

Manual de Procesos Oficina de Turismo Pamplona Iruña

documento interno de trabajo-
06/11/2017

[Escribir texto]

ESQUEMA PROCESOS



1. ATENCIÓN DE CONSULTAS DE INFORMACIÓN

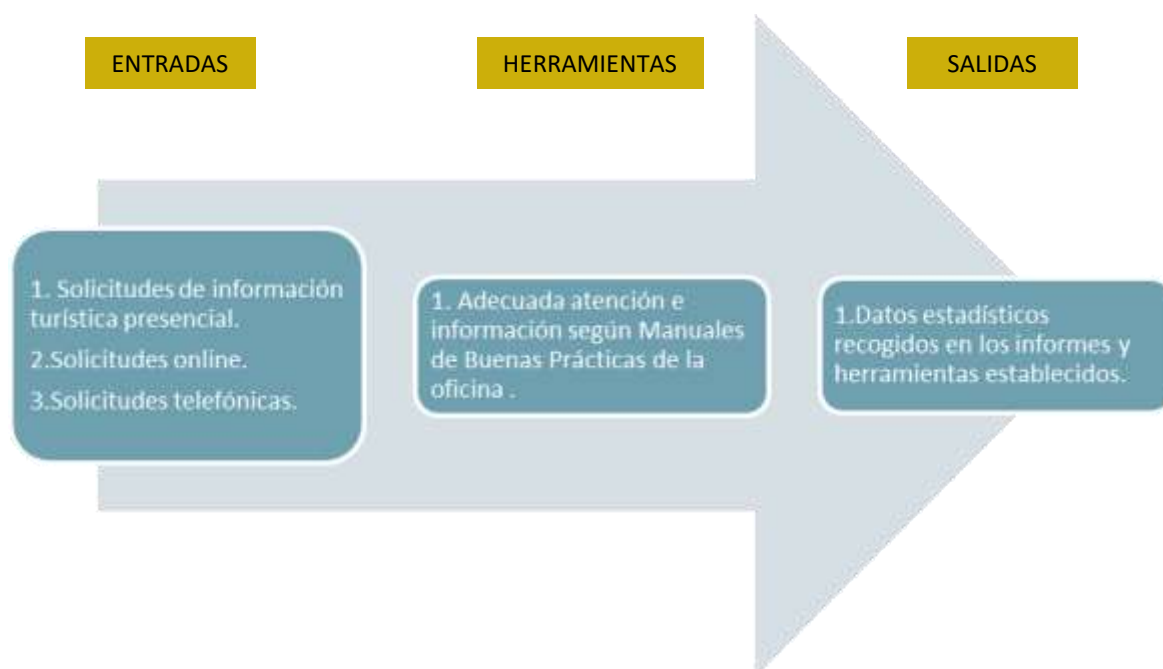
DESCRIPCIÓN

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

FUNCIONES

- Atender las consultas presenciales de todas aquellas personas que se aproximen a las instalaciones de la oficina de turismo, tanto en su ubicación actual como, si esto se produjera, en otras sedes o emplazamientos que pudieran habilitarse para prestar este servicio.
- Atender las consultas telefónicas, por fax, correo postal, correo electrónico, o cualquier otro medio digital (preguntas en redes sociales, consulta en página web, ...).
- Facilitar los materiales informativos que pudieran ser necesarios para satisfacer la demanda de las personas que se acerquen a solicitar información dentro de los elementos disponibles y de la racionalidad del consumo de materiales.
- Atender demandas de información sobre congresos, turismo de salud, celebración de eventos, etcétera, dando puntual traslado de los contactos o demandas a los organismos correspondientes (Mesas o club de producto) para su seguimiento.
- Atender y tramitar las reclamaciones y propuestas del público usuario del servicio, tanto en lo referente al propio servicio de atención como de todos aquellos aspectos relacionados con la actividad turística.
- El servicio de atención se prestará como mínimo en euskera, castellano, inglés y francés. Una de las personas que preste el servicio deberá hablar alemán. La oficina deberá contar en todo momento con personal para cubrir la atención en estos idiomas.

ESQUEMA



2. SEGMENTOS TURÍSTICOS

DESCRIPCIÓN

Prestar servicios de apoyo en lo que afecta a la preparación de materiales promocionales para los eventos que se celebren en la ciudad, en relación con los segmentos MICE y SALUD, así como otros que pueda requerir el ayuntamiento.

Las gestiones y actividades de la oficina al respecto, necesitarán solicitud previa autorizada por el departamento de turismo del Ayuntamiento de Pamplona/ Iruña.

FUNCIONES

- Preparación de materiales promocionales.
- Facilitar material del archivo documental propio para elaboración de materiales promocionales, preparación de candidaturas, etc.
- Facilitar contactos y gestiones con otras instituciones o recursos turísticos.

DETALLE DE LOS PROCESOS

Ante la solicitud de apoyo para estas acciones se procederá de la siguiente manera:

1. Se comunicará mediante correo electrónico de manera inmediata la recepción de la solicitud al servicio de turismo del ayuntamiento para su validación.
2. Una vez recibida la oportuna autorización se procederá a preparar el correspondiente material.
3. Este material, de manera estándar, incluirá: mapa de la ciudad, mapa regional, y los siguientes folletos¹
4. Este material irá incluido en un bolsa con la imagen de turismo de la ciudad, y guardado en cajas etiquetadas con el nombre del evento, numeradas caso de ser más de una, indicando en todas también el total de cajas (1de 3).
5. El material estará preparado en un plazo no inferior a 15 días.
6. Una vez preparado el material se informará mediante correo electrónico al promotor que el plazo de tres días tiene que pasar a recogerlo. En el momento de la recogida la persona firmará un documento de recepción en el que se detalle el material entregado, documento que se archivará convenientemente. Si a los tres días no ha

¹ Sería recomendable contar con bolígrafos con la imagen institucional para incluir en la bolsa. De igual manera sería de interés disponer de lanyards para el mismo fin.

pasado a recogerlo se procederá a establecer un contacto telefónico con el promotor para solicitar su retirada.

7. Los repartos realizados se incluirán en el informe mensual indicando: evento, promotor, relación de material entregado, incidencias si se hubieran producido.

En caso de contacto de interesados en organización de congresos o eventos se procederá del siguiente modo:

1. Se tomará nota de la petición en el momento de producirse.
2. De manera inmediata (el mismo día o, como máximo al día siguiente), se pasará correo electrónico con acuse de recibo y copia al servicio de turismo, al responsable de la mesa MICE o Salud (según los casos) sobre el contacto, facilitando la mayor información disponible.
3. A la semana se realizará una revisión con dicha persona para conocer si se ha hecho el adecuado seguimiento a la petición.

ESQUEMA



3. ESTADÍSTICA

DESCRIPCIÓN

Recogida de datos estadísticos y elaboración de informes descriptivos.

FUNCIONES

- Recogida estadística (las variables requeridas) de datos de la demanda en base a las personas que desarrollan consultas tanto presencial como telefónica o por medios digitales.
- Análisis de los datos de seguimiento de redes sociales y página web.
- Elaboración de informes diarios, mensuales y anuales con los datos obtenidos sobre la demanda. De igual manera se elaborarán informes sobre momentos puntuales como San Fermín o Semana Santa. El área de turismo podrá solicitar puntualmente la realización de informes complementarios que utilicen como base los datos recogidos en la oficina de turismo.
- Recogida de datos del INE y Gobierno de Navarra sobre la oferta y demanda de Pamplona y elaboración de informes mensuales y anuales a partir de esta información.
- Volcado de datos estadísticos de consultas al sistema de la Red de Oficinas de Gobierno de Navarra.

DETALLE DE LOS PROCESOS

Estadísticas sistema de Gobierno de Navarra (contactar para formación detallada y verificación, con el servicio de Oficinas de Turismo de Gobierno de Navarra):

1. Recoger en papel los datos requeridos (procedencia, cuántas personas viajan) en el tiempo y forma requeridos.
2. Volcar estos datos online en la herramienta dispuesta para ello, con la periodicidad requerida.

Datos seguimiento Redes Sociales (cuentas oficiales municipales de turismo):

1. Facebook: informe estadístico descriptivo con las variables disponibles, a través del apartado para el administrador "Estadísticas de Facebook", en la cuenta).
2. Twitter: informe estadístico descriptivo con las variables disponibles, a través del apartado para el administrador "Twitter Analytics", en la cuenta).
3. Instagram: informe estadístico descriptivo con las variables disponibles, a través del apartado para el administrador "Estadísticas de Instagram", en la cuenta).

Datos seguimiento web (web oficial municipal de turismo):

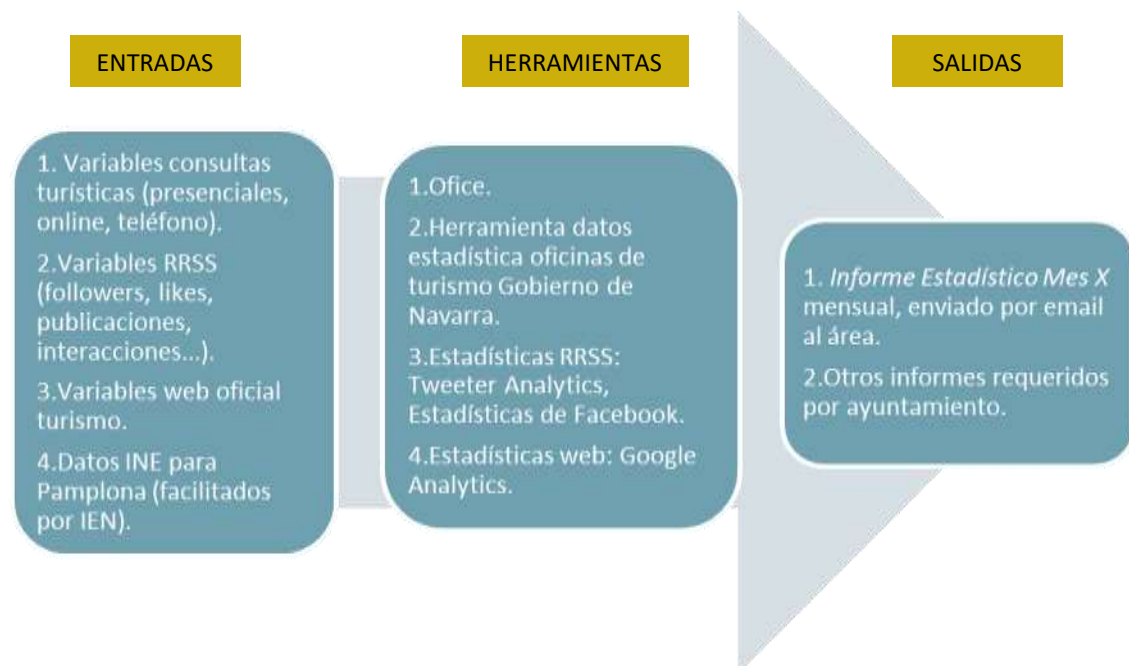
1. Informe estadístico descriptivo con las variables disponibles, a través de Google Analytics (disponible para administrados).

Datos INE para Pamplona (Instituto de Estadística de Navarra - IEN):

1. Tras las gestiones realizadas desde el área, se deberá recibir un informe mensual con los datos para Navarra y Pamplona, que se recibirá por email desde el IEN.
2. Almacenar estos informes en carpeta específica, y adjuntar a informes mensuales que se entregan a Ayuntamiento.

Todos los datos estadísticos se aunarán en un solo informe, ***Informe Estadístico Mes X***, que se enviará puntualmente al área municipal de turismo, con periodicidad mensual.

ESQUEMA



4. GESTIÓN RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

DESCRIPCIÓN

Atención y tramitación de las reclamaciones, quejas o sugerencias emitidas por los usuarios de la oficina: solicitantes de información turística (presencial, online o telefónico), solicitantes de tarjeta Pamplona Card, empresas participantes en el programa Pamplona Card, compradores de tickets o entradas de eventos o actividades municipales realizadas en la oficina, compradores de la tienda de la oficina, o cualquier otro usuario de los servicios que presta la oficina.

FUNCIONES

- La oficina facilitará un documento para formalizar la queja o sugerencia. En el caso de que se realice en la oficina, se facilitará un documento en papel, en el caso de contacto por email o teléfono, se facilitará el documento por email.
- La oficina deberá sellar el documento (sello físico en el caso de documento papel) o certificar la recepción de la reclamación o sugerencia (envío correo prediseñado por email con datos recepción).
- Deberá hacerse copia del documento papel, quedando un ejemplar para el usuario y otro para la oficina.
- Facilitar esta información puntualmente al ayuntamiento para su tramitación o gestión.

DETALLE DE LOS PROCESOS

1. Facilitar al usuario el soporte para dejar constancia de su sugerencia o queja. Si es una reclamación presencial, se entregará impreso en papel, si se ha emitido por email, se enviará correo con el documento para cumplimentar.
2. Una vez el usuario haya cumplimentado el documento, se realizará copia, de manera que una sea para el usuario y otra para la oficina. En el caso de que la reclamación se haya emitido por email, no es necesario, pues ya queda constancia con el envío.
3. Deberá formalizarse la recepción mediante emisión de sello de la oficina, en el caso de documento papel, y mediante envío de email de recepción, en el caso de reclamaciones por correo electrónico.
4. Cada vez que se produzca una incidencia de este tipo, se notificará al ayuntamiento por email, adjunta copia del documento emitido por el usuario.

ESQUEMA



5. GESTIÓN DE CONTENIDOS

DESCRIPCIÓN

Creación y mantenimiento de un archivo documental (fotografía, video, textos) cuyo objetivo será alimentar de contenidos la web, las redes sociales, newsletter, las comunicaciones a prensa, etc.

FUNCIONES

- Mantener convenientemente actualizadas las herramientas de comunicación on line del Ayuntamiento de Pamplona/ Iruña, especialmente las páginas web, aplicación móvil y blogs. En el caso de la web se realizarán las funciones de mantenimiento y actualización de contenidos, calendarios y labores que favorezcan el posicionamiento.
- Atender las redes sociales en especial Facebook y Twitter que necesitan una atención diaria de difusión de información, interacción con los usuarios, empresarios locales y seguidores, y generación de los correspondientes contenidos. Para ello se podrán utilizar herramientas adecuadas para una correcta programación de contenidos, lo que no es excluyente con una revisión e interacción diaria en las redes. Atender también con la carga de contenidos en otras redes sociales como Youtube e Instagram cuando se disponga de contenidos adecuados para ello.
- Elaboración y distribución de una newsletter de turismo del Ayuntamiento de Pamplona/ Iruña con una periodicidad mensual.
- Mantener actualizado el sistema de información sobre programación de actividades que puedan tener interés para los turistas mediante un sistema digital para su visualización en las dependencias de la oficina.
- Reforzar las campañas específicas de promoción en materia de turismo u otras áreas que pudieran afectar a la actividad turística que se desarrollen desde el Ayuntamiento de Pamplona/ Iruña.
- Distribuir por correo electrónico y con una periodicidad mensual información al sector sobre estadísticas, noticias de interés,... Estos correos tendrán que ser previamente supervisados por los técnicos de turismo del Ayuntamiento de Pamplona/ Iruña.

DETALLE DE LOS PROCESOS

Páginas web:

1. Diariamente a la hora de apertura de la oficina se procederá a revisar que la página funciona correctamente. Para ello se entrará aleatoriamente a cinco enlaces de la

página, llegando a todos los niveles de la misma. En caso de encontrar alguna incidencia se comunicará al departamento de turismo o en quien delegue para el mantenimiento de la página.

2. Tras esa operación, se revisará la agenda y se incluirán los datos que fuera menester caso de existir. Del mismo modo se procederá a la actualización de contenidos si fuera menester.
3. Posteriormente se revisarán comentarios, inscripciones, aportaciones o cualquier otro elemento interactivo que la página pudiera tener.

Captación de contenidos para la agenda:

1. La agenda de actividades se mantendrá permanente actualizada.
2. El primer día laborable del mes se contactará telefónicamente con los gestores culturales, deportivos y de otro tipo de eventos para solicitarles la información de programación de la que dispongan. Para ello se habrá elaborado con anterioridad una base de datos con los colectivos a contactar. Esta base de datos se mantendrá permanentemente actualizada. Esta información no será solo del periodo inmediatamente posterior sino de la programación general, aunque sea a largo plazo. Se les solicitará la documentación necesaria para poder actualizar la página web. En un cuaderno destinado a este fin (o un documento de texto en el ordenador) se anotará cada evento o actividad y el compromiso de remisión de información por parte de la entidad correspondiente. Se hará un seguimiento a la recepción de la información que se anotará en el cuaderno.
3. Se les insistirá en que remitan esta información periódicamente por correo electrónico. Caso de una entidad así lo haga de manera habitual no se procederá a realizar la llamada telefónica.
4. Con el material recibido se realizarán dos acciones. Por un lado se guardarán siguiendo las instrucciones oportunas en el fondo documental de la oficina. Por otro lado se procederá a la preparación y subida de los materiales a la página web. La subida será inmediata con independencia de la fecha.
5. El tercer día laborable de cada mes se preparará un correo electrónico con la información sobre la nueva programación que haya sido incluida en la página. Esta información se remitirá a todos los empresarios del sector de los que se dispondrá de una base de datos.
6. Con una periodicidad trimestral se cambiarán algunas fotografías de la home de las páginas.
7. Caso de detectar en cualquier momento alguna incidencia en el funcionamiento de la página o que algún usuario manifieste algún problema o aportación sobre la misma, esta situación se comunicará con carácter inmediato al gestor de la página.

Redes sociales²

1. Los lunes se procederá a programar a través de una herramienta adecuada al menos una entrada en Facebook y al menos dos en Twitter diarias en horarios diferentes. En estas entradas programadas se prestará una especial atención a los eventos y a la difusión de los valores de los recursos. Se incluirá siempre imagen o video.
2. Durante la jornada se conectará al menos dos veces por la mañana y por la tarde. Estas conexiones tienen como objetivo por un lado interactuar con los usuarios y, por otra, con los empresarios locales mediante respuestas, comentarios, me gustas o compartir. No se compartirán los post que tengan un claro componente publicitario de una marca o empresa privada.
3. En las conexiones anteriores se añadirán entradas (no más de dos al día) sobre sucesos o acontecimientos que puedan ser noticia a lo largo de la jornada.
4. En instagram se subirá al menos tres entradas semanales. Todas las fotos irán etiquetadas. Las entradas en instagram pueden ser imágenes de la vida cotidiana de Pamplona
5. En youtube se irán subiendo videos en la medida que se disponga de ellos.

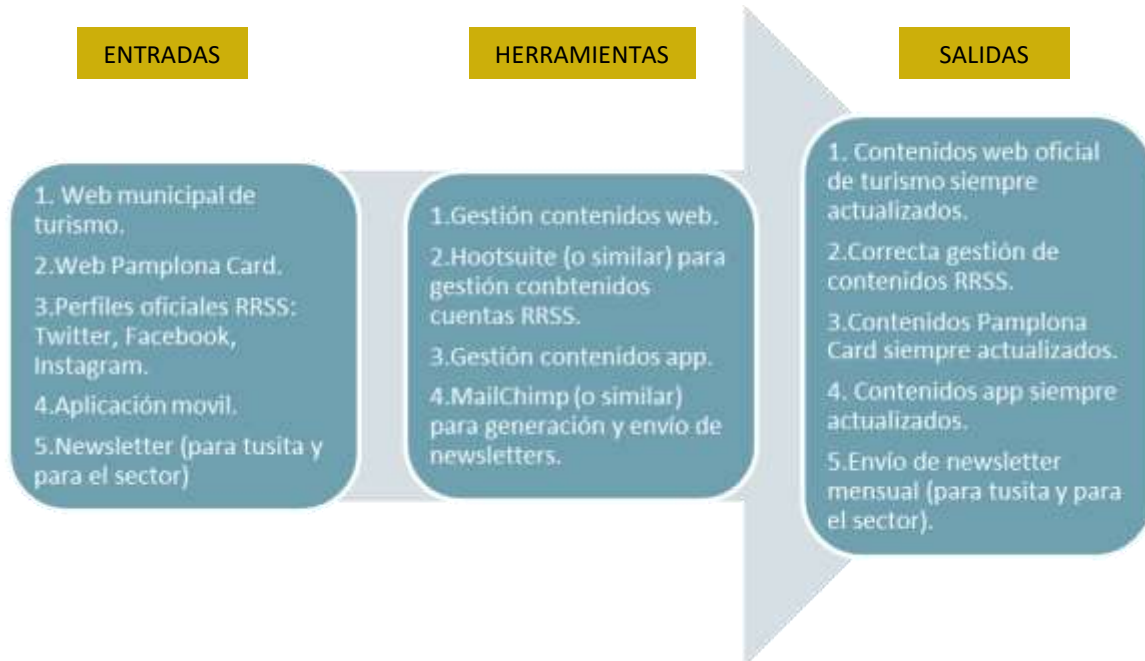
Newsletter:

1. Se procederá a la creación de una maqueta que sirva para la realización de la newsletter de una manera sencilla y rápida.
2. La periodicidad será mensual, distribuyéndose en la medida de lo posible, siempre el mismo día.
3. Los contenidos de la newsletter se agruparán en dos secciones principales. Una destinada a eventos y actividades a desarrollarse el mes siguiente o en fechas sucesivas. Serán noticias breves que, además de estrictamente la convocatoria, incluyan textos e imágenes (cuando sea posible) que animen a la participación. La otra sección hará referencia a algún recurso o producto.
4. La newsletter se distribuirá a todos los socios de Pamplonacard y a las bases de datos que se disponga. Se comprobará que el envío tiene los avisos legales oportunos y se respetará de manera escrupulosa las peticiones de baja en la recepción cuando se produzcan
5. De cara al sector la newsletter se ampliará con una sección de profesionales, en la que se incluirán noticias relacionadas con el sector en la ciudad de Pamplona tales como: acuerdos de las mesas de participación; normativas municipales, acciones desarrolladas por el departamento de turismo, normativas regionales, proyectos europeos y, en general, con aquellas cuestiones que pudieran ser de interés para el

² No se incluyen instrucciones específicas de la operativa de cada red al entender que la persona responsable del servicio tiene conocimientos suficientes sobre el tema.

sector. Esta será, en esta versión de la newsletter, la sección que aparecerá en primer lugar.

ESQUEMA



6. ARCHIVO DOCUMENTAL

DESCRIPCIÓN

Creación y mantenimiento de un archivo documental (fotografía, video, textos) cuyo objetivo será alimentar de contenidos la web, las redes sociales, newsletter, las comunicaciones a prensa, etc.

El archivo deberá permitir a los gestores elaborar las comunicaciones en base a un calendario y tenerlas preparadas para su envío en tiempo y forma adecuados, y de forma programada.

FUNCIONES

Las funciones se concretan en:

- Creación y mantenimiento de un sistema de gestión del archivo fotográfico del departamento de turismo. Este sistema incluirá un sistema de descriptores que permitan la rápida y fácil localización de imágenes.
- Creación y mantenimiento de un sistema de gestión del archivo de videos del departamento de turismo. Este sistema incluirá un sistema de descriptores que permitan la rápida y fácil localización de imágenes.
- Creación y mantenimiento de un sistema de gestión del archivo de textos y documentos del departamento de turismo. Este sistema incluirá un sistema de descriptores que permitan la rápida y fácil localización de imágenes.
- Realización de los trabajos de contacto con los programadores culturales de la ciudad para mantener permanentemente actualizados los datos de programación e ir elaborando una base de datos que sirva de referencia para años sucesivos.

DETALLE DE LOS PROCESOS

Archivo fotográfico:

La gestión del archivo fotográfico se realizará mediante la herramienta **Lightroom**³.

El procedimiento a seguir para el desarrollo del archivo sería el siguiente:

³ Se propone como herramienta para la gestión del archivo fotográfico Lightroom, con las siguientes ventajas:

- Tiene un coste moderado (144,33€/ Año). Es de la casa Adobe, lo que le confiere garantías de durabilidad del sistema.
- Abre todos los formatos de fotografía incluido RAW.
- Tiene un interesante sistema de edición si fuera necesaria, que permite poder manipular las fotos conservando además el formato original.
- Pueden secuenciarse acciones (sobre todo el etiquetado que es un problema importante).
- Tiene un fácil acceso a los metadatos.
- Es de fácil manejo. No obstante necesita un periodo de familiarización con la aplicación.

1. Abrir una carpeta general con el nombre fotos_aytpamplona
2. Abrir una carpeta por cada año. En ellas se incluirán las fotografías realizadas en cada año (es la fecha de la toma la que marca la carpeta donde se incluyen). De esta manera se puede tener un histórico en el que se puedan utilizar fotos actuales o históricas según la necesidad.
3. En cada carpeta de cada año se abrirán una serie de carpetas por temas. Se proponen los siguientes temas:
 - Patrimonio (donde se incluirían todas las imágenes que representen elementos patrimoniales de la ciudad)
 - Vistas del ciudad (Vista generales, aéreas, de calles, ambiente urbanos,...)
 - Parques y medio
 - Fiestas y Eventos (imágenes sobre eventos celebrados en la ciudad de cualquier tipo)
 - Empresas (imágenes de establecimientos turísticos)
 - Gastronomía
 - Salud
 - Reuniones, congresos, ferias
 - Otros
4. Las fotografía se incluirán en su correspondiente carpeta sin necesidad de cambiar el nombre. Al importar en el programa (la primera vez que se incluyen en el programa en un proceso obligatorio) se irá a metadatos y en título poner los detalles de la foto y en palabras clave un concepto claro de búsqueda; por ejemplo catedral, ciudadela, San Fermin,...).

Este listado de palabras clave se irá elaborando en la medida que sean necesarias. El programa conserva la lista de palabras clave, por lo que es recomendable seleccionar cuando sea posible la etiqueta en lugar de teclearla, lo que evita errores.

5. En el momento de llegar la imagen se procederá del siguiente modo:

Guardarla con su correspondiente etiquetado. Las fotos se guardarán siempre a la máxima resolución posible; en caso de disponer de formato RAW se conservarán también en este formato.

Se importa al programa y se le introducen los metadatos comentados.

Se procederá a realizar una exportación a baja resolución (1 Mb máximo de manera que pueda ser utilizada fácilmente para formatos digitales). El programa tiene un sistema que permite exportar varias a la vez conservando el nombre; en estos casos se añadirá al final del nombre BX, para poder identificar que se trata la versión en baja resolución. Si el formato fuera RAW se exportará a jpg a una resolución alta.

6. Con periodicidad semanal se realizará una copia de seguridad y con periodicidad mensual otra que se conservará en un lugar diferente. El funcionamiento correcto de los discos de seguridad se revisará trimestralmente, comprobando que el disco funciona bien y que los materiales son correctamente visibles.

El sistema de recuperación se puede realizar tanto por visualización directa desde la pestaña biblioteca del programa o a través de las palabras clave cuando el volumen sea muy grande o interese hacer búsquedas entre varios años.

Archivo de video:

Se utilizará un sistema igual al descrito anteriormente. La misma aplicación puede servir para ambos casos. La carpeta genérica tendrá el nombre de videos_aytopamplona.

Para bajar la resolución de los videos o se puede utilizar una aplicación del estilo *Moravivideocenter* o similar.

Archivo de textos:

El procedimiento será similar. Se establecerá una carpeta genérica con el nombre textos_aytopamplona. En su interior se abrirá una carpeta por año y un su interior una serie de carpetas siguiendo el esquema definido anteriormente.

Los textos llevarán el nombre organizado por un pequeño título seguido siempre de la fecha (por ejemplo visitacatedral_21_3_2017) quedando constancia de tipo de temática a la que se refiere el texto y la fecha de creación o uso.

Todos los textos se guardarán en formato Word, evitando el formato pdf siempre que sea posible.

Archivo de documentación:

Se mantendrá una estructura similar. El nombre del documento llevará el título (o una parte de él suficiente para definir su contenido) y la fecha de edición; por ejemplo historia de las murallas_2004⁴.

⁴ Existe la alternativa de utilizar una base de datos bibliográfica, de las que existen diferentes modelos en el mercado (Refworks, por ejemplo). Son de pago (aunque con un coste muy económico). Presentan como ventaja la sistematización e la ficha del documento, poder conservar url de documentos que pueden ser de esta manera consultados en la red y la utilización de palabras claves y descriptores. También permiten una cumplimentación automática de la ficha desde google scholar. Por el contrario necesitan una cierta experiencia a la hora de trabajar con bibliografía.

ESQUEMA



7. VENTA TICKETS

DESCRIPCIÓN

Servicios de reserva y venta de tickets para visitas guiadas en la ciudad, ofrecidos por las empresas de receptivo autorizadas, así como venta de entradas a recursos turísticos municipales, eventos organizados por el ayuntamiento y otros que se establezcan.

FUNCIONES

Las funciones se concretan en:

- Facilitar a los visitantes la contratación de servicios de guías ofrecidos por las empresas de receptivo de Pamplona/ Iruña que, previamente, sean autorizadas por el Ayuntamiento para poder ofrecer sus servicios a través de este servicio. De igual manera mantendrán actualizada la oferta de servicios de estas empresas dentro de las pautas establecidas por el Ayuntamiento de Pamplona/ Iruña.
- Distribuir entradas de aquellos eventos organizados por el Ayuntamiento de Pamplona/ Iruña.
- Distribuir entradas a aquellos recursos de gestión municipal orientadas principalmente al público turístico.
- La reserva y venta de entradas para visitas guiadas, eventos u otras actividades organizadas por terceras empresas, se realizarán mediante venta online de las plataformas de estas empresas. El personal de la oficina únicamente facilita al usuario la transacción, que se establece directamente entre comprador y empresa que otorga el servicio.

DETALLE DE LOS PROCESOS

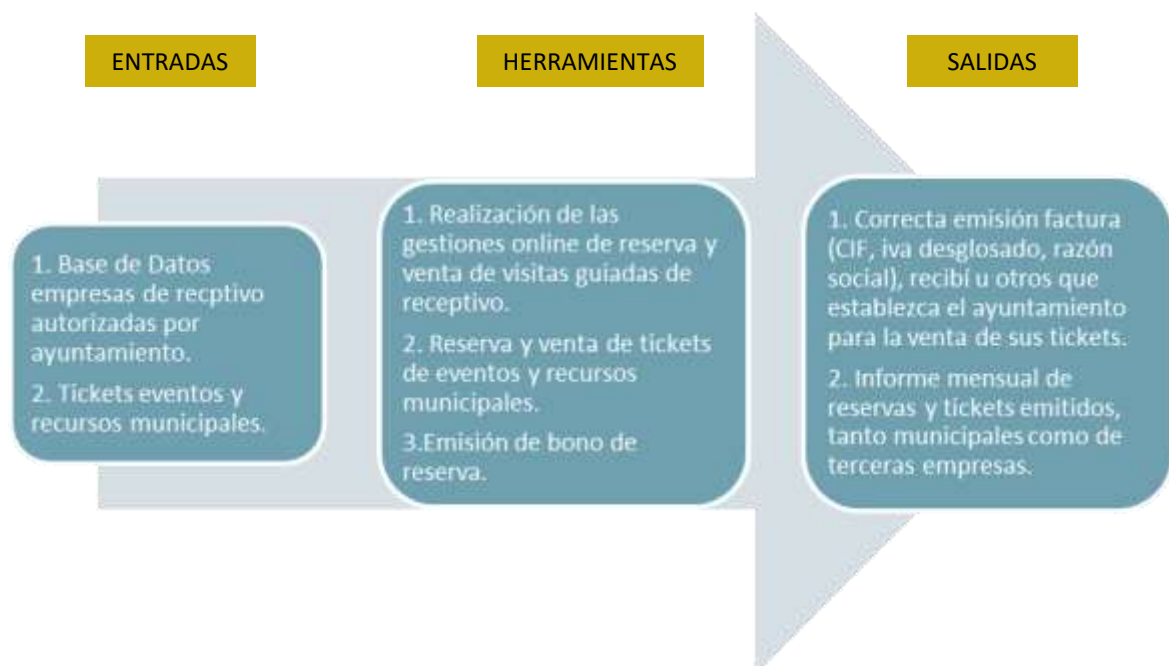
El protocolo será el siguiente:

1. Se difundirán entre las empresas mediante correo electrónico con acuse de recibo y copia al servicio de turismo de las condiciones necesarias para que las empresas se puedan incorporar al servicio y el formulario de inclusión en el mismo.
2. Recogida de las solicitudes y envío al departamento de turismo para su validación.
3. Creación de base de datos con las empresas y los servicios (detallados) que se incluyen.
4. Alta de los productos en la aplicación de reservas incluyendo los indicadores que caractericen al producto.

Cuando se produzca en la oficina de reservas una petición se procederá del siguiente modo:

1. Pregunta al cliente se tiene interés por alguna empresa específica. Si tiene interés por alguna se el mostrará el catálogo de esa empresa para que seleccione.
2. Si no tiene interés por una empresa concreta se le preguntará al cliente sus deseo a la hora de realizar la visita: tour genérico, que incluya algunos lugares específicos, duración, etc.
3. En base a esos criterios se le ofrecerán todos los productos disponibles indicando el precio.
4. El turista seleccionara el que finalmente le interese.
5. Una vez seleccionado se procederá a la cumplimentación de los datos necesarios y se pedirá al cliente que confirme.
6. Se procederá a la tramitación del pago.
7. La aplicación deberá mandar aviso de la reserva de manera automática a la empresa seleccionada.
8. Se emitirá el bono de reserva que se entregará al cliente.

ESQUEMA



8. PAMPLONA CARD

DESCRIPCIÓN

Realización de las gestiones necesarias con el usuario para la emisión de la tarjeta municipal Pamplona Card.

El personal de la oficina recibirá formación al respecto por parte del área municipal de turismo y del desarrollador Animsa.

FUNCIONES

Las funciones se concretan en:

- Recogida de datos y gestiones para emisión de la tarjeta Pamplona Card.
- Gestión de bases de datos de usuarios.
- Gestión de base de datos de empresas adheridas.
- Creación y mantenimientos de bases de datos de clientes que faciliten sus datos para la recepción de información, de los que se recojan en función de la distribución productos o por cualquier otro medio relacionado con los servicios vinculados con la oficina de turismo. 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.

DETALLE DE LOS PROCESOS

1. Atender las demandas de información de los usuarios sobre el funcionamiento y ventajas de la tarjeta. Derivar al 010 o la web de Pamplona Card para ampliar información si procede.
2. Cuando un posible colaborador desee ampliar información y/o adherirse al programa: tomar datos de contacto y derivar información por email al área municipal de turismo.
3. Cuando un usuario desee obtener la tarjeta debe cumplimentar su solicitud. En este caso: facilitar al usuario dirección web para cumplimentar formulario online, cumplimentar el formulario online en la oficina con el usuario, o facilitar formulario en papel, según proceda.
4. Todos los formularios que cumplen requisitos pasan a formar parte de la base de datos de Pamplona Card, cuyas altas, bajas, modificaciones u otras gestiones, serán realizadas desde la oficina de turismo, con el soporte técnico de Animsa.
5. Expedición de la tarjeta Pamplona Card:

- Seguir indicaciones de la aplicación de Pamplona Card.
- Imprimir tarjeta en oficina y entregar.

Desde la oficina se expiden las tarjetas físicas correspondientes a todas las solicitudes aprobadas (se aprueban todos aquellos formularios que cumplen requisitos), así como a emisión de duplicados (por pérdida).

6. Al abrir la oficina: verificar siempre que la impresora de tarjetas funciona ok y que se cuenta con los consumibles necesarios.
7. Verificar periódicamente que se cuenta con stock suficiente de tarjetas en blanco para impresión. Indicar por email al área municipal de turismo si se precisa reponer.
8. Mantenimiento y gestión de contenidos de la web de Pamplona Card, de manera que siempre se halle actualizada su información: eventos, ventajas y promociones, etc.
9. Redacción de *Informe Pamplona Card*: redacción de informe para el área municipal de turismo. Contenidos del informe:
 - Relación de altas y bajas de tarjetas (durante periodo informe y acumulado año).
 - Inventario de tarjetas en blanco en stock y estimación demanda de tarjetas para el periodo entrante, en función de solicitudes.
 - Incluir incidencias, comentarios y recomendaciones, a partir de lo observado en la realización del servicio.
 - Realizar este informe al menos con periodicidad trimestral, por temporada turística o cuando se estime preciso.

ESQUEMA



9. TIENDA

DESCRIPCIÓN

Servicio de venta de publicaciones y merchandising.

FUNCIONES

Las funciones se concretan en:

- Disponer en la tienda de los libros publicados por el ayuntamiento en materia de turismo, cultura y patrimonio para que puedan ser adquiridos por los visitantes al precio establecido por el Ayuntamiento.
- Se podrá disponer de libros sobre la misma temática publicados por terceros previa autorización del ayuntamiento de Pamplona/Iruña.
- Se podrán vender productos de merchandising. Los productos que se pongan en venta tendrán que ser autorizados por el ayuntamiento para comprobar que se alinean con la imagen turística de la ciudad.

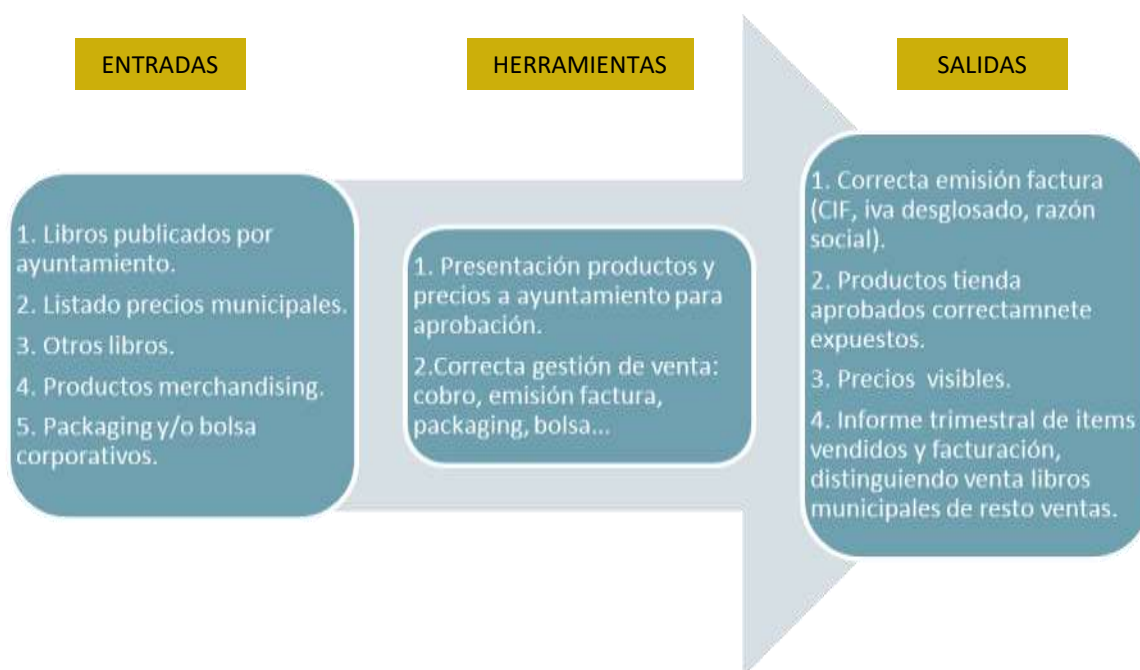
Los beneficios de la venta de estos productos corresponderán a la empresa adjudicaría.

DETALLE DE LOS PROCESOS

1. Control de stock: inventario de artículos a la venta y número de ejemplares disponibles en almacén a su fecha, así como de materiales relacionados con la actividad: packaging, bolsas, rollos papel datáfono, etc.
2. Relación de precios de venta al público.
3. Identificar cada tipo de artículo que debe estar disponible a la venta, rotación prevista y prever pedidos adecuadamente en cantidad y tiempos.
4. Redacción de *Informe Material Tienda y Pedidos*: redacción de informe para el área municipal de turismo. Contenidos del informe:
 - Relación de artículos que se venden en la oficina y pvp de cada uno de ellos.
 - Inventario de artículos disponibles en almacén.
 - Estimación demanda de artículos para el periodo entrante, en función de ventas.
 - Relación número de artículos vendidos y facturación (durante el periodo del informe y acumulado año).

- Incluir comentarios y recomendaciones a cerca del diseño y demandas si procede, a partir de lo observado en la realización del servicio.
 - Realizar este informe al menos con periodicidad trimestral, por temporada turística o cuando se estime preciso.
5. Entrega de informe al área municipal y coordinación con responsables para recepción de pedidos.
 6. Contacto con proveedores para recepción de pedidos y gestión del almacenaje.
 7. Comprobar que la recepción de pedidos en tiempo y forma (cantidades, empaquetado, etc) son correctas.
 8. Una vez recepcionados y almacenados los pedidos, indicar por email al área municipal el ok y/o incidencias y/o comentarios si procede, sobre la recepción y/o el contacto con el proveedor.
 9. Control de stock: inventario de artículos y número de ejemplares disponibles en almacén a su fecha.
 10. Emisión y entrega siempre de ticket de compra. Guardado y archivo de copias de pago por tarjeta.
 11. Al abrir la oficina:
 - Comprobar siempre que los artículos están disponibles correctamente y los precios visibles.
 - Comprobar datáfono y consumibles para facturación. Reponer si procede.
 - Comprobar disponibilidad de materiales packaging. Reponer si procede.

ESQUEMA



10. INSTALACIONES

DESCRIPCIÓN

Gestión de algunos aspectos en relación al mantenimiento de instalaciones y control de existencias.

FUNCIONES

Las funciones se concretan en:

- Gestión de materiales promocionales existentes en la oficina. Velar por la existencia en la misma de todos los materiales existentes en los idiomas editados, en número suficiente.
- Gestión de almacén. Esta apartado incluye control de stock, información al área correspondiente de la situación del mismo y recomendaciones y propuestas sobre el material a elaborar, traslado del material desde los almacenes que se establezcan a la oficina de turismo y control y revisión de la recepción de nuevos materiales.
- Cuidado de los medios técnicos de la oficina de turismo (materiales, informáticos, tecnológicos...).
- Gestión de alarmas.
- Desarrollo de las labores de limpieza puntuales de las instalaciones (derrame puntual de líquidos, material caído al suelo...).
- Gestión de copias de seguridad de las bases de datos y de toda la información gestionada directamente desde la oficina de turismo. Este servicio no incluye la copia de seguridad de la página web. Realizar copia de seguridad semanalmente.

DETALLE DE LOS PROCESOS

Materiales y almacén:

1. Con carácter quincenal se procederá a hacer un repaso de existencias de folletos, manteniendo actualizado un documento (en hoja Excel) sobre las existencias en ese momento y las necesidades de reposición. Este proceso se hará también siempre una semana antes de periodos de máxima afluencia (Sanfermines, Semana Santa, puentes).
2. Se realizará una petición de material para reponer según necesidades.
3. La petición se remitirá al servicio de turismo para su aprobación.
4. Se acudirá a almacén a la retirada del material y su traslado a la oficina.

5. Se actualizará en ese momento el inventario de material existente en el almacén. En caso de necesidad se cursará petición al servicio de turismo del ayuntamiento para su reimpresión. En almacén deberán existir material suficiente. Se entiende por material suficiente el que pudiera cubrir al menos un mes de suministro en base a los datos históricos de los que se disponga.

Alarmas, apertura y cierre oficina:

1. A la llegada a la oficina se comprobará que la alarma estaba conectada y se procederá a su desconexión. Caso de que la alarma no estuviera conectada se comunicará al responsable de la oficina.
2. La última persona que salga de la oficina conectará la alarma.
3. Caso de incidencia de la alarma, se atenderá la resolución puntual según el tipo de incidencia. Para ello una persona de la oficina (preferentemente el responsable de la misma) que resida en Pamplona y disponga de llave, estará localizable por la empresa de seguridad de la alarma para recibir la notificación de la incidencia.
4. Según el tipo de incidencia se comunicará de manera inmediata al ayuntamiento tratando de localizar a algún responsable del servicio de turismo o, si no fuera posible, contactando con la policía municipal. En incidencias menores se comunicarán al día siguiente al servicio de turismo para su conocimiento.

Limpieza y orden:

La limpieza puntual se refiere a accidentes del tipo: derrame de líquidos, derrame de otros productos, papeles en el suelo, etc.

La limpieza puntual se refiere también al orden y limpieza de los productos para la venta, el material de oficina y de trabajo del personal, y la disposición y limpieza de los materiales promocionales dirigidos al público.

5. Al abrir la oficina: verificar que todos los materiales promocionales, productos de venta en la tienda, pantallas de información, cartelería u otros ítems o servicios dirigidos al visitante y disponibles en la oficina, se encuentran en correcto uso, estado de limpieza y de orden.
6. Si se da el caso de vertido accidental, volcado de papelería o similar: proceder a la limpieza y restablecer.
7. La oficina deberá disponer de los ítems básicos de limpieza como: toallitas limpieza multiusos y escoba y recogedor. Verificar periódicamente que la oficina dispone de estos ítems y reponer si es necesario.

Copia de seguridad bases de datos:

1. Realizar copia de seguridad de las bases de datos producidas desde la oficina:
 - bbdd Pamplona Card
 - bbdd newsletter

- bbdd proveedores y contactos gestión oficina
 - otras bbdd fruto del servicio que se presta
2. Realizar copia de seguridad con periodicidad semanal.

ESQUEMA

