PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PUNTO DE INFORMACIÓN Y EXPLOTACION TURISTICA EN ARTAJONA.

Ayuntamiento de Artajona
Artaxoako Udala

ÍNDICE

1. Perfil profesional
2. Funciones
3. Colaboración en la zona y dinamización turística
4. Aplicación de la marca turística de Navarra que esté vigente y presencia de la imagen corporativa del Gobierno de Navarra en el local
5. Venta de tickets para visitas guiadas y merchandising
6. Horario mínimo de apertura del centro para las visitas
7. Uso de locales, mobiliario y otros enseres
8. Seguridad laboral
9. Seguro de responsabilidad civil
10. Registro de Turismo del Gobierno de Navarra
11. Protocolo de medidas comunes
12. Inspección
13. Presentación de resultados

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PUNTO DE INFORMACIÓN Y EXPLOTACION TURISTICA EN ARTAJONA.

La localidad de Artajona posee un rico y variado patrimonio. Atesora desde monumentos megalíticos hasta un gran patrimonio natural. Destaca el que fue el más importante recinto fortificado de Navarra durante la Edad Media que aun hoy imprime un sello distintivo a esta villa. Este conjunto histórico y artístico es denominado "Cerco de Artajona" y 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, 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" es punto asociado de la Red de Información Turística de Gobierno de Navarra dependiente de la Oficina de Turismo de Olite.

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.

Asimismo, este Ayuntamiento ha elaborado videos de 360º que recrean la vida medieval y se compromete a poner a disposición de la adjudicataria dichos videos.

CONDICIONADO DE GESTIÓN DEL EDIFICIO TURÍSTICO CERCO DE ARTAJONA Y SERVICIO DE GUÍAS

1. Perfil profesional

Deberá ser atendido por persona o personas profesionales con una formación académica que se corresponderá con titulaciones oficiales de Diplomatura en Empresas y Actividades Turísticas, Diplomatura en Turismo, Grados en Turismo, Licenciatura o Grado en Historia o Licenciatura o Grado en Historia del Arte, Técnico Superior en guía, información y asistencia turística o equivalente. Las habilidades en idiomas mínimas exigidas son el certificado oficial de inglés de B1.

2. Funciones

Punto de información: Tiene una función de información turística.

- Atención al público en general (personal, teléfono., fax, correo, email) y atención específica a prescriptores y operadores de turismo. La persona que realice la atención al público se identificara como tal. Este personal procurará una correcta atención a todas las personas que lo precisen en cualquiera de las vías de que dispongan (presencial, telefónica, email, redes…)

- 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.

En la información suministrada se prestará especial cuidado a la preservación de las denominaciones que durante siglos se han atribuido a la Iglesia de San Saturnino, sin que en las visitas guiadas o posibles carteles se puedan designar con otros nombres distintos de los que ya tienen a la Iglesia, el tejado o cualesquiera otras estancias de la Iglesia.

- 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, contrastada, 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.

- Realizar estadísticas y enviar mensualmente al Ayuntamiento de Artajona, dentro de los primeros 7 días de cada mes, datos desagregados de personas visitantes (mínimo, número de personas, género y procedencia) así como datos del tipo de visita que haya sido contratada. Y cuando se le requiera, colaborar con encuestaciones tanto del Observatorio Turístico de Navarra como con el de la Ruta del vino de Navarra.

- La persona adjudicataria) colocará en lugar visible el horario vigente de apertura al público de la oficina, sin invadir el espacio de protección de la marca turística. Respetará la decisión del Ayuntamiento de mantener en buen estado y a la vista el stand de folletos turísticos. Procurando que los folletos locales no falten del stand siempre que se le hayan facilitado por parte del Ayuntamiento.

- Asimismo se procurará el suministro de publicaciones de promoción turística del Gobierno de Navarra realizando los pedidos y haciendo control de stocks, etc.

<u>Dinamización turística: gestión de las visitas, tanto al Cerco, como a la Iglesia de San Saturnino y al patrimonio de Artajona.</u>

- La parte adjudicataria tendrá la exclusividad de las visitas a la iglesia sean guiadas o no. No tendrá la exclusividad de las visitas guiadas al Cerco, Dólmenes y al pueblo.

- Las visitas se realizarán siempre en presencia de personal de la parte adjudicataria, sin que en ningún momento quien visita pueda permanecer en el interior de la iglesia sin estar acompañado del citado personal. Si no hubiera visitas en el tempo la iglesia deberá permanecer cerrada con sus dos llaves.

Las visitas se podrán realizar a la nave de la iglesia y al coro. En relación al tejado se autoriza transitar por el pasillo sur, norte y oeste, excluyendo el propio tejado.

En la información suministrada se prestará especial cuidado a la preservación de las denominaciones que durante siglos se han atribuido a las distintas estancias de la Iglesia de San Saturnino, sin que en las visitas guiadas o posibles carteles se pueda designar con otros nombres de los que ya tienen a la Iglesia, el tejado o cualesquiera otras estancias de la Iglesia.

Al tratarse de un templo católico las explicaciones deberán ser respetuosas con la fe y las costumbres de la iglesia católica. En el caso de que se exponga de modo permanente la reliquia de la Veracruz en la parte interior de la reja, la persona responsable de la visita guiada deberá explicar la historia de la reliquia.

- Organización de visitas guiadas al Cerco, a los dólmenes, a la localidad y a cualquier punto de interés dentro del término municipal.

- Colaboración en actuaciones de dinamización turística que las entidades turísticas propongan para la mejora de Artajona como famtrips, presstrip, programas televisión, etc.

-Difusión del Cerco de Artajona, los recursos turísticos, así como de las experiencias turísticas propuestas. Asimismo, colaboración con el Ayuntamiento en la difusión de otras propuestas que mejoren la dinamización turística de Artajona, como los Encuentros con la Historia, etc.

<u>Mantenimiento: función de mantenimiento de la iglesia de San Saturnino y el Centro de Visitantes</u>

Es obligación de la adjudicataria la limpieza de la Iglesia de San Saturnino. La limpieza deberá hacerse, al menos, una vez cada dos meses y evitando levantar polvo, con aspiradora, para mejor preservar el retablo (siguiendo la normativa de príncipe de Viana.

La parroquia podrá colocar en el interior del templo los carteles que considere convenientes y

respecto de los carteles que quiera colocar la empresa adjudicataria, previamente a su colocación, deberá obtener la autorización de la parroquia.

De igual manera, es obligación de la adjudicataria el mantener en perfecto estado de limpieza las instalaciones del punto de información turística.

OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATISTA

3. Colaboración en la zona y dinamización turística.

- Colaboración con el Ayuntamiento de Artajona y con el Consorcio de Desarrollo de la Zona Media en los proyectos y productos turísticos que desarrollen, así como con aquellos proyectos que puedan trabajar a futuro, colaborando con la difusión de la marca Reyno de Artajona o la que así determine el Ayuntamiento y la presencia de la marca en el local.

La colaboración con el Ayuntamiento y el Consorcio se realizará en los términos y condiciones que le indique el propio Ayuntamiento.

4. Aplicación de la marca turística de Navarra que esté vigente y presencia de la imagen corporativa del Gobierno de Navarra en el local.

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

Señalización externa. La entidad contratista velará en todo momento por el correcto mantenimiento del sistema de señalización que la Dirección General de Turismo y Comercio y el Ayuntamiento de Artajona 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.

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

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: Se debe de reflejar la vinculación del Centro de Artajona como punto de información turística de Navarra, de forma expresa.

d) La colocación de cualquier otro cartel o soporte visual deberá contar con la autorización del Ayuntamiento.

5. 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 expedirá el correspondiente ticket.

- 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.

6. **Horario mínimo de apertura del centro y para las visitas**

a) Desde el 1 de enero al 11 de junio, excepto el 6 de enero, el 19 de marzo y la Semana Santa:

-sábados de 10:00 a 14:00 h y de 15:30 a 18:30 h.

- Domingos y festivos: de 10:00 a 14:00 h.

b) Semana Santa

-Jueves Santo, Viernes Santo y Sábado Santo: de 10:00 h a 14:00 h y de 15:30 h a 18:30 h.

-Domingo de Pascua: de 10:00 a 14:00 h

c) Desde el 12 de junio hasta el 30 de septiembre:

-De martes a sábado de 10:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 19:00 h, y

- Domingos y festivos de 10:00 a 14:00 h.

d) Desde 1 octubre al 31 de diciembre, excepto, el 29 de noviembre y el 25 y el 26 de diciembre.

-Sábados de 10:00 a 14:00 h y de 15:30 a 18:30 h.

- Domingos y festivos: de 10:00 a 14:00 h.

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, y en relación con las visitas que se puedan organizar a la Iglesia de San Saturnino durante ese horario se deberán respetar los horarios de las celebraciones de culto que tradicionalmente se ofician a lo largo del año en la Iglesia de San Saturnino, a saber: Domingo de Ramos (fecha móvil), La Natividad de San Juan Bautista (24 de junio), el domingo de "medievales" (fecha móvil), Santa Ana (26 de julio) y San Saturnino (29 de noviembre),
Además, la empresa licitadora deberá tener en cuenta otras eventuales celebraciones religiosas que puedan ir surgiendo, tales como bautizos, bodas y funerales. De lo que es previsible (bodas o bautizos) se avisará con siete días de antelación, de lo inesperado (funerales) el día anterior.

Asimismo, el horario deberá adaptarse a lo requerido por el Ayuntamiento de Artajona en las diversas actividades que pueda organizar como puedan ser las fiestas patronales, Encuentros con la Historia de Artajona, Rifa del Cuto, festividad de San Saturnino, etc. Por otro lado, la empresa adjudicataria puede proponer cambios en los citados horarios que deberán contar con la aprobación del pleno del Ayuntamiento.

7. **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.

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.
Respecto de la limpieza de la iglesia, deberá hacerse al menos una vez cada dos meses y evitando levantar polvo, con aspiradora, para mejor preservar el retablo (siguiendo la normativa de la Institución Príncipe de Viana).

Para situaciones concretas el ayuntamiento se reserva el derecho de proceder a la apertura de los baños, fuera del horario de ejecución del contrato, previo aviso a la empresa. En este supuesto los baños se deberán de entregar en perfecto estado de limpieza y asimismo el Ayuntamiento deberá devolverlos en perfecto estado de limpieza.

8. **-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.

9. **Seguro de responsabilidad civil.**

El adjudicatario deberá suscribir, con carácter previo a la firma del contrato, un seguro de indemnización por riesgos profesionales, con un límite mínimo de indemnización por valor 1.000.000,00 euros para responder de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de la ejecución del contrato.

10. **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.

11. **Protocolo de medidas comunes.**

La persona adjudicataria deberá observar 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.

12. **Inspección.**

El Ayuntamiento de Artajona podrá inspeccionar periódicamente, si lo estima conveniente, el cumplimiento de las condiciones acordadas.

El Servicio de Turismo del Departamento de Cultura y Turismo podrá inspeccionar periódicamente el cumplimiento del protocolo de los puntos de información turística.

13. **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:

Datos desagregados de personas visitantes (mínimo, número de personas, género y procedencia) así como datos del tipo de visita que haya sido contratada

Conclusiones y propuestas de mejora detectadas.

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

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