



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA DE LA OFICINA DE TURISMO Y CENTROS DE ACOGIDA DE LA CIUDAD DE PAMPLONA/IRUÑA

1. OBJETO

El objeto de este contrato es la definición de las prescripciones técnicas que regirán la contratación del servicio de atención y promoción turística en los siguientes espacios de acogida:

- a) Oficina de turismo de Pamplona, Turismo, situada en C/ San Saturnino, 2.
- b) Centro de información al peregrino e interpretación del Camino de Santiago, Ultreia, situada en la calle Mayor, 20.
- c) Centro de interpretación de las Fortificaciones, Fortín de San Bartolomé, situado en la calle Arrieta con calle Aralar.
- d) Centro de Experiencias de San Fermín, calle Santo Domingo.

El objetivo principal de este contrato es contar con un **servicio de atención y de promoción turística de la ciudad**.

Junto a este objetivo principal, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- ofrecer un servicio de información de la experiencia turística de Pamplona/Iruña y Navarra a las personas visitantes en todas las fases del viaje y tanto de forma presencial, como telefónica o digital, promoviendo el consumo responsable de bienes y servicios turísticos,
- desarrollar una oficina de servicios de soporte al turismo y a la economía local que incorpora al ciudadano, a las empresas locales, a la Administración central y local, y las escuelas y centros de formación en el desarrollo integral del territorio.
- mejorar la competitividad del sector profesional.
- desarrollar y mejorar una experiencia turística diferenciada y singular,
- desarrollar la estrategia de marketing digital turístico,
- atender eventos o espacios promocionales dentro y fuera de Pamplona, tanto de forma presencial como telemática,
- dar a conocer la ciudad a periodistas, congresistas y en general, aquellos grupos de interés por medio de visitas guiadas de cortesía.
- colaborar en la gestión de los programas de prácticas que se desarrollen con los centros educativos en las Oficina de Turismo y puntos de información turística,

- convertir las oficinas de atención y promoción turística en espacios dinamizadores, activos y colaboradores en la implantación de la estrategia turística de la ciudad, así como otras políticas públicas municipales que incidan directamente en la mejora de la sostenibilidad del territorio.

A estos efectos, la zona de influencia de la oficina comprende el territorio delimitado por la UGET de la cuenca de Pamplona, por lo que se coordinará con el equipo técnico de responsable en desarrollar las acciones de la Unidad de Gestión del Espacio Turístico (en adelante UGET), con el objetivo de que la acción de la oficina de turismo se sume y coordine con las acciones del sector turístico privado y público.

El presente contrato está sujeto a la Ley Reguladora de Haciendas Locales sobre el presupuesto futuro del Servicio de Turismo.

2. ANTECEDENTES

La realidad turística de la ciudad de Pamplona se enmarca en un contexto regido por la transformación de los destinos en destinos turísticos inteligentes mediante ayudas como los Planes de Sostenibilidad en Destino (PSTD) o iniciativas como la de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), proyecto liderado por SEGITTUR.

Ambas líneas de actuación, están suponiendo un profundo cambio en la gestión hacia la sostenibilidad del espacio turístico en sus tres vertientes (económica, social y medioambientalmente). Por una parte, las actuaciones propuestas en el PSTD PAMPLONA SF365 responden al impulso de la sostenibilidad turística y sus acciones se alinean con proyectos de mayor alcance, como son los Objetivos del Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, la Estrategia Europea de Investigación e Innovación para la especialización Inteligente (RIS3), la Estrategia de Especialización Inteligente de Navarra (S3), la Estrategia 2030 - Agenda Urbana de Pamplona, el Plan Estratégico de Turismo de Navarra 2025 y el Plan Estratégico de Turismo de Pamplona 2019. Por la otra, la red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) de SEGITTUR fija como objetivo la transformación de los destinos turísticos en inteligentes, innovadores, sostenibles y accesibles, apoyándose en un pilar común que es la gobernanza, todo esto, medible gracias a unos indicadores que evalúan el nivel del destino y en qué posición de desarrollo se encuentra.

El nuevo modelo turístico urbano presenta un reto trascendental, que es la transformación del modelo turístico hacia parámetros de sostenibilidad actuando con determinación en la digitalización de los servicios, así como en el diseño de producto, la imagen proyectada, el desarrollo de eventos sostenibles, diversificar la oferta, preparar los servicios e infraestructuras públicas frente al cambio climático y dotar al sistema de gobernanza de un sistema de inteligencia que permita una toma de decisiones eficiente basada en datos.

En este nuevo contexto en el que la información turística está accesible a cualquier persona en cualquier parte del mundo gracias a las nuevas tecnologías, el rol de la oficina de turismo y los centros de acogida continúa siendo fundamental en la estructuración del destino, la mejora de la gobernanza y en la forma de atención front-office y back-office y asesoramiento personalizado al cliente objetivo.

Así, se puede afirmar que se ha producido un cambio en el paradigma de oficina de turismo entendida como espacio de información, hacia una **oficina de servicios que responde a las necesidades no solo a las personas visitantes, sino también residentes, empresas sectoriales, administración y centros de formación.**

Consecuentemente, es importante señalar que la oficina del siglo XXI debe focalizar su esfuerzo en ofrecer como valor añadido la oferta de una experiencia personalizada a las personas usuarias y el desarrollo de servicios a todos los integrantes del universo turístico; manteniendo, alimentando y actualizando todas las herramientas de comunicación y promoción turística. Todo ello implica la mejora de la capacitación del personal, conocer las necesidades de la persona usuaria del servicio, un cuidado exquisito en la imagen corporativa, la coordinación con otras oficinas de turismo, la implementación de sistemas de evaluación de los servicios y de sistemas de calidad, así como la mejora en la gestión y coordinación interna.

3. TAREAS A DESARROLLAR

3.1. Desarrollo y gestión de la cartera de servicios

Tal y como se ha comentado anteriormente, la oficina del siglo XXI debe focalizar su esfuerzo en ofrecer como valor añadido la oferta de una experiencia personalizada a las personas usuarias, adecuando la información y servicios a las necesidades de cada uno de los grupos de interés: visitantes, personas residentes en Pamplona, empresas turísticas locales, administración y centros de formación.

El Servicio de atención desarrollará la siguiente cartera de servicios para cada uno de los grupos de interés:

- Visitantes y Personas residentes en Pamplona
 - a) Atención a consultas tanto presenciales, telefónicas u on-line asesorando de forma personalizada al cliente sobre las opciones de visita que se adecúan a sus necesidades y deseos.
 - b) Atención a demandas de segmentos específicos: MICE, salud u otros.
 - c) Toma de datos estadísticos según programa facilitado por la entidad contratante.
 - d) Gestión de reclamaciones.
- Empresas turísticas locales
 - e) Venta de tickets de actividades tanto del Ayuntamiento, eventos, así como de recursos turísticos en función del sistema de ventas del Ayuntamiento de Pamplona.
 - f) Gestión de la tarjeta turística Pamplona Iruña Card PIC.
 - g) Gestión de corners de información turística.



- h) Asesoramiento en materia turística, especialmente en aquellos aspectos ligados a la mejora de la competitividad empresarial.
- i) Apoyo en acciones de publicidad y marketing.
 - Administración
- j) Gestión de las instalaciones: oficina y almacén.
- k) Gestión de documentación y repositorio multimedia de trabajo de la red de oficinas de turismo, según las directrices de Gobierno de Navarra.
- l) Gestión y desarrollo del archivo documental: documentos, fotográfico y vídeos. Mantenimiento de las fichas de producto. directorio de proveedores, sector turístico, etc.
- m) Actividades de apoyo al Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona. El personal adscrito al contrato deberá, a petición del Servicio de Turismo y en coordinación con el gestor del servicio, realizar diferentes acciones de apoyo en cualquier materia relacionada con la atención turística y promoción de la ciudad, siempre y cuando su realización, no menoscabe la atención turística.
 - Centros de formación
- n) La empresa adjudicataria deberá colaborar en la gestión de los programas de prácticas que se desarrollen con los centros educativos en las Oficina de Turismo y puntos de información turística.

Todas las acciones implicadas en este servicio se ejecutarán con arreglo a las buenas prácticas y cumpliendo estrictamente las instrucciones recibidas por el Ayuntamiento de Pamplona.

3.2. Servicio de atención turística

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

- a) La atención al público, de forma presencial, telefónica, correo postal, e-mail y cualquier otro medio de comunicación, debiendo prestar atención específica a prescriptores/as y operadores/as de turismo.
- b) Proporcionar información sobre recursos monumentales, naturales e históricos, así como sobre la oferta de alojamientos, restaurantes y actividades, servicios de transporte y comunicaciones.
- c) Mantenimiento y actualización continua de dicha información y su difusión utilizando la plataforma Infotourist.
- d) Realizar la toma de datos a las personas que visitan la OIT, tanto mediante la plataforma Infotourist, como mediante encuestas solicitadas por la unidad gestora del contrato en colaboración con el Observatorio de Turismo, que contribuyan al mejor conocimiento de la demanda o sobre la aceptación de nuevos servicios.

Los cuatro centros que integran la red de acogida de turismo de Pamplona tendrán la consideración de oficinas de turismo y estarán dotadas de las herramientas necesarias para el desarrollo de su actividad.

Se adjunta **como anexo el Manual de Procesos** de una oficina de turismo en el que se definen y especifican los procesos de trabajo de cada una de las tareas propias del servicio de atención.

3.3. Servicio de promoción turística y back office

El servicio de promoción turística realizará las siguientes actividades:

- a) Gestión y mantenimiento de contenidos: web de turismo, redes sociales, newsletter y blog con orientación hacia la experiencia del cliente, entendido como Mejorar la experiencia del cliente se trata esencialmente de mejorar ciertos servicios u ofrecer servicios prácticos y útiles a clientes potenciales o existentes. No se necesita mucho para proporcionar una experiencia agradable al cliente.
- b) Gestión de las herramientas de comunicación (pantallas digitales, mupis, etc.), aplicación turística Pamplona-Iruña, sistema de ventas.
- c) Dinamización de redes sociales.
- d) Desarrollo y mantenimiento del clipping de noticias.
- e) Coordinación y gestión de las campañas de comunicación.
- f) Difusión de la agenda de eventos y actividades.
- g) Atención del call-center, chat bot y otras herramientas de atención al turista on-line.
- h) Mantenimiento, desarrollo y difusión de la agenda de eventos.
- i) Gestión del centro de experiencias web.
- j) Desarrollo y gestión de un programa de fidelización de embajadores de Pamplona y prescriptores locales.
- k) Gestión de estadísticas y reputación online del destino Pamplona y las empresas de la ciudad, realizando informes de actividad mensuales, de temporadas turísticas (Semana Santa, puentes, verano y Navidad) y memoria anual. La memoria se presentará en formatos que permitan la realización de una comparación entre la anualidad corriente y hasta 3 anualidades anteriores.
- l) Participación en acciones de promoción de la ciudad tales como, elaboración de materiales multimedia, atención de famtrips, etc.
- m) Asesorar al Ayuntamiento de Pamplona en materia de publicaciones turísticas, adquisición de materiales audiovisuales y gestión y funcionamiento de páginas web y

redes. Del mismo modo, colaborará con el Ayuntamiento en los trabajos de actualización de materiales y corrección de pruebas.

3.3. Servicio de coordinación

La empresa adjudicataria establecerá una persona coordinadora del servicio de información y acogida al/a visitante, que realizará la labor de coordinación de la empresa con:

- a) el personal adscrito a los 4 centros de acogida: oficina de turismo, centro Ultreia, Fortín de San Bartolomé y Centro de experiencias San Fermín.
- b) el Ayuntamiento de Pamplona
- c) el empresariado local
- d) la red de oficinas de Gobierno de Navarra

Deberá haber una persona coordinadora o responsable designada por la empresa, supervisando la perfecta ejecución del servicio, cuya labor consista en coordinar las tareas a desarrollar por el personal adscrito a este servicio, control de los planes de trabajo, objetivos, etc., tanto las exigibles por el Gobierno de Navarra en el marco del convenio del servicio de visitantes, como del propio Ayuntamiento de Pamplona/Iruña.

Esta persona deberá supervisar los cuatro centros adscritos al contrato, por lo tanto, no tendrá una ubicación específica de trabajo. Si por necesidades del servicio es necesario que realice tareas de apoyo a cualquiera de los servicios de acogida o de promoción turística podrá desplazarse a las instalaciones pertinentes en aras a cubrir esta necesidad.

Colaborará con el Ayuntamiento de Pamplona, personalmente o con el apoyo del personal adscrito al contrato, para la realización de las siguientes tareas:

- a) Recopilación de información turística para diferentes soportes promocionales de la unidad gestora del contrato, incluyendo la corrección y revisión de dichos soportes.
- b) Participación en el mantenimiento de las bases de datos o plataformas que se indiquen relativas a recursos turísticos utilizando la plataforma Infotourist.
- c) Participación en la elaboración y puesta en marcha de planes globales de estrategia turística de Navarra impulsados por el Gobierno de Navarra y muy especialmente, el Plan Estratégico de Turismo de la ciudad de Pamplona.
- d) Apoyo a las acciones de dinamización y sensibilización que a solicitud del Ayuntamiento de Pamplona o la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo tenga planificado realizar en la zona de influencia de la Oficina de Turismo.
- e) Apoyo en la detección de oferta turística no reglada.
- f) Colaboración en la redacción y recogida o procesamiento de información con los medios on- line, off-line, redes sociales, notas de prensa, realización de entrevistas para medios de comunicación y similares demandados o con el consentimiento por escrito de la unidad gestora del contrato.

- g) Colaboración en la ejecución y seguimiento de la implantación de los planes de sostenibilidad en Destinos (PSTD) con los entes gestores respectivos.
- h) Colaboración en la coordinación, gestión y apoyo a las iniciativas que se desarrollen en tanto con los técnicos del Ayuntamiento de Pamplona o técnicos de zona en el ámbito de actuación de las UGET.
- i) Coordinación y contacto permanente con los agentes turísticos zonales, desarrollando labores de asesoría y atención básica para contribuir a mejorar su competitividad a nivel local, informándoles de las medidas de apoyo y líneas de subvenciones.
- j) Asistencia a reuniones o visitas sectoriales, formaciones, etc. organizadas por el Ayuntamiento de Pamplona, Gobierno de Navarra, asociaciones sectoriales u otras entidades de interés turístico.
- k) Cuantas otras labores se le encomienden en el marco del Convenio de Colaboración del Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Pamplona para la gestión de la oficina de turismo que contribuyan a la mayor y mejor coordinación de toda la Red de Información Turística de Navarra y desarrollo de las UGET.

Todas estas tareas deberán ser informadas previamente al Servicio de Turismo y deberán contar con el visto bueno para su realización.

3.4. Visitas de cortesía y atención de puestos en eventos dentro y fuera de Pamplona.

El Servicio de Turismo contrata durante todo el año el servicio de promoción de la ciudad que se concreta en:

- oferta de visitas guiadas de cortesía a la ciudad dirigido a congresistas, a medios de comunicación y a otras entidades derivadas de obligaciones contraídas con socios de proyecto, acuerdos, etc. Estas visitas se realizarán en función de la demanda durante toda la duración del contrato y en los siguientes idiomas: castellano, euskera, inglés y francés.

Este servicio de visitas se caracteriza por la adaptación de la oferta a las necesidades de la entidad solicitante, por lo que la empresa licitadora deberá tener la capacidad de adaptarse a los horarios propuestos por dicha persona. Las visitas podrán realizarse de lunes a domingo en horario de mañana y/o tarde, y además en cualquier momento del año.

- atención de puestos en eventos dentro y fuera de Pamplona, tales como ferias, etc. que pueden desarrollarse tanto en Pamplona, como en Navarra e incluso, fuera de la Comunidad Autónoma.

Por ello, se ha establecido en el marco de este pliego de condiciones técnicas una bolsa de horas anuales destinadas a la realización de visitas de cortesía, a la atención puntual de puestos de información en ferias, para la asistencia a cursos, etc.

La participación de la empresa en estas actividades estará sujeta al visto bueno del Servicio de Turismo.

3.5. Servicio de dinamización del Fortín de San Bartolomé

Se ha establecido una bolsa de 50 horas anuales para la realización de 25 actividades de dinamización dirigidas al público familiar en el Fortín de San Bartolomé.

En todo caso, el programa de dinamización deberá presentarse al área responsable para su aprobación antes del 1 de marzo de cada año. Su ejecución estará condicionada a la obtención del visto bueno por parte del Ayuntamiento de Pamplona.

4. OTROS ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

4.1. Cumplir con los compromisos aceptados por parte del Ayuntamiento de Pamplona en el Convenio de Colaboración con Gobierno de Navarra para la gestión de la Oficina de Turismo

A partir del año 2004, el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona puso en marcha un punto de Información Turística complementario a la oficina de turismo gestionada desde la Dirección General de Turismo del Gobierno de Navarra, la cual cerró en Semana Santa del año 2014. El 14 de abril de 2014, y con el objetivo de mejorar la atención y la calidad de los servicios prestados a los turistas, así como la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo de las personas empleadas en dicha labor, se puso en funcionamiento la Oficina de Turismo Municipal de Pamplona en el local de la "Casa Seminario".

Desde ese momento, las oficinas municipales destinadas a la atención a los visitantes de Pamplona, son las únicas oficinas de turismo de la ciudad. Por ello, y con el fin de continuar formando parte de la red de oficinas de turismo de Navarra, el Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Pamplona tienen suscrito un convenio de colaboración para la gestión del servicio de la oficina de turismo que se prorroga anualmente.

El convenio actual se renovó en enero de 2023 y puede prorrogarse automáticamente por periodos de un año salvo denuncia expresa de algunas de las partes.

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los compromisos aceptados por parte del Ayuntamiento de Pamplona en dicho convenio, así como los que se pudieran firmar en un futuro. Se adjunta como anexo a este pliego de prescripciones técnicas.

A este respecto, en caso de modificación o firma de un nuevo convenio de colaboración entre el Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Pamplona para la gestión de la oficina de turismo, previo a la aceptación de la prórroga de gestión del contrato de gestión de los espacios de acogida y promoción turística, el Ayuntamiento de Pamplona facilitará un ejemplar del nuevo convenio de colaboración. La aceptación de la prórroga supondrá la aceptación del contenido de las obligaciones y compromisos contenidos en el Convenio de Colaboración, aceptados por el Ayuntamiento como entidad gestora de la oficina de turismo.



4.2. Certificado BIOSPHERE, DTI y sistemas de calidad.

El año 2023 el Ayuntamiento de Pamplona ha comenzado el trabajo de certificación del destino turístico Pamplona con la certificación **Biosphere Responsible Tourism**, con el fin de trabajar en parámetros de sostenibilidad. Esta nueva certificación acarreará compromisos y cambios que podrán implicar la implementación de nuevos procesos de trabajo en los espacios de acogida.

Asimismo, en el año 2022 el Ayuntamiento de Pamplona pasó a formar parte de la Red de **Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)** tras la realización de un diagnóstico de situación y plan de acción. El Destino Turístico Inteligente se define como un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilitando la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora de la calidad de vida del residente.

El proceso de certificación y valoración de destinos que aspiran a obtener el calificativo de inteligente está liderado por dos instituciones nacionales: AENOR, encargada de la normalización del proceso y certificación, y SEGITTUR, responsable de la valoración. Como resultado de este diagnóstico integral, los destinos deben recibir una serie de recomendaciones o Plan de acción que integre la propia estrategia del destino a tener en cuenta para proseguir con el proceso de conversión a DTI.

La ciudad de Pamplona se encuentra en proceso de implementación y conversión hacia destino DTI, por lo que se prevé la implementación de nuevos sistemas de gestión basados en nuevas infraestructuras tecnológicas de vanguardia que producirán cambios en los procesos de atención en todas las etapas del viaje.

Los cambios de los procesos de trabajo deberán ser asumidos por la empresa adjudicataria de la gestión de los centros de acogida. La asunción de estos compromisos no podrá suponer en ningún caso, un incremento en el número de horas totales de trabajo.

La empresa adjudicataria deberá contribuir de forma activa a la consecución de los ODS y cumplirá con los sistemas de calidad que el Ayuntamiento de Pamplona establezca:

4.3. Formación

La empresa adjudicataria deberá presentar al comienzo del contrato un plan de formación dirigido al personal que contendrá un mínimo de 200 horas de formación total, para ofrecer al conjunto de trabajadores contratados por un periodo de más de 6 meses de forma continua o alternativa.

Esta formación se centrará en la transformación de la oficina de información en la oficina de servicios. Además, promoverá los nuevos procesos de trabajo implementados en la estrategia DTI o certificado Biosphere, atención y acogida, promoción y publicidad, ventas, utilización de nuevas tecnologías, etcétera.

Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- En caso de que la formación se realizara en horario laboral, el personal deberá ser sustituido. No se contabilizarán los cursos de formación que realizados en horario laboral no sean sustituidos.
- No contará como formación, la desarrollada por el Gobierno de Navarra en virtud del Convenio de Colaboración firmado entre esta entidad y el Ayuntamiento de Pamplona para la gestión de la oficina de turismo.
- La realización de los cursos e inclusión en el programa de formación al que hace alusión este apartado deberá ser aprobada por el Servicio de Turismo previo a su ejecución.
- En ningún caso, el hecho de superar el número de horas de formación a las establecidas en este pliego, supondrá un aumento del precio del presente contrato para el Ayuntamiento de Pamplona.
- Se llevará un control exhaustivo del número de horas realizadas de formación por el personal de atención a los espacios de acogida que se incorporará al informe mensual establecido en el apartado 3.2. Servicio de atención turística.
- En caso de que no se realizaran todas las horas formativas y mientras dure este contrato, las horas sobrantes se sumarán a las horas a realizar el año siguiente.

4.4. Bolsa de horas

Se ha establecido una bolsa de 200 horas anuales para la realización de otras acciones de apoyo al servicio de turismo, tales como:

- la realización de visitas guiadas de cortesía,
- atención esporádica de eventos o espacios promocionales dentro y fuera de Pamplona, tanto de forma presencial como telemática, en horarios o sedes diferentes a las establecidas en este pliego técnico.
- atención de reuniones sectoriales u otros eventos relacionados con la dinamización y participación activa de la oficina de turismo en el desarrollo y estructuración del destino turístico Pamplona.

En todo caso, la participación en cualquier actividad deberá contar con el visto bueno del personal encargado del contrato.

Los gastos derivados del transporte y alojamiento fuera de la cuenca de Pamplona, entendida ésta como las localidades incluidas dentro del ámbito de la UGET de Pamplona, serán asumidos por el Servicio de Turismo, siempre y cuando el gasto haya sido aprobado con anterioridad a la realización del evento.

En ningún caso se podrá rebasar el número de horas a las establecidas en este pliego. Se llevará un control exhaustivo del número de horas realizadas para las visitas guiadas y otras labores de atención que deberá incorporarse al informe mensual establecido en el apartado 3.2. Servicio de atención turística.

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.

4.5. Servicio de venta de material turístico

La empresa adjudicataria dispondrá de una tienda de venta de material de interés turístico producido por el Ayuntamiento de Pamplona en materia de turismo, cultura y patrimonio. Así mismo, la empresa podrá disponer de otros libros y materiales de interés turístico para la venta, así como material de merchandising. La venta estará supeditada a la autorización previa por parte del Ayuntamiento de Pamplona.

La empresa adjudicataria recibirá el 15% de las ventas de material o merchandising producido por el Ayuntamiento de Pamplona. No se aplicará comisión alguna a las ventas de entradas y visitas incluidas en la plataforma de venta del Ayuntamiento de Pamplona.

El informe mensual establecido en el epígrafe 3.2. contendrá un apartado en el que detallará las ventas realizadas. Trimestralmente se realizará el ingreso de la cantidad resultante de restar a las ventas, el 15% de comisión. Este ingreso se realizará en el Departamento de Recaudación y Tesorería del Ayuntamiento de Pamplona, en la C/ MERCADO 7-9, 2º31001 – PAMPLONA.

Los beneficios de la venta de libros o materiales de terceros promovidos por la empresa adjudicataria que cuenten con el visto bueno del Ayuntamiento de Pamplona, corresponderán íntegramente a la empresa adjudicataria.

4.6. Imagen corporativa y vestuario

La identidad, lo que nos hace diferentes, tiene la propiedad de crear lugares con significado para el visitante, que importan e interesan al humano y, por tanto, resulta ser la principal motivación para el viaje al destino. Además, dicha identidad tiene la peculiaridad de que contextualiza el territorio aportando mayor significado si cabe y dotándolo de diferenciación.

El Ayuntamiento de Pamplona tiene como objetivo desarrollar la imagen corporativa, por lo que es esencial que los recursos humanos de atención y acogida a las personas visitantes estén en consonancia. Por ello, la empresa adjudicataria deberá dotar de un uniforme acorde con la imagen del destino turístico Pamplona y Navarra, a las características del espacio y temperatura media. En este contexto,

- Las personas trabajadoras contarán con un uniforme de verano y otro de invierno que será previamente aprobado por el Ayuntamiento que contará al menos de dos piezas: camiseta y chaqueta o chaleco.
- el personal vaya identificado con placa con su nombre y un distintivo de los idiomas en los que se atiende.

4.7. Responsable del contrato

La empresa adjudicataria deberá nombrar una persona responsable del contrato, que podrá ser la persona coordinadora u otra designada por la empresa, que tendrá las siguientes obligaciones:

- Recibir y transmitir cualquier comunicación que el personal de la empresa deba realizar al Ayuntamiento de Pamplona en relación con la ejecución del contrato.
- 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.
- Presentar propuestas sobre la gestión del servicio de información y acogida al turista particular y sobre el turismo de la ciudad en general, en función de la información que, mediante el trato con el público, pueda obtener.
- Realizar una reunión semanal presencial en las oficinas del Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona, de lunes a viernes en horario de mañana. Esta reunión se planificará al comienzo de la gestión del contrato, sin perjuicio de poder realizar ocasionalmente reuniones más frecuentes o en otros horarios por necesidades del servicio.
- Asegurar el correcto funcionamiento y uso de la gestión de las bases de datos depositadas en el servicio de información y acogida al/a turista que, en cualquier caso, son propiedad municipal.

En este sentido, el Ayuntamiento de Pamplona revisará periódicamente el correcto cumplimiento de la prestación de los servicios. Además, facilitará a la empresa adjudicataria protocolos de funcionamiento para facilitar el correcto funcionamiento de algunos de los servicios establecidos en este pliego. La adjudicataria podrá proponer modificaciones o mejoras a estos procedimientos tanto al inicio de la prestación del servicio como durante el desarrollo del mismo a fin de optimizar la prestación del servicio. Estas modificaciones deberán ser en su caso aprobadas tras su estudio por el personal Técnico del Servicio de Turismo.

4.8. Otras obligaciones de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria, además del correcto cumplimiento en la prestación de los servicios establecidos, está obligada a:

- Al correcto cuidado y uso de las instalaciones, mobiliario y equipamiento de la oficina.
- Cumplir con el cumplimiento de prescripciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y de toda la normativa que los desarrolla.
- Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de las establecidas en este pliego.
- En el caso de que la empresa realice venta de material autorizado por el Ayuntamiento de Pamplona, ésta deberá cumplir con la legislación vigente en materia de facturación.
- Desarrollar y aplicar los procedimientos y protocolos elaborados para dar cumplimiento a la realización de las tareas definidas que garanticen la buena realización del servicio.
- La empresa adjudicataria deberá estar registrada o se deberá registrar como empresa de Servicios Turísticos en el Registro de Turismo de Navarra para la realización de las visitas guiadas.

5. HORAS DE CONTRATO

La suma de las horas del contrato resulta de la suma del total de horas de cada uno de los servicios contratados y la realización de cada una de las tareas definidas en este contrato:

SERVICIO	Nº HORAS MÍNIMAS
Servicio de acogida	9.523,25
Servicio de promoción turística	3.504
Coordinación	1.752
Bolsa de horas	200
Formación	200
Actividades de dinamización	50



TOTAL HORAS 2024

15.229,25

Horarios de apertura

- La empresa licitadora deberá aportar en su propuesta técnica una propuesta de organización y apertura del servicio, atendiendo a la naturaleza y especificidad temática del centro.
- Los horarios de apertura podrán variar en función de la temporada turística para cada uno de los centros:

En la oficina de turismo se considerará lo siguiente:

- En temporada baja (Del 2 de enero al 15 de marzo, ambos incluidos; y del 1 de noviembre al 31 de diciembre) se asegurará una atención mínima de UNA PERSONA, de lunes a sábado 6 horas. Domingos 4 horas.
- En temporada media (Del 16 de marzo al 30 de junio y del 16 de septiembre al 31 de octubre). Asegurará una atención mínima de 2 PERSONAS con un horario de apertura mínimo diario de 7 horas de lunes a sábado. Domingos 4 horas.
- En temporada alta (Del 1 de julio al 15 de septiembre ambos incluidos): Asegurará una atención mínima de 2 PERSONAS con un horario de apertura mínimo diario de 8 horas de lunes a sábado. Domingos 4 horas.

En el Centro de Experiencias se considerará lo siguiente:

- En temporada baja (Del 2 de enero al 15 de marzo, ambos incluidos; y del 1 de noviembre al 31 de diciembre) se asegurará una atención mínima de UNA PERSONA, de lunes a sábado 6 horas. Domingos 4 horas.
- En temporada media (Del 16 de marzo al 30 de junio y del 16 de septiembre al 31 de octubre). Asegurará una atención mínima de 1 PERSONA con un horario de apertura mínimo diario de 7 horas de lunes a sábado. Domingos 4 horas.
- En temporada alta (Del 1 de julio al 15 de septiembre ambos incluidos): Asegurará una atención mínima de 1 PERSONA con un horario de apertura mínimo diario de 8 horas de lunes a sábado. Domingos 4 horas.

Nota: En caso de que en el momento de la firma del contrato no esté en funcionamiento el Centro de Experiencias, el personal de atención desarrollará su trabajo en la oficina de turismo sita en la calle San Saturnino, 2 hasta la fecha de apertura de dicho servicio.

En el Centro Ultreia se considerará:

- Temporada alta del 1 de marzo a 31 de octubre. Asegurará una atención mínima de 1 PERSONA con un horario de apertura de 40 horas semanales, pudiendo establecer un día de descanso semanal que no podrá producirse en fin de semana, ni en día festivo. No podrá coincidir el día de cierre con el establecido para el Fortín de San Bartolomé. El domingo deberá permanecer abierto durante 4 horas.

- Temporada baja: del 1 de noviembre al 30 de abril. Asegurará una atención mínima de 1 PERSONA y un horario mínimo de 4 horas diarias el sábado y el domingo.

En el Fortín de San Bartolomé:

- Temporada alta del 15 de marzo al domingo 2 de abril y del 1 de julio al 31 de agosto. Asegurará una atención mínima de 1 PERSONA con un horario de apertura de 40 horas semanales, pudiendo establecer un día de descanso semanal que no podrá producirse en fin de semana, ni en día festivo. No podrá coincidir el día de cierre con el establecido para el Centro Ultreia. El domingo deberá permanecer abierto durante 4 horas.
- Temporada baja del 3 de abril al 30 de junio y del 1 de septiembre al 13 de abril. Asegurará una atención mínima de 1 PERSONA y un horario mínimo de 4 horas diarias el sábado y el domingo.

En estas horas de apertura del servicio de acogida, se ha tenido en cuenta que será necesario realizar un refuerzo del número de personas informadoras en la oficina de turismo las siguientes épocas del año:

- La Semana Santa (desde miércoles Santo hasta el domingo de la Semana de Pascua)
- Navidad del 26 al 31 de diciembre

5.1. Servicio de acogida

5.1.1. Horarios de apertura

El horario de apertura al público de las oficinas de acogida se realizará todos los días del año excepto los días de cierre señalados:

Días de cierre

Oficina de turismo:

- Los días 1 y 6 de enero y 25 de diciembre la oficina permanecerá cerrada.
- Los días 24 y 31 de diciembre se abrirá tan sólo en horario de mañana.
- El 6 de julio la oficina abrirá con horario de tarde.

Centro de interpretación de Ultreia:

- Noviembre, diciembre, enero y febrero, excepto fines de semana.
- Los días 1 y 6 de enero y 25 de diciembre la oficina permanecerá cerrada.
- Del 6 al 14 de julio.

Centro de interpretación de las fortificaciones, Fortín de San Bartolomé,

- Cerrado desde el domingo posterior al Puente del Pilar hasta el 15 de marzo.
- Del lunes 3 de abril al 30 de junio; y del 1 de septiembre al domingo posterior al Puente del Pilar el centro permanecerá cerrado excepto fines de semana.

- Del 6 al 14 de julio.

Centro de experiencias de Sanfermines.

- Los días 1 y 6 de enero y 25 de diciembre la oficina permanecerá cerrada.
- Los días 24 y 31 de diciembre se abrirá tan sólo en horario de mañana.
- Del 6 al 14 de julio.

Se tomará como referencia obligatoria el calendario de días festivos que publica el Ayuntamiento de Pamplona.

Horas de trabajo del personal adscrito al contrato y sustituciones

- Además del horario de apertura al público, diariamente se realizarán las labores de organización de la oficina, respuestas de peticiones, etc. Para ello, se prevé que al menos una persona del equipo humano trabaje en la oficina media hora anterior o posterior a la apertura al público o también repartido en fracciones de 15 minutos antes y después de la apertura y del cierre en cada uno de los centros.
- La empresa licitadora deberá presentar una propuesta de organización que deberá procurar la mayor estabilidad laboral del personal adscrito al contrato. Todo el personal contará con un contrato de jornada completa (40 horas) y jornada laboral completa. Se exceptúa de este supuesto, las personas contratadas los fines de semana, sustituciones o aquellas que cubran vacaciones del personal adscrito en cualquiera de las oficinas.
- Podrán establecerse horas de cierre de la oficina al público hasta completar la jornada laboral del personal con el fin de realizar labores de apoyo al Servicio de Turismo para el desarrollo de cualquiera de las labores definidas en este contrato.
- Las incidencias de personal deberán ser cubiertas en un tiempo máximo de 3 horas y si se trata de una oficina o punto atendido por una sola persona, se garantizará que el servicio no quede sin cobertura en ningún momento.
- El Ayuntamiento de Pamplona, previa comunicación con la antelación suficiente, podrá modificar los horarios, siempre y cuando esto no suponga una ampliación del número de horas totales anuales de prestación del servicio.
- El personal de la oficina deberá asistir a las reuniones de trabajo, acciones de formación u otras necesidades que determine la unidad gestora del contrato. En el caso de que dichas reuniones o acciones tengan lugar durante el horario de apertura de la oficina, y, no sea posible ajustar el planning del personal con la suficiente antelación, se contemplará el cierre extraordinario de la misma durante el tiempo que resulte necesario.

5.2. Servicio de promoción turística

A este número mínimo de personas que atenderán el servicio de atención al visitante, se le sumarán 2 personas en jornada completa durante todo el año las labores de back-office y



desarrollo del servicio de promoción turística en coordinación con el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona.

- Este servicio se ofertará durante todo el año, de lunes a domingo, excepto los días de cierre de la oficina de turismo.
- El horario se adaptará a las necesidades del servicio de turismo y de la actividad de promoción turística a desarrollar. En todo caso, una de las personas deberá realizar el mismo horario que la oficina de turismo. El calendario de vacaciones del personal deberá ser presentado antes del 31 de marzo de cada año para su aprobación por parte del Servicio de Turismo.
- Durante los fines de semana, domingos y festivos el servicio deberá estar cubierto al menos por una persona.

5.3. Coordinación

Finalmente, existirá la figura del coordinador en jornada completa durante todo el año que realizará las labores de coordinación definidas en el apartado 3.3.

Presentará el horario de todo el personal adscrito al servicio adaptándolo a las necesidades del servicio. El calendario de vacaciones del personal deberá ser presentado antes del 31 de marzo de cada año para su aprobación por parte del Servicio de Turismo.

6. ENTREGABLES

En el marco del desarrollo del contrato, la empresa adjudicataria deberá ofrecer los siguientes entregables:

- Cartera de servicios de centros de acogida y su desarrollo: 4 meses tras la firma del contrato.
- Informes mensuales de ejecución con la información relativa a las tareas de coordinación del trabajo en colaboración con el Ayuntamiento de Pamplona; información estadística sobre el servicio de acogida turística, labores de promoción y de back office, información sobre visitas guiadas de cortesía y atención a otros espacios de promoción, reuniones de coordinación con agentes sectoriales y en general, de todas las actividades desarrolladas en el marco de esta contratación.
- Informes temporadas turísticas: Semana Santa, San Fermín, verano, puente del Pilar, puente Foral y Navidades. 15 días después de la finalización de la temporada turística en cuestión.
- Informe anual para el 31 de enero del año posterior al cierre.



7. GESTIÓN DEL PERSONAL

La entidad contratista deberá organizar el personal en función del calendario de apertura, número de personal mínimo exigido en el contrato e idiomas solicitados tanto para la realización de las tareas señaladas en el presente pliego de prescripciones técnicas.

El personal contratado con contratos iguales o superiores a 6 meses de duración, deberá tener carnet de conducir B1 y disponibilidad de coche.

7.1. Formación

7.1.1. Servicio de acogida

El servicio de acogida a las personas visitantes será atendido por personal cualificado y con experiencia en atención al cliente y con un conocimiento suficiente de la oferta, recursos y productos de Pamplona/Iruña.

En el marco de esta contratación se admitirán los siguientes perfiles profesionales:

- formación equivalente o superior al certificado de profesionalidad “Guía de turismo” o “informador/a turístico/a” o cualquier otra que a juicio de la Mesa pueda ser de interés para la adecuada ejecución del contrato; TEAT, Diplomatura en Turismo o Grado en Turismo; o título de profesionalidad de informador turístico, guía turístico o agente de viajes.
- o experiencia demostrable de al menos 4 años en atención a oficinas de turismo, agencias de viaje o guías turísticos.

Idiomas

El personal que preste el servicio de atención al/a visitante en la oficina de turismo deberá tener conocimientos de idiomas. En cada centro, se deberá asegurar en todo momento la atención en castellano, euskera, inglés o francés. En el conjunto de centros abiertos de forma simultánea se deberá asegurar la atención en los cuatro idiomas. Se considerará que una persona puede realizar la atención en cualquier idioma cuando demuestre al menos el siguiente nivel exigidos en el Marco Común Europeo de Referencia. o equivalentes:

- Nivel B2 de euskera o certificado de estudios de bachiller en modelo D.
- Nivel B2 de inglés
- Nivel B2 de francés

7.1.2. Servicio de promoción turística o back office

El servicio de promoción turística o back office será atendido por personal cualificado y con conocimiento suficiente de la oferta, recursos y productos de Pamplona/Iruña.

Para la promoción en redes sociales y diferentes plataformas: Facebook, YouTube, Flickr, Twitter, Instagram, blog, etc., se deberá garantizar el conocimiento y experiencia en:

- Comunicación y dinamización en las principales redes sociales.
- Creación de páginas, redactar y generar contenidos.
- Elaboración de planes estratégicos y de comunicación de social media.
- Conocimiento de herramientas de análisis y medición en redes sociales (HootSuite, Google Analytics, Twitter Analytics, TweetDeck etc.) que ayuden a la monitorización y seguimiento de las acciones llevadas a cabo en social media.
- Manejo de gestores de contenidos y plataformas para crear campañas de email marketing como Wordpress, Mailchimp, etc

En el marco de esta contratación se admitirán los siguientes perfiles profesionales:

- titulación oficial relacionada con comunicación, publicidad; Licenciatura o Grado en Ciencias de la Información o titulación equiparable; o cualquier otra que, a juicio de la Mesa, pueda ser de interés para la adecuada ejecución del contrato.
- o experiencia demostrable de al menos 4 años en empresas de comunicación, publicidad.

Una de las personas adscritas a este servicio deberá contar con experiencia demostrable de un año en empresas del sector turístico.

Idiomas

Se deberá asegurar que entre las dos personas que realizan las labores de promoción turística o back office se puede realizar la atención al público on-line y telefónica en castellano, euskera, inglés o francés. Se considerará que una persona puede realizar la atención en cualquier idioma cuando demuestre al menos el siguiente nivel exigidos en el Marco Común Europeo de Referencia. o equivalentes:

- Nivel B2 de euskera o certificado de estudios de bachiller en modelo D.
- Nivel B2 de inglés
- Nivel B2 de francés

7.1.3. Coordinación

El servicio de coordinación será atendido por personal cualificado y con conocimiento suficiente de la oferta, recursos y productos de Pamplona/Iruña. En el marco de esta contratación se admitirán los siguientes perfiles profesionales:

- formación equivalente o superior al certificado de profesionalidad “Guía de turismo” o “informador/a turístico/a” o cualquier otra que a juicio de la Mesa pueda ser de interés para la adecuada ejecución del contrato; TEAT, Diplomatura en Turismo o Grado en

Turismo; o título de profesionalidad de informador turístico, guía turístico o agente de viajes.

- o experiencia demostrable de al menos 4 años en la realización de labores de coordinación de equipos en agencias de viajes, oficinas de turismo o similares, que a juicio de la Mesa puedan tener relación con el ámbito turístico.

Idiomas

La persona coordinadora deberá tener conocimientos de idiomas demostrando al menos el siguiente nivel exigidos en el Marco Común Europeo de Referencia. o equivalentes:

- Nivel B1 de euskera o certificado de estudios de bachiller en modelo D.
- Nivel B1 de inglés
- Nivel B1 de francés

7.2. 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 (con excepción del personal subrogado, para que la empresa adjudicataria deberá cumplir los requisitos propios de su nivel), nivel 6, para las personas que realizan las labores de back office y nivel 10, para el coordinador del contrato. 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 ayuntamiento de Pamplona controlará el cumplimiento por parte de la empresa de la normativa laboral y de otras normativas de aplicación al funcionamiento de la empresa adjudicataria, incluidas la petición de estar al corriente de sus obligaciones tributarias. Se reserva la facultad de solicitar en cualquier momento el TC del personal contratado, nóminas, el informe de fichaje u otra documentación que se estime necesaria para el control del contrato.

El personal recibirá formación específica suficiente a lo largo del periodo para garantizar la calidad del servicio.

La empresa adjudicataria adjuntará en el informe mensual de actividad de la oficina de turismo, toda la información relativa a las acciones de formación o cualquier otra cuestión que afecte directamente a la gestión del personal.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

Toda la información recogida o elaborada en el curso de la realización de estos trabajos será propiedad del Ayuntamiento de Pamplona. La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de esta información ni divulgarla por ningún medio sin autorización previa y expresa por parte del Ayuntamiento.

Las empresas adjudicatarias y el personal asignado a la ejecución del contrato no podrá en ningún caso utilizar la información o documentación generada a la que tenga acceso para un fin distinto del indicado en el contrato, ni tampoco cederla a terceros ni tan siquiera a efectos de conservación. Los datos tratados serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Pamplona.

Asimismo, guardarán en todo momento secreto profesional sobre las informaciones y los documentos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del presente contrato, quedando obligado a no enajenar o hacer pública la información que conozca en el marco de este contrato. Igualmente, las empresas adjudicatarias deberá cumplir lo establecido en Ley 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Todos los documentos e informes en cualquiera de sus formatos elaborados por las empresas adjudicatarias como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Pamplona, que podrá utilizarlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin necesidad de aprobación por parte del adjudicatario.

9. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

Compromiso de adscripción de medios materiales

La empresa adjudicataria proporcionará todos aquellos medios materiales necesarios para la correcta ejecución del contenido de los trabajos. En particular, el adjudicatario deberá disponer de los equipos, programas informáticos y experiencia necesaria para la adecuada realización de los trabajos, compatibles con los sistemas y herramientas informáticas del Ayuntamiento de Pamplona.

En caso de venta de material ajeno al Ayuntamiento de Pamplona, la empresa adjudicataria deberá proporcionar todos los recursos materiales necesarios que aseguren el cumplimiento de las obligaciones en materia de facturación. Asimismo, proporcionará la infraestructura (mobiliario, hardware, software, etc.) que sea necesaria para la correcta ejecución del proyecto.

De este modo, el adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico necesario a su equipo de medios personales en todas las materias (móvil, ordenador portátil, cámara fotográfica,



software necesario para el desarrollo del proyecto, etc.), así como las comunicaciones de datos entre las dependencias desde las que el equipo designado realice el servicio. Se exceptúa, el material fungible de oficina a utilizar en los centros de acogida, el mobiliario de éstas y equipos informáticos.

El adjudicatario será responsable de toda reclamación que pueda presentarse por terceros sobre estos conceptos contra el Ayuntamiento, habiendo de indemnizarle por todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de reclamaciones.

Compromiso de adscripción de medios personales

El equipo de trabajo que los licitadores oferten en su propuesta técnica corresponde al detallado en el apartado 7 del presente pliego, en el que se describen los perfiles requeridos.

El equipo de trabajo deberá incluir personal cualificado para colaborar con la consecución de los objetivos y para el correcto desempeño de las tareas contratadas. La empresa adjudicataria deberá facilitar en su oferta la relación de componentes del equipo de trabajo que ofrece, así como el personal clave que aporta, de modo que la estructura del equipo y el perfil profesional de sus componentes y su dedicación se adapten a las condiciones expuestas en este contrato y permita su correcta ejecución.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes. En caso de sustituciones de las personas adscritas en la ejecución del contrato, deberá ser personal con los mismos requisitos de experiencia y formación.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información al Ayuntamiento y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

El responsable del contrato se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

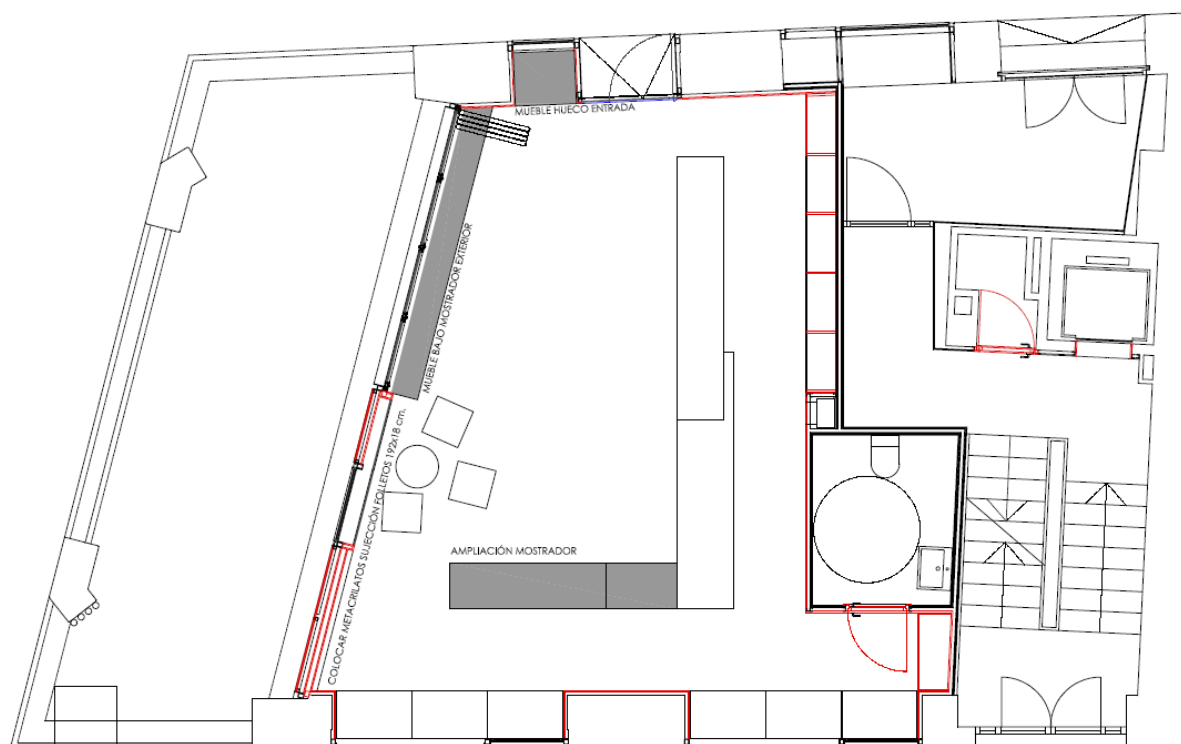
Asimismo, el Ayuntamiento de Pamplona designará a María Bezunartea o persona en la cual delegue como interlocutora con la empresa adjudicataria. Ésta será la persona responsable del contrato y ejecutará las tareas de seguimiento y control del proyecto.

10. LOS CENTROS DE ACOGIDA

10.1. Oficina de turismo

El servicio de atención y promoción turística de Pamplona se realiza en la Oficina de Turismo de Municipal de la calle c/ San Saturnino, 2.

La oficina de turismo de Pamplona cuenta con puestos de trabajo para seis personas y distribuye su espacio de la siguiente manera:



Medios tecnológicos

- La oficina cuenta con 3 ordenadores portátiles
- Dos ordenadores de sobremesa
- Tres teléfonos: uno para el puesto de Back Office, otro para la Centralita, el último para los informadores.
- Una pantalla digital exterior
- Una pantalla digital interna para la exposición de agenda turística y cartelería.
- 2 tablets
- Servicio de Whatsapp.
- Sistema de ventas de entradas de servicios turísticos de la ciudad.

10.2. El Fortín de San Bartolomé

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.

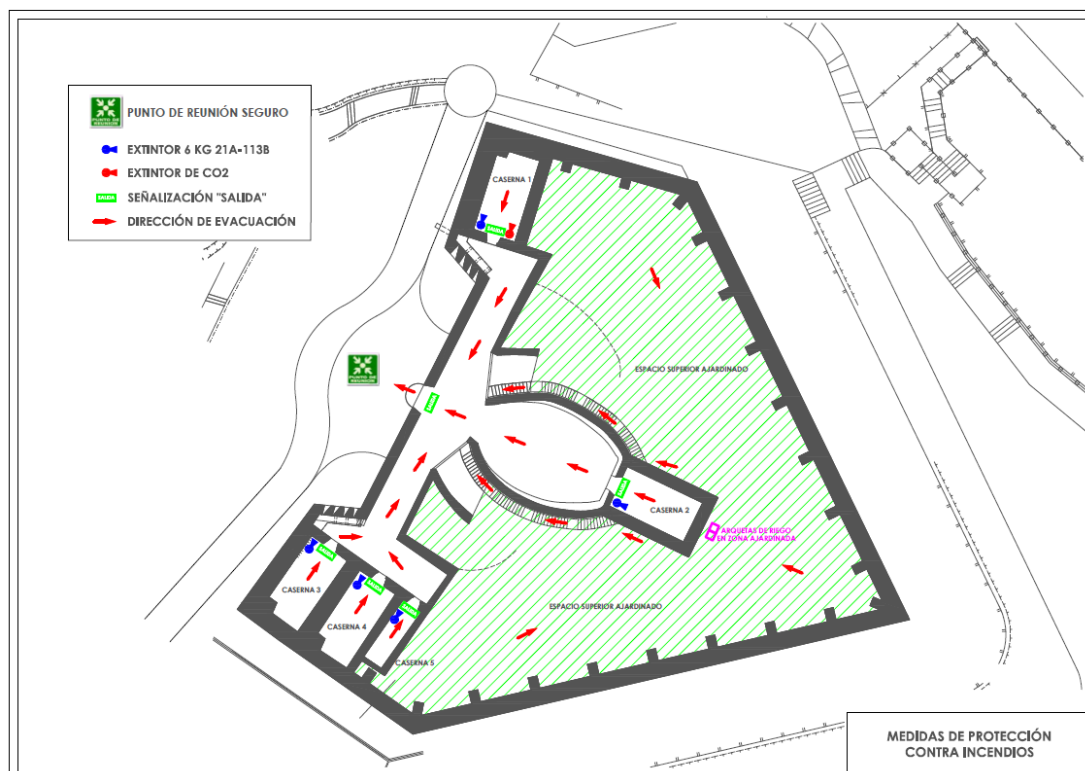
Servicios existentes

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.

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.

10.2.1. 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.

10.2.2. 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.

10.2.3. 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.

10.3. Centro de experiencias de San Fermín y Centro Ultreia

Se adjuntan como anexo a este pliego el contenido expositivo.