las que se detallan a continuación:

OFICINA DE TURISMO

Temporada	Tipo de Jornada	Nº personas de Atención al Público	Duración Jornada
BAJA	Normal	2	6
BAJA	Domingos y los días 24 y 31 de diciembre	2	4
BAJA	Festivo	2	6
MEDIA	Normal	3	7
MEDIA	Domingos	3	4
MEDIA	Festivo	3	7
ALTA	Normal	4	8
ALTA	Domingos	3	8
ALTA	Festivo	4	8

Al número de trabajadores establecidos de carácter general, se añadirá una persona de refuerzo los días que se indican a continuación:

AÑO	MES	DÍA		TEMPORADA	TIPO DE JORNADA	Nº DE TRABAJADORES TOTALES FRONT OFFICE
2020	Diciembre	5	Sábado	BAJA	Normal	3
2020	Diciembre	6	Domingo	BAJA	Reducido	3
2020	Diciembre	7	Lunes	BAJA	Festivo	3
2020	Diciembre	8	Martes	BAJA	Festivo	3
2020	Diciembre	26	Sábado	BAJA	Normal	3
2020	Diciembre	27	Domingo	BAJA	Reducido	3



2020	Diciembre	28	Lunes	BAJA	Normal	3
2020	Diciembre	29	Martes	BAJA	Normal	3
2020	Diciembre	30	Miércoles	BAJA	Normal	3

AÑO	MES	DÍA		TEMPORADA	TIPO DE JORNADA	Nº DE TRABAJADORES FRONT OFFICE
2021	Abril	1	Jueves santo	MEDIA	Festivo	4
2021	Abril	2	Viernes santo	MEDIA	Festivo	4
2021	Abril	3	Sábado santo	MEDIA	Normal	4
2021	Diciembre	3	Viernes	BAJA	Festivo	3
2021	Diciembre	4	Sábado	BAJA	Normal	3
2021	Diciembre	5	Domingo	BAJA	Reducido	3
2021	Diciembre	6	Lunes	BAJA	Festivo	3
2021	Diciembre	7	Martes	BAJA	Normal	3
2021	Diciembre	8	Miércoles	BAJA	Festivo	3
2021	Diciembre	26	Domingo	BAJA	Reducido	3
2021	Diciembre	27	Lunes	BAJA	Normal	3
2021	Diciembre	28	Martes	BAJA	Normal	3
2021	Diciembre	29	Miércoles	BAJA	Normal	3
2021	Diciembre	30	Jueves	BAJA	Normal	3

CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL CAMINO DE SANTIAGO, ULTREIA

Temporada	Tipo de Jornada	Nº personas de Atención al Público	Duración Jornada
BAJA	Normal	1	4,25
BAJA	Domingos y los días 24 y 31 de diciembre	1	4,25
BAJA	Festivo	1	4,25
MEDIA	Normal	1	4,25
MEDIA	Domingos	1	4,25
MEDIA	Festivo	1	4,25
ALTA	Normal	1	8,25
ALTA	Domingos	1	4,25
ALTA	Festivo	1	8,25



La empresa adjudicataria deberá asegurar en todo momento, el cumplimiento del número de trabajadores establecidos en este contrato, y deberá sustituir al trabajador en caso de ausencia por enfermedad, vacaciones u otra causa ajena a este contrato. Se exceptúa de este hecho, la sustitución del personal que desarrolle las labores de Back Office durante sus vacaciones.

Las personas presentes en cada momento en la Oficina de Turismo y Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia, deberán garantizar la prestación del servicio en los idiomas establecidos, castellano, euskera, inglés y francés en los niveles establecidos en el apartado 7.1.

La empresa adjudicataria podrá asignar a personal funcionario, en prácticas o contratado misiones temporales o permanentes en la sede de la Oficina de Turismo, y su incorporación supondrá un aumento de la plantilla. Sin perjuicio del resto de condiciones de las presentes prescripciones.

Así mismo, en momentos de menor carga de trabajo, estas personas podrán realizar labores de apoyo a las definidas en este pliego propias de la persona dedicada a labores de back-office.

7.2.2. Personal dedicado a las labores de back-office

A este número mínimo de personas que atenderán el servicio de atención al visitante, se le sumará una persona que deberá realizar durante todo el año las labores de back-office y atención a las herramientas de promoción en coordinación con el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona según las tareas definidas en el apartado punto 4.; en especial, aquellas definidas en el punto 4.2., relacionadas con la gestión y desarrollo de las herramientas de promoción de la ciudad. Así mismo, en momentos puntuales, podrá realizar labores de apoyo a las definidas en este pliego propias de la oficina de información y acogida.

7.2.3. Coordinador/a responsable

La empresa adjudicataria deberá designar un/a coordinador/a técnico/a o responsable, integrado/a en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Recibir y transmitir cualquier comunicación que el personal de la empresa deba realizar al Ayuntamiento de Pamplona en relación con la ejecución del contrato.
- Coordinar las tareas a desarrollar por el personal adscrito a este servicio, control de los planing de trabajo, objetivos, etc., tanto las exigibles por el Gobierno de Navarra en el



marco del convenio del servicio de visitantes, como del propio Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

- Controlar el cumplimiento de las normas laborales de la empresa, en particular, en materia de asistencia del personal al lugar de trabajo y disfrute de vacaciones, de manera que no se perturbe la prestación del servicio contratado.
- Informar a la Administración del personal que deje de estar adscrito a la ejecución del contrato y de las incorporaciones de nuevo personal para su aprobación, así como de quienes, en su caso, vayan a prestar en algún momento funciones de refuerzo o sustitución.
- Presentar, a petición del personal técnico del Ayuntamiento de Pamplona la documentación sobre contratos del personal, altas y pagos a la Seguridad u otros datos que permitan comprobar la adecuada contratación del personal y el cumplimiento de la legislación laboral vigente.

7.2.4. Aspectos a tener en cuenta en la gestión del personal vinculado al contrato

La empresa adjudicataria aportará el personal necesario para prestar el servicio, el cual tendrá relación laboral con la misma con arreglo a la normativa laboral vigente; y una adecuada planificación de los días de descanso y vacaciones.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria el cumplimiento del Convenio de Agencias de viajes en el que se establece entre otros, aspectos como la remuneración del personal en función de los marcos salariales, jornadas de descanso, etc., con un nivel 3 para las personas encargadas de realizar el trabajo de front-office y nivel 6, para la persona que realiza las labores de back office. Además, deberá cumplir con todas las obligaciones de la Seguridad Social, la reglamentación de seguridad en el trabajo y la prevención de riesgos laborales y toda la normativa laboral de aplicación. En ningún caso la existencia de contratos de trabajo vinculados a la prestación de los servicios contratados supondrá relación alguna con el Ayuntamiento de Pamplona.

El personal recibirá formación específica suficiente a lo largo del periodo para garantizar la calidad del servicio. Esta formación se centrará en conocimiento de la oferta, recursos y productos de la ciudad, en especial de las actualizaciones del catálogo de las mismas o las nuevas ofertas de la ciudad. La empresa adjudicataria asegurará la asistencia a cursos de formación de un mínimo de 200 horas anuales para la totalidad de los trabajadores. En caso de que la formación se realizara en horario laboral, el personal deberá ser sustituido.

Para los diferentes cálculos en cuanto a personal de esta contratación, se ha tenido como referencia el convenio colectivo laboral de ámbito estatal para el sector de agencias de



viajes 2016-2018, nivel 3 para las personas encargadas de realizar el trabajo de front-office y nivel 6, para la persona que realiza las labores de back office. El ayuntamiento de Pamplona se reserva la facultad de solicitar en cualquier momento el TC del personal contratado, el informe de fichaje u otra documentación que se estime necesaria para el control del contrato.

La empresa adjudicataria adjuntará en el informe mensual de actividad de la oficina de turismo, toda la información relativa al personal encargado de realizar las visitas guiadas: número de asistentes, horario, duración, recorrido de la visita, comentarios y propuestas de mejora del servicio; así como una justificación de las horas empleadas por el guía. En caso que dicho personal trabaje de forma habitual en la oficina de turismo o el Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia, la empresa deberá asegurar el cumplimiento del convenio colectivo de agencias de viajes, especialmente en lo relativo al descanso laboral de los trabajadores.

8.- Otras obligaciones del contratista

La empresa adjudicataria, además del correcto cumplimiento en la prestación de los servicios establecidos, está obligada a:

- Organización del personal: la entidad contratista deberá organizar el personal en función del calendario de apertura, número de personal mínimo exigido en el contrato e idiomas solicitados tanto para la realización de las tareas back y front office especificadas en estas prescripciones.
- Que sus trabajadores/as presten el servicio con un uniforme que será previamente aprobado por el Ayuntamiento.
- Que el personal vaya identificado con placa con su nombre y un distintivo de los idiomas en los que se atiende.
- A cumplir con los sistemas de calidad que el ayuntamiento de Pamplona establezca:
- Al correcto cuidado y uso de las instalaciones, mobiliario y equipamiento de la oficina.
- Cumplir con el cumplimiento de prescripciones de la ley orgánica 15/1999 de 13 de septiembre de protección de datos de carácter personal y de toda la normativa que la desarrolla.
- Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de las establecidas en este pliego.



- La empresa adjudicataria no podrá ofrecer en la oficina de turismo a título de empresa visitas turísticas guiadas a la ciudad. La gestión con carácter discriminatorio de la información sobre servicios de información de guías y actividades turísticas de empresas tendrá la consideración de falta muy grave y se penalizará según el régimen de faltas detallado en el pliego de las cláusulas administrativas.
- En el caso de que la empresa realice venta de material autorizado por el Ayuntamiento de Pamplona, ésta deberá cumplir con la legislación vigente en materia de facturación.
- Desarrollar y aplicar los procedimientos y protocolos elaborados para dar cumplimiento a la realización de las tareas definidas que garanticen la buena realización del servicio.
- La empresa adjudicataria deberá estar registrada o se deberá registrar como empresa de Servicios Turísticos en el Registro de Turismo de Navarra.

9.- Control y supervisión de los trabajos.

El Ayuntamiento de Pamplona facilitará a la empresa adjudicataria protocolos de funcionamiento para facilitar el correcto funcionamiento de algunos de los servicios establecidos en este pliego. La adjudicataria podrá proponer modificaciones o mejoras a estos procedimientos tanto al inicio de la prestación del servicio como durante el desarrollo del mismo a fin de optimizar la prestación del servicio. Estas modificaciones deberán ser en su caso aprobadas tras su estudio por el personal Técnico del Servicio de Turismo.

El Ayuntamiento de Pamplona revisará periódicamente el correcto cumplimiento de la prestación de los servicios establecidos y del cumplimiento por parte de la empresa de la normativa laboral y de otras normativas de aplicación al funcionamiento de la empresa adjudicataria, incluidas la petición de estar al corriente de sus obligaciones tributarias.

Toda la información recogida o elaborada en el curso de la realización de estos trabajos será propiedad del Ayuntamiento. La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de esta información ni divulgarla por ningún medio sin autorización previa y expresa por parte del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Pamplona comprobará periódicamente el correcto funcionamiento y uso de la gestión de las bases de datos depositadas en el servicio de información y acogida al/a turista que, en cualquier caso, son propiedad municipal.



La persona responsable nombrada por la empresa acudirá a cuantas reuniones sea requerida por el Ayuntamiento de Pamplona para realizar las labores de seguimiento de la prestación del servicio.

10.- Incidencias en la prestación del servicio

Cualquier incidencia que suponga un cambio significativo en las condiciones de prestación del servicio deberá ser notificado por la empresa adjudicataria al Ayuntamiento de Pamplona o viceversa, con el fin de tomar las medidas correctoras necesarias.

Cualquier circunstancia imprevista, deberá ser comunicada y en su caso, aprobada por el área responsable del Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona.