

CONDICIONES REGULADORAS TÉCNICAS

ATENCIÓN DEL USO PÚBLICO Y LA GESTIÓN DE AFOROS EN LA RESERVA NATURAL DEL NACEDERO DEL UREDERRA

Se detallan a continuación las Condiciones Reguladoras Técnicas de servicio de atención ordinaria del uso público y la gestión de aforos en la reserva Natural del Nacedero del Urederra. De existir contradicciones entre las Condiciones Reguladoras Jurídicas y Económicas y las Condiciones Reguladoras Técnicas prevalecerá lo previsto en las primeras.

1. Antecedentes

La Reserva Natural del Nacedero del Río Urederra se declaró en el año 1987 mediante la Ley Foral 6/1987, de 10 de abril, de normas Urbanísticas Regionales para la Protección y Uso del Territorio. Mediante Decreto Foral 230/1998, de 6 de julio, se aprobaron los Planes de Gestión de las Reservas Naturales de Navarra; manteniéndose vigentes la normativa definida en su Anexo I en relación al uso y gestión. De acuerdo con el Artº 25 de la Ley Foral 9/1996, de 16 de junio, de Espacios Naturales de Navarra, la gestión de las Reservas Naturales corresponde al Gobierno de Navarra.

La gestión de este espacio natural protegido, desde su declaración se ha realizado en colaboración con el Concejo de Baquedano/Bakedao, titular del terreno de la Reserva Natural y parte estratégica para la gestión y control de los más de 100.000 visitantes que anualmente acceden a la Reserva Natural. La colaboración siempre se ha circunscrito a la gestión del aparcamiento de vehículos; que, en vista a la importante afluencia de visitantes, progresivamente se ha ido adaptando y ajustando hasta llegar en el momento actual a disponer de un moderno aparcamiento con un sistema informático de reservas. Esta plataforma de reservas constituye uno de los elementos estratégicos para el control de aforos exigido en la Resolución 229E/2019, de 16 de abril, de la entonces Directora General de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la que se establecen limitaciones en el acceso a la Reserva Natural del Nacedero del Río Urederra (RN-14) del Parque Natural de Urbasa-Andía para garantizar la sostenibilidad del Uso Público con la conservación del Espacio Natural Protegido.

En colaboración con el Concejo de Baquedano/Bakedao y con el Servicio de Turismo del Gobierno de Navarra, el Servicio Forestal y Cinegético del Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Navarra, va liderar la gestión del Área de Acogida de la Reserva Natural del Nacedero del río Urederra a través de la Sociedad Pública Gestión Ambiental de Navarra (GAN-NIK SA); quien a través de este proceso de licitación contratará una asistencia externa para la regulación del aforo, la gestión del aparcamiento y la aportación de información ambiental y turística del Espacio Natural Protegido y de la Comarca.

2. Objeto del Contrato.

Constituye el objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas, el establecer el marco que a de regir la ejecución de los trabajos de "Atención del uso público y la gestión de aforos en la reserva

natural del Nacedero del Urederra” en el período comprendido entre la firma del Contrato (se prevé se formalice la contratación durante el mes de junio de 2023) y el 31 de diciembre de 2023.

La contratación versará únicamente sobre la asistencia externa precisa para la atención del uso público en el Área de Acogida de la Reserva Natural de Urederra; correspondiendo al Concejo de Baquedano/Bakedao asumir todos los costes necesarios para que la asistencia contratada pueda desarrollar sus funciones de manera eficaz y diligente; como son los gastos de luz, teléfono, agua, calefacción, alquiler de instalaciones, equipos informáticos y telefónicos, uniformes; mantenimiento de las plataformas WEB, averías que pudieran producirse, seguros de las instalaciones, etc.

Los días y horarios que se atenderá en el Área de Acogida de Urederra, figuran en la siguiente tabla:

	Nº Personas/Jornada	Nº días	Horario Trabajo	Horas de trabajo	Atención al Público
5 junio-30 junio (s)	1	20	9:00/16:20	146,40	10:00/16:00
5 junio-30 junio (fs)	2	6	8:30/15:50	88	9:00/18:00
			11:00/18:20		
1 julio-30 septiembre (t)	2	92	8:00/15:20	1348,8	9:00/19:00
			13:00/20:20		
1 octubre-15 noviembre (s)	1	33	9:00/16:20	242	10:00/16:00
1 octubre-15 noviembre (fs)	2	13	8:30/15:50	190,4	9:00/18:00
			11:00/18:20		10:00/16:00
16 noviembre-31 diciembre (t)	1	45	9:00/16:20	330	9:00/16:20
Refuerzos Puente foral/Santos/Pilar	1	11	11:00/18:20	80,4	9:00/18:00
				2.426,00	

Fuera del horario definido, se precisará la ejecución de guardias diarias de 24 horas para atender incidencias con la barrera y con las reservas que se produzcan fuera del horario de trabajo. Estas guardias, consistirán en atención telefónica a usuarios que requieran servicios extraordinarios relacionados con la gestión de la barrera de acceso al aparcamiento y de reservas.

Por otra parte, el Concejo de Baquedano/Bakedao va poner un/a operario/a de trabajo hasta el 31 de diciembre de 2023 con cargo a sus presupuestos; operario que venía siendo trabajador habitual del área de acogida y que, sin duda, redundará en la transmisión de conocimiento de la dinámica de trabajo de esta infraestructura al nuevo equipo. En cualquier caso, este/a trabajador/a se integrará en el equipo externo que gestionará el Área de Acogida.

El número de horas de trabajo que desarrollará en el área de acogida este trabajador/a asciende a 851,50 horas; que deduciendo del cómputo total estimado en 2.426 horas exigen la contratación de 1.574,50 horas.

La asistencia contratada desarrollará su actividad en la caseta de información y atención del Uso Público existente en el Área de Acogida, sin perjuicio de que se precise atender puntualmente el área de aparcamiento de autobuses situada a la entrada del pueblo, el propio casco urbano de Baquedano/Bakedao, las entradas de acceso a Baquedano/Bakedao y el sendero de acceso a la Reserva Natural.

3. Del equipo de Uso Público.

La asistencia técnica que se prevé contratar estará compuesta por un equipo de Técnicos / Monitores de Medio Ambiente que se encargaran de desarrollar trabajos de atención al público en los horarios establecidos en la tabla anterior; entre los cuales, la empresa definirá un/a “Responsable del área de acogida” encargado de la gestión de los equipos humanos y logísticos para el funcionamiento del Área de Acogida. Esta persona, deberá acreditar capacidad y será el/la responsable de planificar y configurar las reservas, llevar la contabilidad, redactar los documentos resumen de carácter mensual y anual, así como asumir la interlocución con el Concejo de Baquedano/Bakedao y los Técnicos del Servicio Forestal y Cinegético del Gobierno de Navarra, así como la entidad contratante, GAN-NIK.

El/la técnico@ asignado a la Responsable del área de acogida responderá al siguiente perfil:

1. Académic@: Título universitario.
2. Profesional con conocimiento en organización de equipos de Uso Público en proyectos similares a los del objeto del contrato en Espacios Naturales Protegidos.

En cualquier caso, dentro del equipo de la asistencia contratada, el Responsable del área de acogida de Urederra desarrollará las mismas funciones de atención al Uso Público, pero le corresponderá supletoriamente realizar las siguientes tareas además de las descritas para los Técnicos de Medio Ambiente:

- a. Gestión, administración, contabilidad y mantenimiento básico del Área de Acogida (aparcamiento de vehículos). La empresa adjudicataria de la gestión emitirá un informe mensual al Concejo de Baquedano/Bakedao donde se reflejarán las incidencias observadas, aforo de vehículos, reservas registradas y los ingresos obtenidos.
- b. En la segunda quincena de cada mes, el Responsable del área de Acogida presentará un calendario con los horarios de los técnicos que cubrirán el área de acogida en el mes siguiente, incluidas los responsables de las guardias
- c. Gestión del aforo diario a la Reserva Natural Nacedero del Urederra a través de la plataforma de reservas realizadas en la web oficial, urederra.amescoa.com, para cumplir la regulación del acceso al Espacio Natural Protegido. Semanalmente, aportará una previsión de las reservas, con especial atención a los fines de semana.
- d. Atención a las redes sociales propias del Área de acogida, Facebook, Instagram y Twitter, con la divulgación de información relevante tanto de la Reserva Natural, del Parque Natural, del Valle y de la Merindad de Tierra Estella.
- e. Registro de la afluencia de visitantes y del número de vehículos que hacen uso del Área de acogida e información de dichos datos a las entidades implicadas en el uso público tanto de la Reserva Natural como del Parque Natural.
- f. Solicitud de reposición de material imprescindible para el funcionamiento del Área de acogida: cartelería, folletos turísticos, mapas de la zona, posters informativos, material de oficina, de limpieza, calefacción, etc.
- g. Atención, comunicación y resolución (si es posible) de incidencias técnicas y personales, sugerencias, opiniones derivadas de las visitas.

- h. Procesar las estadísticas y encuestas de satisfacción y seguimiento de las opiniones de los visitantes para la mejora en la gestión.
- i. Revisión del estado de mantenimiento del equipamiento (señalización, cartelería, vallados, ...). Dar parte en caso de incidencias.
- j. Redacción de una memoria final donde se refleje el desarrollo del trabajo en torno a los puntos reseñados.
- k. Completará y revisará el contenido de una potencial visita guiada a desarrollar en la Reserva Natural que puedan ofertarse en un futuro. Estos programas se apoyarán en las directrices del Plan de Uso Público del Parque Natural, los planes de Gestión de las ZEC de Urbasa-Andía y de la ZEC Río Urederra y del PRUG aprobado por Decreto Foral 340/2001.
- l. Desarrollar contenidos, organizar, promocionar y potenciar visitas organizadas de grupos escolares en campaña escolar, así como de cualquier otro tipo de grupo organizado.
- m. Colaborará con el Guarderío de Medio Ambiente/Basozainak de Estella en el cumplimiento de la normativa y en la gestión cotidiana de la Reserva Natural.
- n. Formará parte del Comité para la gestión y aplicación del Plan de Emergencia aprobado para la Reserva Natural del Nacedero del Río Urederra y para la que potencialmente se debiera desarrollar para las Sierras de Urbasa y Andía.
- o. Cualquier otra función que desde la Sección de Planificación Forestal y Educación Ambiental se considere necesario realizar en el ámbito del Uso Público objeto de contratación.

Asimismo, dentro de la asistencia técnica contratada, los Técnicos de Medio Ambiente que atenderán el área de acogida de Urederra, desarrollarán las siguientes funciones:

- a. Recepción, atención e información turística y ambiental a los visitantes de las características del espacio, tipo de recorrido, valores naturales, normas de protección existentes y estructuras de acogida del área. Sensibilización sobre los valores ambientales de la Reserva Natural y su entorno.
- b. Vigilancia y control de las reservas de acceso a la Reserva Natural diariamente en el Área de acogida y fuera de esta en aquellos periodos del año en los que hay solape de turnos de las trabajadoras.
- c. Recepción, atención e información turística y ambiental a los visitantes tanto del Valle de Améscoa como del Parque Natural Urbasa-Andía.
- d. Atención a los visitantes a través de llamadas tanto a un teléfono fijo como a uno móvil, correo electrónico y WhatsApp; incluidas guardias de 24 horas de atención telefónica extraordinaria.
- e. Gestión del aparcamiento y control de vehículos en el Área de Acogida y alrededores (casco urbano de Baquedano/Bakedao, entradas a Baquedano/Baquedao, parking de autobuses y sendero de acceso a la Reserva), pago de la tasa de aparcamiento efectuado online previamente, como de los que abonan dicha tasa en aparcamiento.
- f. Gestión, control y atención de las barreras de acceso y salida del Área de acogida.
- g. Limpieza del equipamiento y de las infraestructuras del Área de acogida. Consistirá en la limpieza básica de las instalaciones de recepción y de los baños, debiéndose limpiar dos veces al día (por la mañana y al mediodía), incluida la retirada y el mantenimiento de los basureros del aparcamiento entre otras que pudieran exigirse.

- h. Comunicación de incidencias, sugerencias, quejas y todo tipo de información recibida a las entidades competentes, tanto al Concejo de Baquedano/Bakedao como al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente canalizado tanto a través de correo electrónico al personal técnico como del grupo de WhatsApp conjunto con el Guarderío de la demarcación de Estella Norte y la empresa Nattura, que realiza tareas de vigilancia en la Reserva Natural.
- i. Colaborará con diferentes cuerpos de seguridad de Navarra y del Estado cuando así se lo requieran y se precise,
- j. Registro de la afluencia de visitantes y del número de vehículos que hacen uso del Área de acogida e información de dichos datos a las entidades implicadas en el uso público tanto de la Reserva Natural como del Parque Natural.
- k. Atención, comunicación y resolución (si es posible) de incidencias técnicas y personales, sugerencias, opiniones derivadas de las visitas.

4. Organización y planificación del trabajo del trabajo.

El responsable del desarrollo, seguimiento y control del servicio de atención al uso público y la gestión de aforos en la reserva natural del Nacedero del Urederra, corresponderá al Personal del Servicio de Forestal y Cinegético del Gobierno de Navarra, recayendo la tarea de coordinación de los trabajos objeto del Contrato, a los Técnicos de la Sección de Planificación Forestal y Educación Ambiental que gestionan el Parque Natural de Urbasa-Andía del Servicio Forestal y Cinegético.

Tanto el Responsable del área de acogida como los Técnicos / Monitores de Medio Ambiente, mantendrán una estrecha relación con los trabajadores del Parque Natural, en especial con los Guardas de Medio Ambiente/Basozainak de Estella, los Técnicos de la empresa Nattura que desarrollan trabajos de atención al Uso Público dentro de la Reserva Natural y los Concejales del Concejo de Baquedano/Bakedao.

Antes de empezar a trabajar, se levantará Acta con la empresa Adjudicataria / Guarderío de Medio Ambiente-Basozainak / Nattura / Concejo de Baquedano/Bakedao / GAN-NIK donde se mostrarán todas las infraestructuras existentes y la cesión de su uso, se detallarán las formas de trabajar y se definirá entre otros las relaciones de interlocución entre las diferentes partes. La interlocución del Concejo de Baquedano/Bakedao para cuestiones de funcionamiento, se realizarán siempre a través del Servicio Forestal y Cinegético del Gobierno de Navarra.

La empresa adjudicataria, en un plazo máximo de 7 días desde la firma del contrato; desarrollará un calendario con los Técnicos que van a cubrir el Área de Acogida para el mes de junio y el mes de julio. En la segunda quincena de cada mes, el Responsable del área de Acogida presentará un calendario con los horarios de los técnicos que cubrirán el área de acogida, incluidas los responsables de las guardias.

5. Definición del Presupuesto

El presupuesto a licitar para desarrollar la Atención del uso público y la gestión de aforos en la reserva natural del nacedero del Urederra asciende a la cantidad de 44.033,60 €, (IVA 21% no incluido) definiéndose los conceptos en la siguiente tabla:

	Nº de horas	€/hora	Total
Presupuesto	1.574,00	21	33.054,00 €
Gastos derivados de guardias (por día)	214	25	5.350,00 €
Subtotal			38.404,00 €
Gastos de coordinación y gestión del área de acogida (10% S/56.296 €)			5.629,60 €
Subtotal			44.033,60 €
21% de IVA (S/44.033,60)			9.247,06 €
Total Contratación			53.280,66 €

Notas aclaratorias:

1ª.- Todos los días de la prestación del servicio hasta el 31 de diciembre, un/a técnico@ encargad@ de la gestión del Uso Público, permanecerá de Guardia desde el cierre de la Oficina del Área de Acogida hasta su apertura en el día siguiente. Por dicho servicio de atención telefónica, se abonará un importe de 25 €/día.

2ª.- Se ha habilitado un importe equivalente al 10% del coste total del servicio para abonar el trabajo de la Coordinación del Área de Acogida. El importe sobre el que se aplica el 10% asciende a 56.286 €, equivalente a un trabajo de 2.426 horas a 21 €/hora.

INFORMACIÓN

Si desea cualquier aclaración deberá ponerse en contacto con:

GESTIÓN AMBIENTAL DE NAVARRA – NAFARROAKO INGURUMEN KUDEAKETA

Tfno. 848 42 07 00

Sobre las condiciones Técnicas: Carlos Astrain

Sobre las condiciones Reguladoras: Eladio Llorente.