PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contrato de servicios para la gestión de la Oficina de Turismo de Estella-Lizarra en el año 2022

ÍNDICE

1. **OBJETO**.....2

2. **MEDIOS HUMANOS**.....2

3. **CALENDARIO Y HORARIO DE APERTURA**.....3

4. **ACTUACIONES A REALIZAR POR LA CONTRATISTA**.....3

4.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....3

4.2. COLABORACIÓN CON LA UNIDAD GESTORA DEL CONTRATO.....4

4.3. COLABORACIÓN CON LA UGET.....5

4.4 EXHIBICIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PUBLICACIONES Y MATERIAL DIVERSO.....5

4.5. APLICACIÓN MARCA E IMAGEN.....6

4.6. GESTIÓN INTERNA DE LA OFICINA.....6

4.7. ELABORACIÓN DE INFORMES.....7

5. **PRESTACIONES A REALIZAR POR LA UNIDAD GESTORA DEL CONTRATO**.....8

6. **USO DE LOCALES, MOBILIARIO Y OTROS ENSERES**.....8

7. **PROPIEDAD DE LA DOCUMENTACIÓN GENERADA**.....8

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto establecer las especificaciones técnicas necesarias para la prestación del **servicio de atención al público** en la Oficina de Turismo de Estella-Lizarra –que forma parte de la Red de Oficinas de Turismo de Gobierno de Navarra– con los objetivos, entre otros, de promocionar el turismo y dinamizar la actividad turística en dicha localidad y su zona de influencia.

A estos efectos, la zona de influencia de la oficina comprende el territorio delimitado por Etxauri, Larraona, Meano, Viana, Lodosa, Obanos e incluye el Parque Natural de Urbasa-Andía.

Asimismo, la oficina realizará las **funciones de soporte técnico** a la unidad gestora del contrato (el Servicio de Planificación e Innovación Turística de la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo) y a la unidad de gestión del espacio turístico (en adelante, UGET) de su localidad y su zona de influencia, con el objetivo de que la acción de la oficina de turismo se sume y coordine con las acciones del sector turístico privado y público.

2. MEDIOS HUMANOS

2.1. La Oficina de Turismo de Estella-Lizarra deberá disponer del personal necesario para ofrecer una atención al público de calidad. Dicha atención deberá mantenerse en todo caso, sin perjuicio de las tareas especificadas en el apartado 3 para realizar fuera de la oficina.

Para ello, la oficina deberá contar, además de la funcionaria adscrita a la DGTCC con la que cuenta la Oficina, con el siguiente personal:

- Dos personas todo el año.

Los descansos semanales y vacacionales serán comunicados previamente a la unidad gestora del contrato. Las vacaciones de personal no pueden coincidir con los periodos de mayor afluencia de público a la Oficina.

2.2. La jornada anual del personal asignado no puede ser inferior al 80% de jornada según convenio colectivo de referencia. Si se aplican reducciones, o no existe exclusividad, la contratista debe detallar en qué porcentaje o número de horas, y compensar las horas de atención no realizadas con el aumento de jornadas de personal que no tenga contrato anual o de otra forma análoga.

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

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

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

2.5. La contratista designará a una persona como responsable de la Oficina de Turismo, con experiencia de al menos un año como informadora turística en una Oficina de Turismo o similar, facilitando a la unidad gestora del contrato los siguientes datos:

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

2.6. Si se requiere el desplazamiento fuera de la oficina del personal con medios propios, se compensará el kilometraje con la cantidad que se fije anualmente por el Gobierno de Navarra como importe no sujeto al impuesto de la renta.

2.7. El personal de la oficina deberá asistir a las reuniones de trabajo, acciones de formación u otras necesidades puntuales que determine la unidad gestora del contrato. En el caso de que dichas reuniones o acciones tengan lugar durante el horario de apertura de la oficina, y, no sea posible ajustar el planning del personal con la suficiente antelación, se contemplará el cierre extraordinario de la misma durante el tiempo que resulte necesario.

3. CALENDARIO Y HORARIO DE APERTURA

La oficina deberá abrir de lunes a domingo, puentes locales y nacionales. El horario de apertura será el establecido por la unidad gestora del contrato que podrá, previa comunicación con la antelación suficiente, modificar los horarios, siempre y cuando esto no suponga una ampliación del número de horas totales anuales de prestación de servicio.

Las fechas y horario de apertura se detallan en el anexo con el calendario completo para 2022.

Además del mínimo de 2.146 horas de apertura al público, la contratista está obligada a asegurar un mínimo de 60 horas de trabajo para realizar fuera de la oficina, destinadas a cubrir necesidades puntuales derivadas de convocatorias a reuniones, acciones formativas, apoyo a la UGET, detección de oferta turística no reglada u otras solicitadas y/o autorizadas por la unidad gestora del contrato, cuando las mismas se presten fuera del horario de atención.

4. ACTUACIONES A REALIZAR POR LA CONTRATISTA

4.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Para la adecuada prestación de este servicio, la contratista deberá realizar los siguientes trabajos:

a) La atención al público, de forma presencial, telefónica, correo postal y e-mail, debiendo prestar atención específica a prescriptores/as y operadores/as de turismo, observándose las siguientes normas, sea cual sea el canal utilizado:

- ✓ Prioridad de la atención al público sobre cualquier otra tarea.
- ✓ Utilización preferente de la lengua utilizada por el usuario.
- ✓ Trato cortés y amable, a través de la fórmula “usted”.
- ✓ Gestión adecuada del tiempo cuando haya personas en espera de ser atendidas.
- ✓ Especificación en todos los canales utilizados en la atención al público de la vinculación de la oficina al Gobierno de Navarra, de forma que la persona usuaria perciba claramente la misma.
- ✓ La información proporcionada al público visitante deberá ser exhaustiva, veraz, personalizada y expresada de forma que resulte atractiva. En ningún caso se proporcionará información sesgada en función de intereses empresariales o ideológicos.

b) Proporcionar información sobre recursos monumentales, naturales e históricos, así como sobre la oferta de alojamientos, restaurantes y actividades, servicios de transporte y comunicaciones, con 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. y cualquier dato de interés del destino, su zona de influencia y, en su caso, a toda Navarra.

c) Mantenimiento y actualización continua de dicha información y su difusión (por correo electrónico o de la forma que determine la unidad gestora del contrato) al resto de oficinas de información de turismo (OIT) o entidades que puedan estar interesadas, o determine dicha unidad gestora.

d) Realizar la toma de datos a las personas que visitan la OIT, tanto mediante el formulario general, como mediante encuestas solicitadas por la unidad gestora del contrato en colaboración con el Observatorio de Turismo, que contribuyan al mejor conocimiento de la demanda o sobre la aceptación de nuevos servicios.

4.2. COLABORACIÓN CON LA UNIDAD GESTORA DEL CONTRATO.

La contratista colaborará con la unidad gestora del contrato con la realización de las siguientes tareas:

a) Recopilación de información turística para diferentes soportes promocionales de la unidad gestora del contrato, incluyendo la corrección y revisión de dichos soportes.

b) Participación en el mantenimiento de las bases de datos o plataformas que se indiquen relativas a recursos turísticos.

c) Participación en la elaboración y puesta en marcha de planes globales de estrategia turística de Navarra impulsados por el Gobierno de Navarra, especialmente en el Plan Estratégico de Turismo 2018-2025 y su desarrollo en programas y medidas.

d) Acompañar en el proceso de formación en las tareas de informador/a turístico/a establecidas por la unidad gestora del contrato (Red de acogida, convenios con entidades educativas, personal de Oits municipales y Pits…).

e) Apoyo y acompañamiento al sector turístico en procesos de digitalización, sostenibilidad, inclusión o similares a petición de la unidad gestora del contrato.

f) Apoyo a las acciones de formación, dinamización y sensibilización que la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo tenga planificado realizar en la zona de influencia de la

Oficina de Turismo.

g) Apoyo en la detección de oferta turística no reglada.

h) Colaboración en la redacción y recogida o procesado de información con los medios on-line, off-line, redes sociales, notas de prensa, realización de entrevistas para medios de comunicación y similares demandados por la unidad gestora del contrato.

i) Supervisión, apoyo y asesoría a los puntos asociados de información turística de su zona de influencia.

j) Como parte integrante de la Red de Oficinas de turismo de Navarra, la oficina de turismo atenderá, en el momento en el que sea solicitado, el teléfono general de atención al público 848 420 420, correo turismo@navarra.es, o cualesquiera otros canales de atención generales sobre información turística navarra.

k) Aquellas tareas que contribuyan a la mayor y mejor coordinación de toda la Red de Información Turística de Navarra.

4.3. COLABORACIÓN CON LA UGET.

La contratista realizará las tareas encomendadas por la persona que desarrolle labores de coordinadora de la UGET a la que pertenezca la Oficina de Turismo, que estarán en todo caso relacionadas con materias turísticas.

Tales tareas podrán consistir en la elaboración de informes, asistencia a reuniones, apoyo en su organización, recopilación de información turística específica, colaboración en acciones de sensibilización u otras análogas.

4.4 EXHIBICIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PUBLICACIONES Y MATERIAL DIVERSO.

La contratista gestionará la exhibición, distribución y venta de publicaciones, merchandising o productos autorizados por la unidad gestora del contrato.

Se dará prioridad a las publicaciones y otro tipo de material generado por la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo con respecto a las de otras entidades, procurando en todo caso que las personas usuarias perciban claramente la vinculación de los mismos a la entidad promotora de que se trate.

Se podrán distribuir publicaciones y materiales de otros Departamentos del Gobierno de Navarra, siempre bajo la coordinación de la unidad gestora del contrato.

Asimismo, se habilitará un espacio para la exhibición y distribución de publicaciones y otro tipo de material generado por las siguientes entidades, siempre con la autorización previa de la unidad gestora del contrato:

- 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 del contrato.

4.5. APLICACIÓN MARCA E IMAGEN.

En relación con la aplicación de la marca turística vigente y presencia de la imagen corporativa del Gobierno de Navarra en los locales, la contratista deberá:

a) Señalización externa.

Velar en todo momento por el correcto mantenimiento del sistema de señalización que la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo determine y provea, que se adaptará para cada caso a lo previsto en la normativa vigente en materia de lenguas oficiales de la Comunidad Foral de Navarra.

b) Elementos identificativos internos.

Todo elemento informativo o decorativo presente en el interior del local deberá observar un diseño gráfico acorde con el manual de aplicación de la marca turística vigente.

c) Identificación del personal de atención al público:

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

d) 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.

e) Soportes informativos:

En la papelería y envíos de correo de la Oficina de Turismo se deberá utilizar la marca turística vigente.

4.6. GESTIÓN INTERNA DE LA OFICINA.

En orden a una adecuada gestión interna de la oficina, la contratista realizará las siguientes actuaciones:

a) Organización del personal: la contratista deberá organizar el personal en función de las estadísticas de afluencia del año 2018-2021, el calendario de apertura y las tareas *back* y *front office* especificadas en estas prescripciones.

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

b) Sistema de atención a las demandas y medición de la satisfacción. La contratista deberá disponer de dos protocolos:

- Organización de la atención a la demanda (presencial, telefónica, e-mail, correo postal), estableciendo las normas esenciales para que el personal de información turística regule ordenadamente el flujo de demandas.
- Medición de la satisfacción: facilitando información sobre las obligaciones de las empresas turísticas en materia de reclamaciones, de los distintos canales de intermediación, disponer del libro de visitas y registro de quejas y sugerencias internas, y recogiendo las mismas de forma estructurada y su posterior comunicación a la unidad gestora del contrato.

c) Realizar los pedidos necesarios a la unidad gestora del contrato para disponer en todo momento de folletos informativos.

Entre ellos los relativos a los diferentes recursos de atención, denuncia e intervención ante las manifestaciones de violencia machista, incluida la agresión sexual, que facilitará el Instituto Navarro para la Igualdad / Nafarroako Berdintasunerako Institutua.

d) Implantación de planes de calidad, igualdad de género o inclusividad a requerimiento de la unidad gestora del contrato.

4.7. ELABORACIÓN DE INFORMES.

La contratista deberá elaborar y enviar a la unidad gestora del contrato los siguientes informes:

1.º. 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 objeto y detalle de las horas realizadas dentro de la bolsa complementaria y gestión del stock del material. Deberá entregarse a la unidad gestora del contrato durante los siete primeros días del siguiente mes al que hace referencia.

2.º. Informe de valoración anual: contendrá la información mensual, valorando especialmente periodos significativos turísticamente. Aportará también datos de los principales perfiles de visitantes, así como nuevos recursos (entidades culturales, naturales y de ocio que pueden tener capacidad de atracción turística) y servicios turísticos de la zona de influencia y su impacto en la experiencia del visitante (entidades de negocio relacionadas con las opciones de consumo de turistas y visitantes). Recogerá las propuestas de mejoras detectadas. Deberá entregarse a la unidad gestora del contrato antes del 30 de enero del año siguiente.

3.º. Informes sobre ferias: en el caso de asistir a alguna feria o evento turístico de promoción, se entregará un informe de valoración en los 10 días siguientes a la finalización de la misma.

4.º. Los informes a que se hace referencia en el apartado 26. B “Condiciones especiales de ejecución” del pliego regulador de la contratación.

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

5. PRESTACIONES A REALIZAR POR LA UNIDAD GESTORA DEL CONTRATO

Corresponderá a la unidad gestora del contrato realizar las siguientes actuaciones:

a) Facilitar las publicaciones y folletos generales de Navarra, al margen de las publicaciones que pudieran existir en la zona editadas por consorcios, ayuntamientos etc. La Oficina de Turismo llevará a cabo su venta en la forma que determine la unidad gestora del contrato.

b) Asignar a personal funcionario, en prácticas o contratado, misiones temporales o permanentes en la sede de la Oficina de Turismo. La distribución de responsabilidades será, en su caso, establecida por la unidad gestora del contrato. En todo caso, su presencia no alterará en lo sustancial lo previsto en el contrato.

c) Facilitar los materiales y archivos gráficos necesarios para la incorporación de la marca turística vigente en la papelería, envíos de correo y similares efectuados por la Oficina de Turismo.

d) Impartir los cursos de formación al personal de la oficina, que la unidad gestora del contrato considere necesarios.

e) Facilitar toda la información y documentación disponible para apoyar las tareas de análisis, diagnóstico y participación en planes globales.

f) Llevar a cabo reuniones de coordinación general de la red, y realizará acciones formativas de conocimiento de nuevos recursos turísticos.

g) Facilitar la información sobre datos estadísticos que solicite la contratista al correo electrónico coordinación.oficinas.turismo@navarra.es.

6. USO DE LOCALES, MOBILIARIO Y OTROS ENSERES

La oficina de Estella-Lizarra tiene su sede en el nº 4 de la Plaza San Martín, en el edificio conocido como el Antiguo Juzgado 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 del contrato.

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

7. PROPIEDAD DE LA DOCUMENTACIÓN GENERADA

Toda la información y documentación recogida o elaborada en el curso de los trabajos contratados será propiedad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y será

entregada a la unidad gestora del contrato a la finalización del mismo.