



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS/AS VISITANTES EN EL CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LAS FORTIFICACIONES “FORTÍN DE SAN BARTOLOMÉ”

1. INTRODUCCIÓN

El Centro de Interpretación de las Murallas es un equipamiento propiedad del Ayuntamiento de Pamplona, que tiene como objeto poner en valor uno de los recursos turísticos más importantes de la ciudad, las Murallas de Pamplona.

La luneta de San Bartolomé, al final del Parque de la Medialuna y frente al Baluarte de Labrit, es un recinto fortificado que, desde su inauguración en el año 2011, ha funcionado como Centro de Interpretación de las Fortificaciones de Pamplona, y a partir del año 2018, como punto de información turística. Se trata de un espacio de 220 metros cuadrados, cuyos contenidos se distribuyen en cuatro espacios abovedados o casernas, donde de forma didáctica, es posible seguir paso a paso la evolución de la muralla con contenidos audiovisuales, grafismos e infografías que consiguen acercar el conjunto fortificado a las personas que lo visitan. La información se ofrece en cuatro idiomas: español, euskera, francés e inglés.

La localización del centro, la especificidad de la temática, las características intrínsecas del espacio y su tamaño han impedido el desarrollo del centro en su vertiente museística tradicional y han limitado la realización de eventos dirigidos al gran público. Por ello, es necesario buscar otras actividades sin perder el objetivo principal del espacio: acercar y sensibilizar a la ciudadanía la importancia de nuestro patrimonio fortificado y la historia de la ciudad vinculada a este recurso.

La singularidad del Fortín de San Bartolomé, la temática y el buen estado actual de la infraestructura son una gran oportunidad para la oferta de actividades de dinamización. Con esta licitación el Ayuntamiento de Pamplona quiere aumentar el número de visitantes, consolidar un calendario de apertura de la exposición actual adaptado a la demanda; y crear una oferta de actividades que, de forma rigurosa y amena, conecten de forma satisfactoria con un abanico más amplio de visitantes.

2. OBJETO Y NATURALEZA DEL CONTRATO

Es objeto del presente Pliego es establecer las condiciones técnicas que regirán en la ejecución del contrato del **“FORTÍN DE SAN BARTOLOMÉ”**, para su gestión como dos actividades diferenciadas:

- a) Servicio de atención al público del Centro de Interpretación de las fortificaciones, Fortín de San Bartolomé.



b) Desarrollo de actividades de dinamización

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá realizar las labores de limpieza y mantenimiento diario del edificio.

3. EL ESPACIO

El Fortín de San Bartolomé, situado en c/ Arrieta y c/Aralar, está inventariado como Construcción Histórico Artística y catalogado como Bien de Interés Cultural.

Este fortín o media luna, que ha dado nombre a los jardines, forma parte de un ambicioso proyecto elaborado en 1726 por el ingeniero Verboom y que fue ejecutado sólo en parte a lo largo del s. XVIII. En él, se reforzaban los frentes más expuestos de la ciudad con fuertes avanzados como este. Esta fue la última obra importante realizada en las defensas de Pamplona.

Por aquel entonces Pamplona, de la mano del ingeniero francés Vauban, había llegado a tener un sistema de fortificaciones que podría considerarse perfecto, pero esa perfección ya había caducado en la medida en que las armas de asedio habían evolucionado. Ante la realidad de las nuevas armas y de las nuevas estrategias de ataque se construyó este fortín, que tenía como objetivo dificultar la labor del asediador y ofrecer a la tropa un lugar seguro para protegerse de posibles bombardeos, así como ayudar al Baluarte del Labrit a defender el valioso molino de Caparroso, sobre el que se yergue.

Las casernas abovedadas que hay aquí dentro se hicieron para proteger tropas y mercancías de los efectos de cualquier bombardeo; hoy, en tiempos de paz, sirven para preservar la historia de nuestras fortalezas y de cuanto hay en torno a ellas.

3.1. Servicios existentes

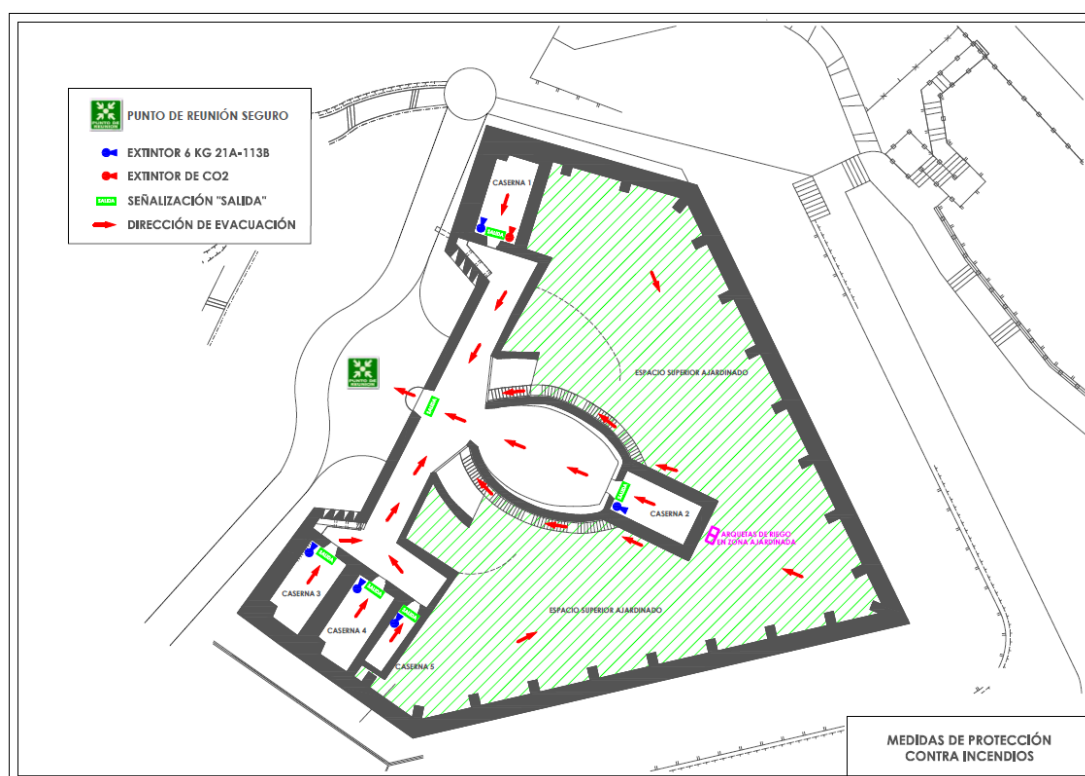
El edificio cuenta actualmente con acometidas de agua, luz, alcantarillado y gas ciudad. Toda la información relativa a los medios materiales se encuentra recogida en el libro del edificio.

3.2. Distribución interior

El recinto, de 220 m², se divide en cinco casernas, originariamente almacenes de pólvora y víveres, que han sido adaptadas de cara a su uso expositivo. La caserna 1 es el espacio destinado a la recepción e información de visitantes, ubicándose el aseo en su lateral derecho. Las casernas 2, 3, 4 y 5 se dedican a la exposición de fotografías, dibujos, textos, paneles interactivos y una proyección audiovisual, conformando así un espacio *autovisible*. El espacio central que las comunica se encuentra al aire libre, sin techar, ubicándose en él, dos tramos de escaleras conducentes a la parte superior de la edificación donde se encuentra un amplio jardín con cañones y almenas.



La caserna 1 del Fortín de San Bartolomé está habilitada para su uso como espacio de acogida al visitante. Cuenta con un mostrador adaptado a personas con discapacidad, un ordenador para el control de la exposición, ordenador y teléfono conectado a la red municipal, bucle magnético, internet, wifi, pantalla de televisión, armarios para el almacenamiento de folletos turísticos, estanterías para la exposición de folletos, calefacción y puerta doble (corredera de cristal y de madera). Además, cuenta con un baño abierto al público adaptado a personas con discapacidad y un almacén. Finalmente, dispone de un sistema de cámaras interno de control de las casernas y del espacio exterior, un botón antipánico y alarma. En esta caserna se haya el cuadro eléctrico del edificio. El resto de las casernas cuentan con paneles informativos, pantallas digitales, televisiones, toma electricidad, cámaras de vigilancia y bancos. Las casernas 3 y 4 cuentan con un biombo en cada una de ellas.



El edificio cuenta con el siguiente aforo y metros cuadrados (ocupación teórica calculada según CTE-SI):

- Caserna 0: 6 personas. 35,8 m2.
- Caserna 1: 13 personas. 25,96 m2.
- Caserna 2: 18 personas. 35,7 m2.
- Caserna 3: 18 personas. 34,85 m2.
- Caserna 4: 8 personas. 15,75 m2.



- Exterior: Se estima la ocupación en 100 personas aproximadamente.

3.3. Contenidos

Los contenidos se distribuyen en 5 casernas:

Caserna 0: Recepción e información del centro de interpretación.

Caserna 1: La evolución de las murallas

La Pamplona que vemos hoy es resultado de un proceso histórico en el que las murallas han tenido un protagonismo especial. A través de diversos paneles y un vídeo de 10 minutos, se muestra la evolución de las murallas desde el siglo XII hasta la actualidad.

Caserna 2: Estrategias defensivas

El desarrollo defensivo de las fortificaciones es una respuesta a la necesidad de protegerse de un armamento cuyo alcance y poder destructivo crecía imparable. En esta sala se explican los elementos defensivos, partes y funciones del conjunto amurallado, de una manera más técnica.

Caserna 3: El lado humano

La importancia militar y estratégica de Pamplona, su carácter de plaza fuerte, influyeron de modo significativo en sus habitantes, sus oficios, costumbres y modos de vida. Mediante 5 personajes de diferentes épocas, comprobaremos cómo ha cambiado la forma de vida en Pamplona.

Caserna 4: Otras plazas fuertes

Muchos de los ingenieros militares que trabajaron en Pamplona a lo largo de los siglos, realizaron también otras fortalezas repartidas por todo el mundo. Se muestran en este espacio algunas de las más representativas.

3.4. Régimen de uso de las instalaciones.

Se establecen las siguientes normas de uso de las instalaciones:

- a) El acceso al centro es gratuito, pero es obligatorio recoger un tique de control en el punto de información.
- b) El visitante deberá llevar consigo el tique mientras esté realizando la visita al recinto.
- c) El personal del centro podrá requerir al visitante que le muestre el tique en cualquier momento de la visita.
- d) El acceso al centro se hará hasta 30 min. antes del cierre del mismo.
- e) 15 min. antes de cerrarse el recinto se avisa a los visitantes del tiempo restante al cierre.
- f) Todos los visitantes deben salir del recinto a la hora del cierre.



- g) Se puede pedir a los visitantes que abandonen las salas antes de la hora oficial de cierre, si las condiciones del centro lo requieren.
- h) El visitante deberá mantener el orden y evitar producir peligro o malestar, dificultar el normal desarrollo de las actividades o hacer un mal uso de las instalaciones.
- i) El centro puede ejercer el derecho de admisión si el visitante incumple las normas establecidas en el momento de acceder a las instalaciones o cuando ya se encuentre realizando la visita.
- j) Consejos para la visita:
 - En verano, es conveniente llevar una prenda de abrigo debido a la temperatura de las casernas.
 - Es importante para una buena experiencia de la visita mantener un volumen de voz moderado.
 - Poner el teléfono móvil en silencio en las salas de exposición.
 - En caso de evacuación, se deberán seguir las instrucciones del personal del centro.

NO ESTÁ PERMITIDO LA REALIZACIÓN DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

Antes de entrar al centro:

- a) Acceder bajo los efectos del alcohol o cualquier tipo de sustancias estupefacientes o drogas
- b) Introducir bicicletas, monopatines, balones o patines
- c) Acceder con animales (excepto perros guía)
- d) Llevar armas de cualquier tipo u objetos que puedan usarse como tales

Dentro del centro:

- a) Comer o beber dentro del recinto
- b) Fumar. Todo el recinto es un espacio sin humo.
- c) Producir ruidos innecesarios o comportarse de manera que se pueda molestar a los visitantes.
- d) Hacer fotografías o grabaciones de vídeo sin permiso.
- e) Subirse sobre muros, paredes y cañoneras
- f) Dejar a los niños sin control. Se debe mantener el control de los menores en todo momento.
- g) No se puede tomar el sol en las zonas ajardinadas del recinto.
- h) Superar el aforo establecido.

La empresa gestora podrá establecer las normas de uso que estime convenientes para asegurar el correcto desarrollo de las actividades de dinamización, siempre y cuando dichas normas no contravengan los principios de seguridad y salud, se asegure el mantenimiento del orden, no se produzca peligro o malestar, y dificulte el normal desarrollo de las actividades o se haga un mal uso de las instalaciones. Las normas de uso de las instalaciones durante el juego deberán contar con el visto bueno del Ayuntamiento de Pamplona.



3.5. Limitaciones en el desarrollo de las actividades

Para el desarrollo de las actividades de dinamización, el adjudicatario podrá incorporar a su mejor conveniencia, las instalaciones o enseres que estime necesarios para el desarrollo de la actividad, teniendo en cuenta que el espacio está declarado como Bien de Interés Cultural (BIC), por lo que cualquier medida que afecte al espacio, deberá ser coherente con dicha protección y contará con el visto bueno del Ayuntamiento de Pamplona. En todo caso, los elementos incorporados deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) No afectarán al tránsito de la visita al Centro de Interpretación de las Fortificaciones, en los momentos de apertura de éste al público en general.
- b) Se retirarán con facilidad, no se admitirán instalaciones fijas.
- c) No se permite la colocación de ningún dispositivo e instalación que cambie, afecte o altere las estructuras fijas tanto de los contenidos del centro de interpretación como del propio fortín de S. Bartolomé
- d) En general, cualquier otra que produzca una modificación del espacio e instalaciones.

3.6. El juego de la oca

El Fortín de San Bartolomé cuenta con un juego de la oca de gran tamaño de uso libre y cuyo tablero es un mapa cifrado sobre la Ruta Jacobea, asociado a los Templarios y cuyas casillas simbolizaban lugares y conceptos reconocibles.

Según cuenta la tradición, con el tablero como guía y siguiendo su recorrido, los peregrinos podían seguir el largo camino desde Valcarlos, encontrar su sentido oculto y espiritual y alcanzar su objetivo último, Compostela. Como en el juego, tan importante era el recorrido como la meta. Cuando el Camino de Santiago comenzó a cobrar importancia y a atraer cada vez a más y más caminantes, los Templarios no solo se dieron cuenta de que esa gente necesitaría defensa, sino también de que esa salvaguarda podría generarles beneficios, por lo que la presencia de esta Orden comenzó a ser cada día más fuerte en el Camino.

Así, diseñaron el Juego de la Oca, un mapa codificado del Camino, para no dejar evidencias, que estaba destinado a los iniciados. Compartían los mensajes ocultos con el gremio de canteros y carpinteros que realizaban las catedrales y éstos dejaban símbolos reconocibles que marcaban las ubicaciones que figuraban en el Juego de la Oca. La mayor parte de las veces, los parajes y edificaciones se identificaban, con un sentido destacado para el caminante, con el símbolo de la pata de la oca, antecesora de la flecha amarilla que hoy marca el Camino.

Para los Templarios el Juego de la Oca era el resumen de la vida misma, las diferentes exigencias que el ser humano ha de sortear a lo largo de la vida para alcanzar el Paraíso, la



casilla final, que significa la victoria en el juego, como la finalización del Camino de Santiago significa que el caminante ha superado las dificultades y está listo para empezar una nueva vida.

Características del juego:

- Número de jugadores máximo: 4 jugadores
- Dimensiones: 4 x 4
- Material: lona plastificada movable.
- Punto de localización: herradura del Fortín de San Bartolomé.
- Juego gratuito

3.7. Otros recursos vinculados a las instalaciones del Fortín de San Bartolomé

Con el fin de promover una visita amena y didáctica a todo el recinto amurallado, el Ayuntamiento de Pamplona ha puesto en marcha un juego de STREET ESCAPE: ESCAPE EN LAS MURALLAS. EL BLOQUEO DE PAMPLONA que comenzando en el exterior del Fortín de San Bartolomé, recorre todo el recinto amurallado.

El juego de escape en el recorrido de las murallas es un juego que se realiza con el dispositivo móvil y que consiste en superar diversas pruebas, unas de búsqueda, otras de lógica, otras utilizando el propio dispositivo móvil con enigmas táctiles. El entorno en el que te encuentras es parte fundamental para alcanzar un objetivo final.

El juego, basado en un hecho real y narrado por personajes históricos de la ciudad, se inicia en el Fortín de San Bartolomé y visita diversos espacios de las murallas de Pamplona. Es decir, recorre la ruta Pamplona es Murallas, producto turístico de la ciudad.

La ciudad de Pamplona estuvo sometida a un completo bloqueo por las tropas carlistas. Los veinte mil habitantes no pudieron salir de la ciudad, quedaron completamente encerrados durante seis meses. Ocurrió desde septiembre de 1874 hasta febrero de 1875. Era invierno y se produjo una brutal carestía de alimentos, las condiciones fueron terribles. El jugador deberá combatir a los carlistas y evitar este bloqueo de la ciudad.

El juego está dirigido a mayores de 16 años y es ideal para jugar en parejas, grupos o familias con niños a partir de 7 años.

El objetivo del juego es acercar las murallas a la ciudadanía y al turista, que entiendan su importancia en la configuración actual de la ciudad, su evolución y principales espacios, mediante la observación del entorno y el juego, además de dar a conocer relevantes hechos históricos. Página web: <https://escapemurallas.es/>



4. SERVICIOS A DESARROLLAR

- a) Servicio de atención del puesto de atención al visitante
- b) Desarrollo de actividades de dinamización
- c) Servicio de limpieza y mantenimiento diario del edificio

4.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE

Las personas encargadas de apertura del Fortín de San Bartolomé realizarán las siguientes funciones:

- Desarrollar las labores de atención y acogida a turistas, excursionistas y población local que solicite información sobre el Fortín de San Bartolomé.
- Gestión de las instalaciones, materiales y equipamientos del servicio de información y acogida al turista.
- 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.
- Servicio de venta de material turístico
- Apoyo a tareas propias del servicio de atención al visitante
- Coordinación con el servicio de turismo del Ayuntamiento de Pamplona y las oficinas de atención a los turistas

4.1.1. Desarrollar las labores de atención y acogida a turistas, excursionistas y población local que solicite información sobre el Fortín de San Bartolomé

- a) Atender las consultas presenciales, telefónicas, correo postal, correo electrónico, o cualquier otro medio digital que lleguen al centro. Los contenidos sobre los que informar serán facilitados por el ayuntamiento.
- b) 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. A este efecto, el



Ayuntamiento de Pamplona facilitará el material turístico esencial, para poder informar a los visitantes.

- c) Atender y tramitar las reclamaciones y propuestas del público usuario del servicio en lo referente al propio servicio de atención.
- d) El servicio de atención se prestará como mínimo en euskera, castellano, inglés o francés. La empresa adjudicataria en el momento de formalización del contrato, deberá demostrar por parte del personal de atención al público adscrito a la ejecución del contrato, un conocimiento de inglés o francés, así como de euskera de un nivel B2 o superior de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia o equivalentes.
- e) La empresa deberá crear y mantener una base de datos de propiedad del Ayuntamiento, que tendrá como objetivo recoger información de los clientes que soliciten información y hagan uso de las instalaciones. 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.
- f) Se prestará especial atención a ofrecer información relacionada con el producto turístico "Pamplona es Murallas": lugares de visita, oferta de visitas guiadas relacionadas con la historia de las murallas y Pamplona, el juego "El Bloqueo de Pamplona", el juego de la Oca y otros recursos turísticos de interés para el Ayuntamiento de Pamplona.
- g) Gestión de la pantalla digital del interior de la caserna de atención al visitante.

4.1.2. Gestión de las instalaciones, materiales y equipamientos del servicio de información y acogida al turista

- a) Apertura y cierre del centro, con arreglo al horario de apertura al público establecido. 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.
- b) Gestión de materiales promocionales existentes en las instalaciones, contralando la existencia de todos los materiales existentes en los idiomas editados, en número suficiente.
- c) Conexión y desconexión de los equipos necesarios para el correcto funcionamiento de la instalación (luces, sonido, etc.).
- d) Vigilancia de las diferentes salas del centro durante el horario de apertura al público con objeto de velar por la seguridad del material expuesto y atender cualquier otra incidencia.
- e) Recepción y atención al público incluyendo el control del aforo.



- f) Control de las visitas protocolarias y de los trabajos que se realicen vinculados a la infraestructura. Para ello, se establecerá el correspondiente sistema de coordinación con el personal del Ayuntamiento.
- g) Seguimiento y cumplimiento del régimen interno de funcionamiento y uso que se determine.
- h) 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".
- i) Gestión de los almacenes. Esta apartado incluye control de stock de materiales promocionales existentes en las instalaciones. Velar por la existencia de todos los materiales existentes en los idiomas editados, en número suficiente, para atender a la demanda habitual de cada temporada del año.
- j) Cuidado de los medios técnicos del servicio de información y acogida al/a turista.
- k) Gestión de llaves y alarmas de las instalaciones donde se desarrolle el servicio.
- l) 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/a turista.
- m) Revisión, limpieza y almacenaje de la señalización del recinto en el que se encuentra el Centro.

Los servicios deberán prestarse sin perturbar el normal funcionamiento de las instalaciones.

4.1.3. Prestar servicios de información para la distribución y comercialización de productos turísticos de Pamplona.

El servicio se concreta en:

- a) Informar y promover la compra de actividades turísticas en la ciudad, muy especialmente aquellas promovidas por el Ayuntamiento de Pamplona en el marco del convenio de colaboración público-privada, Pamplona Iruña Card (PIC).
- b) Informar al visitante, sobre el sistema de compra-venta de entradas turísticas implantado por el Ayuntamiento de Pamplona; y en su caso, distribuir entradas a aquellos recursos de gestión municipal orientadas principalmente al público turístico.
- c) 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.



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

El servicio se concreta en la creación y mantenimiento de bases de datos de clientes que faciliten sus datos para la recepción de información en el Fortín de San Bartolomé. 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.

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

El servicio se concreta:

- a) Recogida estadística de datos de la demanda en base a las personas que desarrollan consultas tanto presencial como telefónica o por medios digitales.
- b) Elaboración de informes de temporadas y anuales con los datos obtenidos sobre la demanda. Se emitirá un informe del periodo comprendido entre la apertura y el 30 de junio; y un segundo informe del periodo del 1 de julio a cierre del centro en el mes de octubre. Además, se deberán entregar datos estadísticos en formato Excel de la Semana Santa (del jueves santo a domingo de la segunda semana de Pascua) y otro, de los meses de julio y agosto.
- c) El informe contendrá la información estadística cuantitativa y cualitativa que la explique. Contendrá información sobre el perfil del visitante, detectando las fuentes que han motivado el desplazamiento, quejas, sugerencias, propuestas de mejora, etc. Detalle de la gestión del stock del material, así como el control del número de horas realizadas de limpieza, acciones de mantenimiento llevadas a cabo y; limpieza y atención extra. El informe estará acompañado de los datos que soportan dicho documento, los cuales deberán ser presentados en formato Excel.
- d) 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.

4.1.6. Servicio de venta de material turístico

El servicio se concreta en:

- a) 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. La venta de material producido por el Ayuntamiento de Pamplona se realizará a través de la página web <https://ayuntamientopamplona.sacatuentrada.es/>, siendo la labor de la empresa



adjudicataria dispensar el material al cliente que presente un resguardo de compra, verificar que el ticket es correcto.

- b) La empresa podrá ofrecer la venta de material turístico propio o publicado por terceros, previa autorización del Ayuntamiento de Pamplona, asegurando el cumplimiento de las diferentes normas que desarrollan las obligaciones de facturación.

4.1.7. Apoyo a tareas propias del servicio de atención al visitante

El Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona podrá delegar en la empresa adjudicataria la realización de otras labores propias de una oficina de turismo y de la atención al visitante. Dichas labores serán acordadas y definidas en las reuniones de coordinación establecidas a dicho efecto.

4.1.8. Coordinación con el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona y las oficinas de atención al turista

- a) 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 del Fortín de San Bartolomé; y para la realización de una reunión mensual presencial en las oficinas del Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona, de lunes a viernes en horario de mañana.
- b) El servicio de atención a visitantes del Fortín de San Bartolomé deberá coordinarse especialmente con la oficina de turismo de Pamplona, Centro Ultreia y cuantos otros centros disponga el Ayuntamiento de Pamplona, en vistas a dar un servicio de información de calidad, y fomentar la promoción y comercialización de las actividades ofertadas tanto en el Centro, como las actividades turísticas de la ciudad.
- c) El coordinador 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.
 - 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.

4.2. ACTIVIDADES DE DINAMIZACIÓN

4.2.1. Objetivo

La empresa licitadora deberá presentar un programa de actividades dirigidas principalmente al público infantil (hasta los 14 años) que tengan como objetivo acercar la historia de Pamplona.

4.2.2. Características de las actividades

Las actividades propuestas tendrán las siguientes características:

- a) Las actividades ofertadas deberán desarrollarse en su integridad en el Fortín de San Bartolomé, excepto actividad relacionada con el juego de la oca (Camino de Santiago).
- b) El programa de actividades podrá contener un máximo del 30% de actividades dirigidas al público adulto, el 70% restante deberá dirigirse al público infantil.
- c) Las actividades programadas tendrán como temática principal la historia de Pamplona; y una actividad vinculada al Camino de Santiago en relación al juego de la Oca.
- d) El programa de actividades deberá contar al menos con 38 actividades fijas definidas en este pliego de prescripciones técnicas. Podrá ofertar otras actividades turísticas, siempre y cuando no se exceda del presupuesto de 6.000 € IVA incluido, fijado en el punto 4.2.4. "Contenido del programa de actividades y propuesta económica"; y el programa propuesto cumpla con los objetivos y público objetivo del programa. El programa opcional de actividades turísticas se valorará conforme al epígrafe L. Criterios de valoración, apartado 2.1. "Otras actividades de dinamización".
- e) Las visitas guiadas o juegos se realizarán bajo criterios de rigor histórico y diversión, y adaptado al entorno donde se ubica la actividad. Se desarrollará en un contexto histórico lógico y adaptado al escenario del Fortín.
- f) Los objetos y materiales utilizados tendrán relación con la narrativa y coherencia con el contexto.
- g) El tiempo de duración de las actividades se adecuará al público objetivo, y se tendrá en cuenta la dificultad en función de la edad.
- h) Las actividades deberán ofertarse al menos 75% en castellano y 25% en euskera.



- i) La empresa gestora se comprometerá a renovar o realizar acciones de mejora para las actividades ofertadas a partir del segundo año de contrato.
- j) Las actividades de dinamización se podrán realizar durante el horario de apertura o fuera de este. En todo caso, la duración de éstas no computará como horas de apertura al público.
- k) Todos los costes derivados del desarrollo de la actividad como limpieza, atención de las instalaciones, materiales fungibles u otros, correrán a cargo de la empresa adjudicataria. En caso de necesidad, el Ayuntamiento de Pamplona se compromete a facilitar mesas y sillas para la realización de las actividades.
- l) La empresa adjudicataria se compromete a informar a la empresa gestora de la oficina de turismo y por lo tanto responsable de la promoción de la ciudad, de todas las actividades programadas, en tiempo y forma según las directrices establecidas desde el Ayuntamiento de Pamplona.

4.2.3. Sistema de gestión y ejecución de las visitas

- a) El Ayuntamiento de Pamplona figurará como titular de las actividades, por ello la venta de las entradas tendrá la consideración de precio público.
- b) El Ayuntamiento de Pamplona se reserva el derecho de establecer un precio público según lo establecido en la Norma número 9 "Norma reguladora de precios públicos por entrada, inscripción o matrícula en cursos y actividades de carácter educativo, cultural, social o de promoción a la salud organizados por el Ayuntamiento y sus organismos autónomos".
- c) La venta y reserva de las entradas se realizará a través del sistema de ventas digital del servicio de turismo, pudiéndose realizarse la compra a través del tótem situado en la oficina de turismo o a través de la página web de turismo del ayuntamiento www.pamplona.es/turismo.
- d) El ayuntamiento pagará mensualmente a la empresa por actividad realizada. La empresa adjudicataria deberá ofertar un precio fijo por actividad que se aplicará a todas las actividades realizadas en el marco de este programa.
- e) Aquellas actividades que no se realicen por no alcanzar un mínimo de participantes, podrán reprogramarse. Si por motivos ajenos a la empresa no llegaran a ejecutarse, el Ayuntamiento abonará a la empresa un 20% del precio fijado por cada actividad no ejecutada en concepto de gastos de gestión y preparación.

4.2.4. Contenido del programa de actividades y propuesta económica

- a) La empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta de actividades de dinamización con un presupuesto máximo de 6.000 € IVA incluido, que contendrá al



menos el “Programa de actividades de dinamización de 4 actividades con un total de 38 sesiones (contenido mínimo obligatorio)” y opcionalmente, “El programa opcional de actividades turísticas”. Los programas deberán cumplir los siguientes requisitos:

Programa de actividades de dinamización de 4 actividades con un total de 38 sesiones (contenido mínimo obligatorio)

El programa de actividades de dinamización contendrá en todo caso por lo menos 4 actividades que ofrecerán un total de 38 sesiones:

- 1 visita guiada dirigida al público infantil con 8 sesiones: oferta que se realizará una vez al mes durante todo el periodo de apertura (7 sesiones). A estas actividades se añadirá 1 sesión más, durante el periodo de la Semana Santa.
- 1 Gynkanas, juego de pistas u otra modalidad de juego deseada por la empresa con 11 sesiones. La actividad se realizará una vez a la semana durante las 8 semanas de apertura de los meses de julio y agosto, 2 sesiones en Semana Santa y 1 sesión en el puente del Pilar.
- 1 taller del juego de la oca (Camino de Santiago) con 8 sesiones: oferta que se realizará una vez al mes durante todo el periodo de apertura (7 sesiones). A estas actividades se añadirá 1 sesión más, durante el periodo de la Semana Santa.
- 1 visita guiada del Camino de Santiago en el exterior del Fortín que tendrá como punto de partida el juego de la oca con 11 sesiones. La actividad se realizará una vez a la semana durante las 8 semanas de apertura de los meses de julio y agosto, 2 sesiones en Semana Santa y 1 sesión en el puente del Pilar.

Programa opcional de actividades turísticas

- La empresa adjudicataria podrá aportar una propuesta de actividades turísticas diferentes a las recogidas en el “Programa de actividades de dinamización de 4 actividades con un total de 38 sesiones (contenido mínimo obligatorio)”, siempre y cuando la suma de la propuesta opcional y el programa de actividades de dinamización obligatoria no excedan en ningún caso del presupuesto de 6.000 € IVA incluido.
- El programa propuesto deberá cumplir con los objetivos y público objetivo general del programa de dinamización establecido en el apartado 4.2.1. Objetivo.
- La nueva propuesta de actividad turística se valorará conforme al epígrafe L. Criterios de valoración, apartado 2.1. “Otras actividades de dinamización”.



- b) La empresa licitadora deberá presentar una memoria y calendario de actividades de dinamización con el detalle de información siguiente:

La memoria de la actividad

- Título de la actividad:
- Tipo de actividad:
- Empresa responsable de la actividad:
- Reservas: se deberá especificar si la actividad requiere de un plazo mínimo para la inscripción de personas, relacionado con la compra de materiales u otros aspectos.
- Día de realización:
- Número de sesiones:
- Horario:
- Lugar de encuentro:
- Número de plazas:
- Público a quien se dirige la actividad:
- Duración del evento:
- Recorrido (para las actividades desarrolladas en el exterior del Fortín):
- Resumen de la actividad: máximo 120 caracteres.
- Descripción detallada de la actividad:
- Localización de la actividad (se tendrá en cuenta la meteorología):
- Idioma de la actividad:
- Materiales necesarios para su realización:
 - a) Por parte de la empresa
 - b) Por parte del Ayuntamiento
- Procedimiento de desarrollo de la actividad:
- Protocolo COVID:
- Sistema de calidad de la actividad:
- Elementos de publicidad y comunicación desarrollados por la empresa:

Calendario de actividades: que recoja la totalidad de actividades (obligatorias y opcionales) propuestas para el primer año de actividad.



4.3. SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

- a) La empresa adjudicataria deberá desarrollar las labores de limpieza y mantenimiento diario del edificio, los días de apertura de las instalaciones, utilizando detergentes, fungicidas, bactericidas homologados, inocuos para quien limpia, para las instalaciones y quienes utilicen las mismas.
- b) Se pondrá especial atención a la limpieza de los siguientes elementos:
 - La limpieza de todo el recinto, tanto del interior de las casernas, como de las zonas perimetrales, haciendo especial hincapié en la eliminación, barrido de hojas, semillas y suciedad en de los cantos rodados del patio interior del edificio.
 - Limpieza diaria de aseos y siempre que se considere necesario, y reposición de papel higiénico, jabón, contenedores higiénicos, papel secamanos, sistema de desodorización, etc.
 - Vaciado de papeleras, mínimo dos veces al día y siempre y cuando se considere necesario.
- c) Además, deberá realizar el mantenimiento básico del centro, tanto preventivo como correctivo. Dicho mantenimiento incluirá la realización de pequeñas reparaciones, la comprobación de funcionamiento y vaciado de los depósitos de los deshumidificadores; la comprobación regular del funcionamiento correcto del conjunto de equipos e iluminación (tanto exterior como interior), y en general, todas aquellas labores recogidas en el "Libro del Edificio". Para ello, la empresa gestora contará con una copia del mismo y estará obligada a disponer de una pequeña caja de herramientas y utensilios de limpieza para hacer estos trabajos.
- d) Antes de la apertura del edificio, la empresa realizará una limpieza general del recinto.
- e) La empresa deberá comunicar cualquier incidencia que se produzca, a ser posible de forma inmediata, al Ayuntamiento. Para la comunicación de incidencias técnicas o averías se cumplimentará una ficha de control de incidencias que se remitirá al Ayuntamiento.
- f) Todos los materiales necesarios para desarrollar la limpieza correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

5. HORAS DE TRABAJO

El número de horas del contrato es la suma de las horas de apertura y cierre de las instalaciones; y una bolsa de horas para la atención extra a actividades desarrolladas por el Ayuntamiento de Pamplona.



5.1. Horario de apertura y cierre

Los horarios de apertura, cierre y funcionamiento del Centro de interpretación de las fortificaciones serán los determinados por el Ayuntamiento de Pamplona a través del Área de Gobierno Estratégico, Comercio y Turismo. Dicho horario podrá ser modificado, siempre y cuando se respeten las horas mínimas marcadas en este pliego y obtenga el visto bueno del Ayuntamiento de Pamplona. Dichas alteraciones, no tendrán la consideración de modificación del contrato.

El Fortín comenzará su actividad una semana antes del inicio de la Semana Santa y finalizará tras el Puente del Pilar.

- Año 2022: del 9 al 24 de abril al 12 de octubre.
- Año 2023: del 1 al 16 de abril al 15 de octubre
- Año 2024: del 23 de marzo al 7 de abril al 13 de octubre

Se establece un horario de apertura diferenciado en temporada media y alta:

- TEMPORADA MEDIA: Del 25 de abril al 30 de junio y del 1 de septiembre al 7 de octubre:

Sábados de 11:00 horas a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas. Domingos de 11:00 a 14:00 horas. Excepciones:

- TEMPORADA ALTA: del 9 al 24 de abril y del 1 de julio al fin del puente del Pilar (Octubre)

Este periodo tiene consideración de temporada alta turística y tendrá el siguiente horario de apertura: De lunes a domingo de 11:00 horas a 14:00 horas y domingos de 11:00 a 14:00 horas.

Del 6 al 14 de julio ambos inclusive, el centro permanecerá cerrado al público.

Tendrán la consideración de temporada alta la Semana Santa y el Puente del Pilar.

- Semana Santa: tendrán la consideración de temporada alta
 - Año 2022: del 9 al 24 de abril
 - Año 2023: del 1 al 16 de abril
 - Año 2024: del 23 de marzo al 7 de abril
- Puente del Pilar:
 - Año 2022: del 8 al 12 de octubre.
 - Año 2023: del 12 al 15 de octubre
 - Año 2024: 12 y 13 de octubre



Con este calendario y horario de apertura, se establecen el número de horas totales de apertura del Centro de Interpretación de las fortificaciones durante las tres primeras anualidades del contrato:

- Año 2022: 559,50 horas
- Año 2023: 572,25 horas
- Año 2024: 578,50 horas

5.2. Bolsa de horas de limpieza y atención a actividades

El Ayuntamiento de Pamplona ha establecido en el marco de este pliego de condiciones técnicas una bolsa de 60 horas anuales para la realización de diferentes actividades promovidas por cualquier área del Ayuntamiento de Pamplona, tales como visitas guiadas incluidas en la cartera del programa del área de educación, conciertos, etc.; y realizadas fuera del horario de apertura del centro.

Estas horas se destinarán a cubrir los gastos de:

- limpieza extra
- atención al público

El número de horas máximas establecidas para la limpieza de las instalaciones que no conlleven la colocación de instalaciones específicas será de 2,5 horas los días de apertura. Para el resto de actividades, la empresa adjudicataria presentará, a petición del Ayuntamiento una estimación del tiempo.

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 por actividad extra programada. Esta información deberá comunicarse por correo electrónico al Servicio de Comercio y Turismo; e incorporarse al informe trimestral. 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. PERSONAL

El Fortín de San Bartolomé contará al menos con una persona de atención al público, así como un servicio de limpieza y mantenimiento. Existirá una persona encargada de la coordinación del servicio, que asegurará el correcto funcionamiento de todos los servicios del Fortín y el cumplimiento de todas las obligaciones recogidas en este pliego de cláusulas técnicas.

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 atención al público mientras la apertura como centro de



interpretación de las fortificaciones. 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 que por su cuenta deba emplear el adjudicatario para el servicio no adquirirá relación laboral alguna con el Ayuntamiento, por entenderse que el mismo depende única y exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empleador respecto al citado personal, con arreglo a la Legislación Laboral, Social, a la normativa sobre prevención de riesgos laborales y la relativa a la Seguridad e Higiene en el trabajo vigentes o que en lo sucesivo puedan dictarse y sin que en ningún caso resulte responsable el Ayuntamiento de las obligaciones nacidas entre el adjudicatario y sus empleados, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato.

En general, la empresa adjudicataria deberá confeccionar los calendarios de trabajo y coordinar el personal que vaya a asumir estas funciones, atendiendo a bajas, vacaciones y otros motivos de ausencia de personal.

El Ayuntamiento de Pamplona se reserva el derecho a habilitar hasta un puesto para la realización de formación en centros de trabajo (FCT) por parte de alumnos de ciclos formativos relacionados con el turismo, durante la duración del contrato, fruto de acuerdos de colaboración con instituciones educativas de la Comunidad Foral de Navarra. En dicho caso, el tutor del alumno será personal designado por el Ayuntamiento de Pamplona.

6.1. 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. 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.

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 2019-2022, nivel 3. El ayuntamiento de Pamplona se reserva la facultad de solicitar en cualquier



Ayuntamiento de
Pamplona

Iruñeko
Udala

ÁREA DE GOBIERNO ESTRATÉGICO,
COMERCIO Y TURISMO

GOBERNU
MERKATARITZA
ALORRA

ETA
ESTRATEGIKO,
TURISMOKO

T. 948 420 100 / 010

Turismo

Turismoa

momento el TC del personal contratado, el informe de fichaje u otra documentación que se estime necesaria para el control del contrato.



ANEXO I. INVENTARIO

Caserna I: RECEPCIÓN

- 1 señal metálica informativa RECEPCIÓN
- 1 dispensador de gel hidroalcohólico de plástico
- 1 mostrador de atención al público
- 1 mostrador adaptado a personas con discapacidad
- 2 sillas
- 1 ordenador de control de la exposición
- 1 pantalla de ordenador para el control de la exposición
- 1 pantalla de vigilancia
- 1 alarma
- 1 botón antipánico
- 1 ordenador portátil de trabajo
- 1 teléfono
- 1 bucle magnético
- 1 pantalla de televisión
- 2 armarios de almacenaje 1,20 cm * 1.80 cm.
- 3 expositores de folletos de pared
- 1 expositor de folleto de sobremesa
- 1 sistema de calefacción de aire caliente + mando a distancia de control
- 1 puerta corredera de cristal + mando a distancia de control
- 2 extintores
- 1 paraguero
- 1 papelera con tapa y pedal
- 1 cuadro eléctrico de la exposición
- 2 bolas de cañón pequeñas antiguas

ALMACÉN

- 1 tablero de corcho
- 5 módulos de estantería metálicos de 0.50cm*1.50 cm



- Vertedero y grifo
- 1 armario rack y 1 rack
- 1 armario de madera acabado con expositor de cristal 200cm * 1,20 cm
- 1 cajonera de cubos 0,60 cm * 0,60 cm

BAÑO

- Papelera con tapa
- Seca-manos eléctrico
- 2 lavabos
- 2 espejos
- Dispensador de jabón
- 1 urinario
- 1 sanitario
- 1 sistema de aviso de emergencias

Caserna 2.

- 1 dispensador de gel hidroalcohólico de plástico
- Paneles informativos
- 2 reproductores
- 3 bancos
- 1 extintor
- 1 tótem de acero informativo
- 4 altavoces
- 1 cámara de vigilancia
- 1 paragüero
- 1 papelera con tapa y pedal
- Cortinas traslúcidas

Caserna 3

- 1 dispensador de gel hidroalcohólico de plástico
- Paneles informativos
- 4 pantallas digitales y 4 miniordenadores



- 1 TV grande
- Altavoces
- 1 banco
- 3 bancos individuales
- 1 biombo
- 1 extintor
- 1 tótem de acero informativo
- 1 cámara de vigilancia
- 1 paragüero
- 1 papelera con tapa y pedal

Caserna 4

- 1 dispensador de gel hidroalcohólico de plástico
- Paneles informativos
- 4 pantallas digitales y 4 miniordenadores
- 1 pantalla digital grande.
- Altavoces
- 1 banco
- 3 bancos individuales
- 1 biombo
- 1 extintor
- 1 tótem de acero informativo
- 1 cámara de vigilancia
- 1 paragüero
- 1 papelera con tapa y pedal

Caserna 5

- 1 dispensador de gel hidroalcohólico de plástico
- Paneles informativos
- Grafiti + panel informativo del grafiti
- 5 pantallas digitales y 4 miniordenadores



- Altavoces
- 1 extintor
- 1 tótem informativo
- 1 cámara de vigilancia
- 1 paragüero

Patio exterior:

- 2 bancos
- 1 papelera de 200 l.
- 2 tótems de acero informativos
- 1 photo-call
- 1 bola de cañón grande antigua
- 2 cañones
- 2 cámaras de vigilancia
- 2 carteles murales exteriores