

EXPEDIENTE: 00001119-2023-000046

PLIEGOS REGULADORES DE LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS CENTROS DE INTERPRETACIÓN DE LA NATURALEZA Y OFICINAS DE INFORMACION TURISTICA DEL GOBIERNO DE NAVARRA EN RONCAL/ERRONKARI Y OCHAGAVÍA/OTSAGABIA PARA EL AÑO 2024, CON CARÁCTER PRORROGABLE HASTA EL AÑO 2028

0. INDICE

-PARTE 1.- CONDICIONES PARTICULARES -

1. OBJETO

- 1.1. División en lotes
- 1.2. Reserva de lotes

2. REGIMEN JURIDICO

3. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

4. UNIDAD GESTORA

5. DURACIÓN Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGA

6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

8. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN

- 8.1. Aptitud para participar en el procedimiento de contratación
- 8.2. Requisitos mínimos de solvencia económica y financiera
- 8.3. Requisitos mínimos de solvencia técnica o profesional
- 8.4. Solvencia de la licitadora por referencia a otras empresas

9. ÓRGANO ENCARGADO DE VALORAR LAS PROPUESTAS

10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

- 10.1. Criterios cualitativos, no cuantificables mediante fórmulas objetivas (hasta 50 puntos)
- 10.2. Criterios cuantificables mediante fórmulas objetivas (hasta 50 puntos)

11. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

12. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

- 12.1. Sobre A "Documentación administrativa general para participar en la licitación"
- 12.2. Sobre B "Criterios cualitativos no cuantificables mediante fórmulas objetivas"
- 12.3. Sobre C "Criterios cuantificables mediante fórmulas objetivas"

13. ADMISION DE PARTICIPANTES. APERTURA Y VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

14. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS EMPRESAS QUE OBTENGAN MEJOR PUNTUACION

15. ADJUDICACIÓN DE LOS CONTRATOS Y FORMALIZACIÓN

- 15.1. Adjudicación.
- 15.2. Eficacia de la adjudicación.
- 15.3. Constitución de garantía definitiva.
- 15.4. Formalización del contrato.
- 15.5. Renuncia a la adjudicación del contrato y desistimiento del procedimiento de adjudicación por el ente contratante.

16. [OBLIGACIONES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO](#)

- 16.1. Documentación de carácter contractual:
- 16.2. Supervisión e inspección de los trabajos:
- 16.3. Condiciones de ejecución del contrato de carácter social y medioambiental y de igualdad de género.
- 16.4. Incumplimiento del plazo de ejecución.
- 16.5. Riesgo y ventura.
- 16.6. Interpretación del contrato.
- 16.7. Deber de confidencialidad.
- 16.8. Daños y perjuicios causados por la ejecución del contrato.
- 16.9. Cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud.
- 16.10. Propiedad intelectual.
- 16.11. Penalizaciones por incumplimiento.

17. [FORMA DE PAGO](#)

18. [REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PRECIOS](#)

19. [CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO](#)

20. [MODIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS](#)

21. [SUSPENSIÓN DEL CONTRATO](#)

22. [SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO](#)

23. [CAUSAS DE RESOLUCIÓN](#)

24. [IMPUGNACIÓN DE ACTOS](#)

25. [PROTECCIÓN DE DATOS](#)

[-PARTE 2 - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS -](#)

1. [OBJETO DEL CONTRATO](#)

2. [CONTACTO E IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO](#)

3. [HORARIO](#)

- 3.1. Atención al público de la OIT y soporte técnico UGET
- 3.2. Atención a grupos del CIN
- 3.3. Programa de atención al visitante del CIN

3.4. Organización

3.5. Limpieza

4. [ACTUACIONES A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA](#)

4.1. Atención al público.

4.2. Colaboración con la Dirección General de Turismo.

4.3. Soporte técnico de la UGET.

4.4. Exhibición, distribución y venta de publicaciones y material diverso

4.5. Aplicación de la marca e imagen

4.6. Gestión interna de la oficina

4.7. Elaboración de informes

4.8. Atención a grupos en el CIN

4.9. Atención de la campaña de esquí de fondo escolar.

4.10. Atención de visitas concertadas de centros escolares en el CIN

4.11. Programa de atención al visitante del CIN

4.12. Atención a estudiantes en prácticas

4.13. Apoyo a la Unidad Gestora de la Dirección General de Medio Ambiente con competencias en Educación Ambiental

4.14 Limpieza, mantenimiento y otras actuaciones

5. [JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO](#)

5.1. Bimestralmente

5.3. Informe final de curso escolar sobre el programa de educación ambiental para escolares.

5.4. Planificación Anual

6. [PRESTACIONES DE LA UNIDAD GESTORA](#)

7. [USO DE LOCALES, MOBILIARIO, Y OTROS ENSERES](#)

8. [GASTOS POR CUENTA DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA](#)

9. [GASTOS POR CUENTA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL](#)

10. [COMPRA DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS](#)

11. [ASISTENCIA A LA ADMINISTRACIÓN CONTRATANTE](#)

[ANEXOS](#)

PARTE 1. CONDICIONES PARTICULARES

1. OBJETO

El contrato que se licita tiene por objeto la gestión de los Centros de Interpretación de la Naturaleza (CIN) y Oficinas de Información Turística (OIT) del Gobierno de Navarra, situados en las localidades de Roncal/Erronkari y Ochagavía/Otsagabia.

1.1. División en lotes

Se ha previsto la división del contrato en los siguientes lotes:

- Lote nº 1: Gestión del Centro de Interpretación de la Naturaleza y Oficina de Información Turística del Gobierno de Navarra en Roncal/Erronkari.
- Lote nº 2: Gestión del Centro de Interpretación de la Naturaleza y Oficina de Información Turística del Gobierno de Navarra en Ochagavía/Otsagabia.

Ninguna licitadora podrá resultar adjudicataria de más de un lote. Por ello, en la oferta se deberá especificar el orden de preferencia en la adjudicación de lotes para el caso en que la adjudicación recayera en más de un lote sobre la misma persona licitadora. En ese caso, pasará a ser llamada la entidad adjudicataria que haya quedado en segundo lugar y así sucesivamente, de acuerdo al orden de preferencia señalado en la oferta.

Del mismo modo se prohíbe de manera expresa que una misma persona subcontratista forme parte de más de un lote.

1.2. Reserva de lotes

En consonancia con lo previsto en el artículo 41.1. de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, el órgano de contratación ha determinado que no procede calificar como reservado ninguno de los lotes a la participación de las entidades previstas en el artículo 36, justificando tal decisión en la especificidad y complejidad técnica de los trabajos a llevar a cabo en cada uno de los lotes.

2. REGIMEN JURIDICO

Los contratos que se formalicen de acuerdo a los presentes pliegos serán contratos públicos, celebrados por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, que tendrán, por tanto, carácter administrativo, perteneciendo al tipo de contrato de servicios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 30 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Estos contratos se regirán en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos y extinción, por la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos con sus modificaciones, y sus disposiciones reglamentarias. Supletoriamente, se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

El órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta. Los acuerdos adoptados en el uso de estas prerrogativas podrán ser objeto de reclamación o recurso de conformidad con lo dispuesto en la citada ley foral y las restantes normas de derecho administrativo.

Las prestaciones de los contratos corresponden a las categorías 90714100-6 (Sistemas de información medioambiental) y 63513000-8 (Servicios de información turística) de la nomenclatura CPV (Common procurement vocabulary).

En lo no previsto en los presentes pliegos, serán de aplicación las disposiciones comunes, y las específicas de los contratos de servicios, establecidas en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

3. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

La facultad de celebrar estos contratos en representación de la Comunidad Foral de Navarra, actuando como órgano de contratación, corresponde a la Directora General de Medio Ambiente, por desconcentración de competencias establecida en la Disposición adicional primera del Decreto Foral 74/2023, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura básica del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

4. UNIDAD GESTORA

Tendrá la consideración de unidad gestora el Servicio Forestal y Cinegético, de la Dirección General de Medio Ambiente.

No obstante, la admisión de participantes y la formulación de propuesta de adjudicación corresponde a la Mesa de Contratación.

En caso de cualquier duda se pueden poner en contacto con el Negociado de Educación e Información Ambiental de la Sección de Planificación Forestal y Educación Ambiental: eduamb@navarra.es

5. DURACIÓN Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGA

El contrato se ejecutará inicialmente, en cada uno de los centros, desde el día 01/01/2024, o en su defecto desde la fecha de formalización en caso de que esta sea posterior, hasta el día 31/12/2024.

Una vez concluido el período inicial de ejecución, el órgano de contratación podrá autorizar mediante Resolución, y con carácter potestativo, hasta cuatro prórrogas del contrato con una duración máxima de doce meses cada una, hasta la finalización del ejercicio 2028.

A tales efectos, la empresa adjudicataria enviará a la Unidad Gestora, propuesta escrita de prórroga antes del 1 de octubre de cada año (según modelo Anexo VIII), debiendo esta expresar su conformidad con la misma en el plazo de 7 días laborables, para que antes del 15 de octubre del

mismo año, la empresa adjudicataria pueda presentar el plan de gestión para el año siguiente (Anexo IX).

6 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene un valor estimado de 1.263.583,55 € IVA excluido (1.528.934,61 € IVA incluido), incluidas las cuatro posibles prórrogas, desglosado en los siguientes lotes:

	Lote 1		Lote 2		SUMA	
	Gestión del Centro de Interpretación de la Naturaleza y Oficina de Información Turística del Gobierno de Navarra en Roncal/Erronkari		Gestión del Centro de Interpretación de la Naturaleza y Oficina de Información Turística del Gobierno de Navarra en Ochagavía/Otsagabia			
CIN + OIT	SIN IVA	CON IVA	SIN IVA	CON IVA	SIN IVA	CON IVA
2024	109.218,74	132.153,79	122.438,25	148.150,30	231.656,99	280.304,09
2025	119.147,71	144.168,72	133.569,00	161.618,48	252.716,71	305.787,20
2026	119.147,71	144.168,72	133.569,00	161.618,48	252.716,71	305.787,20
2027	119.147,71	144.168,72	133.569,00	161.618,48	252.716,71	305.787,20
2028	119.147,71	144.168,72	133.569,00	161.618,48	252.716,71	305.787,20
2029	9.928,97	12.013,97	11.130,75	13.467,75	21.059,72	25.481,72
SUMA:	595.738,55	720.842,64	667.845,00	808.091,97	1.263.583,55	1.528.934,61

El mes de diciembre de cada año se pagará cuando se abran los presupuestos del año siguiente.

De manera desglosada sin IVA y con IVA sería:

	SIN IVA		CON IVA	
	ANUALIDAD	5 AÑOS	ANUALIDAD	5 AÑOS
RONCAL	119.147,71	595.738,55	144.168,72	720.842,64
OCHAGAVÍA	133.569,00	667.845,00	161.618,49	808.091,97
SUMAS:	252.716,71	1.263.583,55	305.787,21	1.528.934,61

En las siguientes tablas, constan las horas al año que se necesitan para gestionar los Centros de Interpretación de la Naturaleza y Oficina de Información Turística del Gobierno de Navarra en Roncal/Erronkari y en Ochagavía/Otsagabia, por categoría de personal, los importes horarios de cada categoría, el importe total anual y el coste horario general.

Tabla 1.1. Centros de Interpretación de la Naturaleza del Gobierno de Navarra en Roncal/Erronkari y en Ochagavía/Otsagabia.

2.132 horas de trabajo anual.

Dedicación		Horas anuales
Atención a grupos	Campaña Escolar local	80
	Campaña Escolar General	90
	Campaña Esquí	180
	Otros grupos	200
Atención al visitante		388
Apoyo		297
Actividades		215
Organización		320
Limpieza		362
TOTAL		2.132

Tabla 1.2. Importes calculados según las horas de dedicación

Horas/año	Categoría de personal	Importes €/hr IVA incluido	€/año IVA incluido
593	Coordinador/a en educación ambiental	32	18.976,00
*880	Técnico/a Educador Ambiental	28	24.643,11
*297	Técnico/a Informador Ambiental	20	5.940,00
*362	Limpieza	18	6.516,00
2.132		Importe Total Anual:	56.075,11

* Estas horas, por su propia naturaleza son presenciales en los Centros de Interpretación de la Naturaleza o desplazadas a los lugares donde se realizan las actividades. No pudiendo ser realizadas de forma telemática.

Tabla 2: Oficina de Turismo de Roncal/Erronkari.

2.159 horas de trabajo anual.

CONCEPTO	IMPORTE
Costes Directos	
1. Costes salariales	
2 personas grupo profesional IV* (12 meses) Sueldo base anual 23.063,07€ x 2= 46.126,14€	46.126,14
1 persona grupo profesional IV* (1 mes)	1.537,54
Compensación domingos y festivos 53 domingos x 30€= 1.590€ 13 festivos x 40€= 520€ Total festivos: 2.110€	2.110
Subtotal	49.773,68
2. Costes Seguridad Social 30%	14.932,10
Subtotal	64.705,78
3. Gastos de desplazamiento	
Gastos de desplazamiento (50 km/semana= 2.600 kms año x 0,34€/km=)	884
Subtotal	65.589,78

5% gastos generales	3.279,48
6% beneficio industrial	3.935,38
TOTAL IVA EXCLUIDO	72.804,64
TOTAL IVA INCLUIDO	88.093,61

Tabla 3: Oficina de Turismo de Ochagavía/Otsagabia.

2.159 horas de trabajo anual.

CONCEPTO	IMPORTE
Costes Directos	
1. Costes salariales	
2 personas grupo profesional IV* (12 meses) Sueldo base anual 23.063,07€ x 2= 46.126,14€	46.126,14
1 persona grupo profesional IV* (6 meses) Sueldo base anual 23.063,07 / 2= 11.531,50€	11.531,50
Compensación domingos y festivos 53 domingos x 30€= 1.590€ 13 festivos x 40€= 520€ Total festivos: 2.110€	2.110
Subtotal	59.767,64
2. Costes Seguridad Social 30%	
Subtotal	77.697,93
3. Gastos de desplazamiento	
Gastos de desplazamiento (50 km/semana= 2.600 kms año x 0,34€/km=)	884
Subtotal	78.581,93
5% gastos generales	3.929,09
6% beneficio industrial	4.714,91
TOTAL IVA EXCLUIDO	87.225,93
TOTAL IVA INCLUIDO	105.543,37

*Según el Convenio de Oficinas y Despachos de Navarra.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 42 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, los precios correspondientes a los Centros de Interpretación de la Naturaleza se han calculado aplicando las Tarifas Forestales de Navarra, versión 1.12, revisión 2023. Estas tarifas se calculan en cuantía suficiente para cubrir los costes directos en los que tendrá que incurrir la adjudicataria, incluidos los costes laborales, los costes indirectos y gastos generales, así como un margen o beneficio industrial a lo largo de toda la eventual duración de los contratos.

Esta estimación del valor del contrato correspondiente a cada lote no supone compromiso de gasto alguno.

Asimismo, debe señalarse que únicamente generarán obligación de pago las prestaciones efectivamente realizadas por la empresa adjudicataria.

7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

El contrato se adjudicará mediante procedimiento abierto en consonancia con lo dispuesto en artículo 72 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, cuyo contenido será de aplicación a esta licitación.

8. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN

8.1. Aptitud para participar en el procedimiento de contratación:

Podrán participar en el procedimiento de contratación las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar, no se hallen en una situación de conflicto de intereses y acrediten una solvencia económica, financiera y técnica o profesional suficiente para ejecutar la prestación contractual demandada.

Las personas licitadoras podrán participar de forma individual o conjuntamente con otras interesadas.

No cabrá presentarse ninguna propuesta en participación conjunta si ha presentado una proposición individual. Tampoco cabrá la presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas, en los términos definidos en el artículo 20 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos. La infracción de estas normas dará lugar a la desestimación de todas las propuestas por ella suscritas para un mismo lote o contrato.

8.2. Requisitos mínimos de solvencia económica y financiera:

Las licitadoras deberán disponer de solvencia económica y financiera para la ejecución del contrato, entendiendo por ella la adecuada situación económica y financiera de la empresa para que la correcta ejecución no corra peligro de ser alterada por incidencias de esa naturaleza.

A los efectos del presente procedimiento de contratación, se considera que la empresa licitadora dispone de solvencia económica si su volumen global de negocios, en los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades, refleja un importe igual o superior a 30.000 euros al año.

Si no se alcanzase el volumen de negocios referido en el párrafo anterior, la empresa licitadora podrá acreditar su solvencia económica, en el momento en que así le sea requerido, mediante la aportación de certificaciones bancarias que aseguren la capacidad del contratista de aportar los fondos necesarios para la correcta ejecución del contrato.

Si por una razón justificada la licitadora no se encuentra en condiciones de presentar las referencias solicitadas, podrá acreditar su solvencia económica y financiera por medio de cualquier otro documento que el órgano de contratación considere adecuado.

En todo caso, la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público acreditará frente al órgano de contratación, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de solvencia económica y financiera del empresario.

8.3. Requisitos mínimos de solvencia técnica o profesional:

8.3.1. Requisitos comunes a ambos lotes:

A los efectos del presente procedimiento de contratación, se considera que la empresa licitadora dispone de solvencia técnica o profesional si dicha empresa cuenta con una experiencia de al menos doce meses en los últimos cinco años, como contratista de la gestión de oficinas de información turística, y de un período similar en la gestión de centros de interpretación de la naturaleza u otros equipamientos de educación ambiental, en ambos casos con independencia de la titularidad, pública o privada, de dichas oficinas y los centros.

(El período de experiencia a efectos de valoración de solvencia técnica es como norma general de tres años según la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, artículo 17.2.b, pero en este caso se tiene en cuenta el período de dos años anteriores más, por los Estados de Alarma que se decretaron por el Gobierno de España, desde el 15 de marzo de 2020 hasta el 9 de mayo de 2021 y hasta la Orden SND/726/2023, de 4 de julio, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros, por el que se declara la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.)

Asimismo, las empresas licitadoras deberán contar con al menos dos personas encargadas de ejecutar cada uno de los contratos, con la siguiente formación:

8.3.2. Requisitos específicos para el desempeño de funciones en la OIT:

- Titulación académica: Ambas personas, al menos Bachillerato o titulación equivalente.
- Al menos una persona con nivel B1 de inglés, característica que también se requiere en el CIN, que se ocupará de atender a los grupos que requieran visita en esta lengua.
- Al menos una persona con nivel B1 de francés, característica que también se requiere en el CIN, que se ocupará de atender a los grupos que requieran visita en esta lengua.
- Al menos una persona con nivel B2 de euskera, característica que también se requiere en el CIN, que se ocupará de atender a los grupos que requieran visita en esta lengua.
- Conocimientos de informática a nivel de usuario/a.

8.3.3. Requisitos específicos para el desempeño de funciones en el CIN. Titulación académica:

- Al menos una persona deberá contar con titulación mínima de Grado Universitario o equivalente, relacionada con la gestión ambiental y los recursos naturales. También se admitirán otras titulaciones universitarias si se acreditase una experiencia mínima de dos años en trabajos de atención al público en servicios de educación ambiental. En caso de adjudicación del contrato, la persona o personas que tengan este perfil realizará las tareas del puesto de Técnico/a Educador/a Ambiental, pudiendo también realizar las tareas de Coordinador/a en educación ambiental.
- El resto del personal deberá contar como mínimo con Grado Superior en Educación y Control Ambiental o titulación equivalente, relacionada con la gestión ambiental y los recursos naturales. También se admitirán otras titulaciones de Formación Profesional si se acreditase una experiencia mínima de dos años en trabajos de atención al público en

servicios de educación ambiental. En caso de adjudicación del contrato, la persona o personas que tengan este perfil ocuparán el puesto de Técnico/a Informador/a Ambiental

- Conocimientos de informática a nivel de usuario/a.
- No se admitirá la presentación de ninguna persona que no tenga una formación académica mínima de Grado Medio de Formación Profesional o equivalente.

8.3.4. Otros requisitos específicos:

Las personas que realicen tareas de Técnico/a Educador Ambiental y Técnico/a Informador Ambiental desempeñarán su trabajo presencialmente en los Centros de Interpretación de la Naturaleza y Oficina de Información Turística del Gobierno de Navarra en Roncal/Erronkari y en Ochagavía/Otsagabia, por lo que deberán cumplir los requisitos que se exigen en los apartados 8.3.2 y 8.3.3.

8.4. Solvencia de la licitadora por referencia a otras empresas:

Para acreditar los niveles mínimos de solvencia señalados en los apartados anteriores, las empresas licitadoras podrán basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

En el supuesto de personas jurídicas dominantes de un grupo de sociedades se podrán tener en cuenta las sociedades pertenecientes al grupo, siempre y cuando aquéllas acrediten que tienen efectivamente a su disposición los medios, pertenecientes a dichas sociedades, necesarios para la ejecución de los contratos.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante la subcontratación, quien licita deberá aportar un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con las personas subcontratistas para la ejecución de los contratos, sumándose en este caso la solvencia de todos ellos. Asimismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los apartados anteriores, que las personas subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

9. ÓRGANO ENCARGADO DE VALORAR LAS PROPUESTAS

La Mesa de Contratación estará compuesta por las siguientes personas:

Presidente: Salomé Hernando Chicote, Jefa de la Sección de Planificación Forestal y Educación Ambiental.

Suplente: Fermín Olabe Velasco, Director del Servicio Forestal y Cinegético.

Vocal: María del Mar Rebolé Beaumont, Jefa del Negociado de Educación e Información Ambiental.

Suplente: Cristóbal Molina Terrén, Jefe del Negociado de Planes y Programas del Medio Natural.

Vocal: Nieva Uriz Domezain. Jefa del Negociado de Coordinación de Proyectos transversales de la Dirección General de Turismo.

Suplente: Lucia Senosiain Etayo Oficial de Actividades Turísticas

Vocal: Nancy Sesma Fernandez, Interventora delegada del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

Suplente: Beatriz Barber Zugaldia Interventora delegada del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo en el Instituto Navarro de Deporte y Juventud.

Vocal-Secretario: Luis Ángel García Nicolás, Jefe de la Sección de Régimen Jurídico de Medio Ambiente.

Suplente: José Joaquín Medrano Artola, Técnico de Administración Pública (rama jurídica) de la Sección de Régimen Jurídico de Medio Ambiente.

La Mesa de Contratación ejercerá las funciones especificadas en el artículo 51 de la Ley Foral 17/2021, de 21 de octubre, por la que se modifica parcialmente la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y podrá solicitar, antes de formular su propuesta de adjudicación al órgano de contratación, cuantos informes considere precisos y se relacionen con el objeto del contrato.

10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los contratos se adjudicarán a la oferta con la mejor relación calidad precio en consonancia con lo dispuesto en el artículo 64 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos. Entendiendo como tal, la oferta que mayor puntuación obtenga una vez aplicados los criterios de adjudicación descritos en los presentes pliegos, valorándose sobre una puntuación máxima de 100.

10.1. CRITERIOS CUALITATIVOS, NO VALORABLES MEDIANTE FÓRMULAS OBJETIVAS (HASTA 50 PUNTOS):

Se valorará la siguiente documentación a presentar:

10.1.1. Valoración de Turismo de la OIT: 20 puntos.

10.1.1.1. Atención al público turista: Plan de organización del personal. Especificará el personal adscrito al contrato, mediante referencia genérica a puestos o tareas, omitiendo siempre los nombres y apellidos, atención a grupos con necesidades especiales así como cualquier dato o información propios de los criterios cuantitativos de adjudicación relacionados en la cláusula 10.2. Especificará así mismo, también mediante referencia genérica a puestos de trabajo, el calendario con el número de personas/día/temporada en el que se incluyan tareas y objetivos. Se valorará la claridad expositiva y la coherencia en la distribución y organización respecto a los objetivos planteados en las condiciones técnicas de ejecución, y el mayor número de horas de atención (hasta 5 puntos).

10.1.1.2. Atención al público turista: Plan de coordinación con las entidades locales, titulares y gestores de recursos, empresas turísticas u organizadores de eventos de la zona de influencia, y con el resto de Oficinas de Turismo y Pits, valorándose el medio y modo de obtención e intercambio de la información, la frecuencia y la adecuación y eficiencia de los canales de comunicación establecidos, tareas de acompañamiento al sector, transmisión de la identidad del destino (hasta 5 puntos).

10.1.1.3. Plan de colaboración en la gestión de la UGET (Unidades de Gestión de Espacios Turísticos) con el Servicio de Planificación e Innovación Turística, la asistencia técnica contratada para coordinar las UGET, los agentes turísticos implicados. (hasta 5 puntos).

10.1.1.4. Plan de colaboración en el seguimiento de la implantación y control de los Planes de Sostenibilidad en Destino (PSTD) con el Servicio de Planificación e Innovación Turística: la asistencia técnica contratada para coordinar las UGET, los agentes turísticos implicados. (hasta 2 puntos)

10.1.1.5. Plan de colaboración en zona UGET: conocimiento de la oferta, toma de contacto continua con el sector público-privado, información al sector de las actuaciones de la D.G. de Turismo, labores de primera asistencia a agentes turísticos y personas emprendedoras. (hasta 3 puntos).

Las Oficinas de Turismo de Ochagavía y Roncal se encuentran en la denominada UGET del Pirineo.

Más información sobre las UGET:

<https://turismoprofesional.navarra.es/es/servicios-sector/asesoramiento/territorio>

Más información sobre los PSTDs:

<https://turismoprofesional.navarra.es/es/next-generation-eu>

10.1.2. Valoración de Medio Ambiente del CIN: 30 puntos.

10.1.2.1. Programa anual de actividades: 10 puntos.

Se presentará, a modo de ejemplo, un programa de actividades para la realización por parte del personal adscrito al Centro de Interpretación de la Naturaleza, pudiendo disponer de un presupuesto de 1.500 euros como apoyo, que constará de ocho actividades de educación ambiental distribuidas en torno a un año natural. (Se puede utilizar el formato del Anexo II).

Para ello, se presentará una introducción que indique en qué consiste el programa y el porqué del mismo, acompañado de un cronograma y de una ficha por cada actividad que indique:

- Nombre de la actividad
- Breve descripción de la misma
- Tipo de público
- Objetivo de la misma y relación con el programa
- Fecha y lugar de realización
- Metodología a emplear
- Recursos humanos y materiales necesarios y costes adicionales, mediante referencia genérica a puestos o tareas, omitiendo siempre los nombres y apellidos así como cualquier dato o información propios de los criterios cuantitativos de adjudicación relacionados en la cláusula 10.2. En los costes no in se incluirán recursos humanos ni materiales propios.
- Contenidos
- Motivo de la selección
- Desarrollo o guion de la actividad
- Método de evaluación

Los proyectos que presenten un programa de actividades que no incluyan ocho actividades, o se describan actividades cuyo coste sea considerablemente superior (más de 2 veces su valor) a los 1.500 euros acorde a los precios de mercado, tendrán una valoración de 0 puntos en este apartado.

En caso de presentar un programa de más de 8 actividades, únicamente se tendrán en cuenta las 2 primeras de cada uno de los cuatro trimestres del año. Si alguno de los trimestres tuviera menos de 2 actividades, se valorarán las terceras propuestas de los siguientes trimestres, y así sucesivamente hasta completar las 8 actividades.

Se valorará de la siguiente manera:

Programa de actividades de educación ambiental		PTOS
Por qué y para qué. 2 puntos	Se describe una finalidad del programa en su conjunto.	0,7
	Finalidad adecuada al entorno.	0,4
	Finalidad ambicioso.	0,3
	Se describen objetivos concretos de cada una de las actividades.	0,3
	Los objetivos están orientados para la consecución de dicha finalidad.	0,3
Cuándo y dónde. 1,4 puntos	La temporalización de las actividades es adecuada, acreditando el conocimiento de las peculiaridades ambientales del territorio donde está ubicado el CIN.	0,7
	Las actividades se desarrollan en diferentes ubicaciones del ámbito de actuación del CIN y su localización es adecuada acreditando el conocimiento de las peculiaridades ambientales de dicho territorio.	0,7
Qué y para quien. 2 puntos	Todas las actividades se describen con claridad.	1,1
	Las actividades son variadas.	0,3
	Las actividades descritas identifican correctamente el público al que van destinadas.	0,3
	Las actividades descritas se adaptan a diferentes tipos de públicos, teniendo en cuenta sus características, capacidades y diversidad.	0,3
Quien y con qué. 1 punto	Se describen los recursos humanos (perfil, experiencia y capacidad) y materiales necesarios y su coste.	0,7
	Los recursos descritos, tanto humanos como materiales, son adecuados y accesibles.	0,3
Cómo. 1,6 puntos	La metodología empleada es variada, con diferentes tipos de actividades.	0,7
	El público objetivo es el protagonista.	0,3

	La metodología empleada permite que el participante adquiera conocimientos, habilidades y actitudes para hacer frente a los problemas ambientales.	0,3
	Las actividades son creativas	0,3
Evaluación. 2 puntos	Se establece un método de evaluación para cada una de las actividades.	0,8
	El método de evaluación es variado.	0,3
	El método de evaluación se adapta a las peculiaridades de la actividad que evalúa	0,3
	El método de evaluación valora la satisfacción general del público, la actuación de los ponentes, la adecuación de los recursos utilizados.	0,3
	El método de evaluación valora de qué manera se han conseguido los objetivos de la misma.	0,3
		10

10.1.2.2. Visita de grupos al CIN: 7 puntos.

Se presentarán cuatro fichas con el modelo de visita al CIN, que describan en qué consiste, para cada uno de los siguientes tipos de grupos de público: escolares de primaria, escolares de secundaria, adultos y personas con necesidades especiales. (Se puede utilizar el formato del Anexo III).

Se presentará, como mínimo, lo siguiente:

- Tipo de grupo
- Breve descripción
- Ideas a transmitir
- Objetivos
- Duración
- Metodología
- Recursos materiales
- Método de evaluación
- Observaciones.

Se valorará de la siguiente manera:

Visitas al CIN.		PTOS
Por qué y para qué. 2 puntos	Se describe claramente la idea general que se quiere transmitir a cada uno de los grupos, adaptándose dicha idea al grupo en cuestión.	1
	Todas las fichas presentadas describen objetivos concretos que ayudan a transmitir la idea general de la visita.	1
Cómo. 2 puntos	La metodología empleada en la totalidad de las fichas es variada y coherente, adaptándose al tipo de público.	1
	El público objetivo es protagonista	1
Evaluación. 1 punto	Cada una de las fichas presentadas establece un método de evaluación, que se adapta al público al que va destinado	0,5

	El método de evaluación valora la satisfacción general del público, la actuación de los ponentes, la adecuación de los recursos utilizados.	0,5
Qué. 2 puntos	La descripción de las diferentes visitas demuestra el conocimiento de los recursos materiales del Centro.	1
	La descripción de las diferentes visitas demuestra el conocimiento de los valores naturales y patrimoniales del ámbito de actuación del Centro.	1
TOTAL		7

10.1.2.3. Campaña escolar local: 7 puntos.

Se presentará un programa de educación ambiental orientado a trabajar la sostenibilidad ambiental con los centros escolares locales, durante un curso escolar.
El programa deberá de indicar una temática de sensibilización ambiental, explicando que dinámicas o actividades van a realizar y los recursos que va a utilizar.

Se valorará de la siguiente manera:

Programa de educación ambiental de la campaña escolar local.		PTOS
Qué 1 punto	La descripción del programa muestra que hay un conocimiento del entorno y de la cultura e idiosincrasia de los habitantes de la zona. Se observa que está adaptado al público local, no es un programa que se podría trasladar a cualquier tipo de escolar. El programa está ligado al territorio.	1
Por qué y para qué. 2 puntos	El programa describe con claridad un objetivo general o finalidad del mismo acorde con el público y el territorio. Se describen objetivos concretos que permiten al alumnado adquirir conocimientos, competencias y habilidades para cumplir la finalidad del programa.	1 1
Cómo. 2,5 puntos	La metodología empleada es variada y coherente. Tiene una concepción multidisciplinar , afectando a diferentes competencias educativas. El alumnado es el protagonista, participando activamente en el desarrollo de las diferentes dinámicas y actuaciones del programa, utilizando la investigación como método de aprendizaje Permite que el participante adquiera conocimientos, habilidades y actitudes para hacer frente a los problemas ambientales.	1 1 0,5
Donde 0,5 puntos	El programa se desarrolla en diferentes localizaciones, mostrando el conocimiento de los recursos materiales, humanos, patrimoniales y naturales del entorno	0,5
Evaluación 0,5 puntos	Valora la satisfacción general de los escolares, la actuación de los ponentes, la adecuación de los recursos utilizados.	0,5
Cuando 0,5 puntos	El programa está estructurado durante todo el curso escolar, de manera que se observe una planificación y una evolución de la materia a tratar durante el curso escolar,	0,5
		7

10.1.2.4. Campaña de esquí: 6 puntos.

Se presentará un programa de educación ambiental, destinado a trabajar con el alumnado participante en la campaña escolar de esquí, las tardes en la que se desarrolla tal campaña, de acuerdo a las necesidades de la misma, según la disposición de horas prevista en el contrato.

El programa deberá de indicar una temática de sensibilización ambiental, explicando que dinámicas o actuaciones van a realizar y los recursos que va a utilizar.

Se valorará de la siguiente manera:

Programa de educación ambiental de la campaña de esquí.		PTOS
Por qué y para qué.	El programa describe con claridad un objetivo general o finalidad del mismo acorde con el público y el territorio.	1
	Se describen objetivos concretos que permiten al alumnado adquirir conocimientos, competencias y habilidades para cumplir la finalidad del programa.	1
Cómo.	La metodología empleada es variada y coherente.	1
	El público objetivo es el protagonista.	1
	Se utiliza el entorno y los recursos de manera creativa	0,5
Evaluación.	Se adapta los diferentes tipos de público objetivo	1
	Se establece un método de evaluación que valora la satisfacción general de los escolares, la actuación de los ponentes, la adecuación de los recursos utilizados.	0.5
		6

Quedará excluida la oferta que no obtenga una puntuación mínima de 10 puntos en el planteamiento relativo a la gestión de OIT y 15 puntos en la Gestión del CIN.

10.2. CRITERIOS CUANTITATIVOS, VALORABLES MEDIANTE FÓRMULAS OBJETIVAS (HASTA 50 PUNTOS):

10.2.1. Valoración de Turismo de la OIT: 10 puntos.

10.2.1.1. Que al menos una persona del equipo que presenta tenga un certificado u otro documento que acredite fehacientemente la participación en un curso, seminario, etc., de digitalización (RRSS, programas informáticos, páginas web, Big Data o similares), bien como ponente o como alumno o alumna, organizado por una administración pública, una universidad o un ente público. 5 puntos.

10.2.1.2. Que al menos una persona del equipo que presenta tenga un certificado u otro documento que acredite fehacientemente la participación en un curso, seminario, etc., de recursos humanos (trabajo en equipo, habilidades sociales, gestión de proyectos, gestión de crisis o similares) bien como ponente o como alumno o alumna, organizado por una administración pública, una universidad o un ente público. 5 puntos.

10.2.2. Valoración de Medio Ambiente del CIN: 15 puntos.

10.2.2.1. Que al menos una persona del equipo que presenta tenga un certificado u otro documento que acredite fehacientemente la participación en un curso, seminario, etc., de educación y sensibilización ambiental, bien como ponente o como alumno o alumna, organizado por una administración pública, una universidad o un ente público. 5 puntos.

10.2.2.2. Experiencia y formación del personal adscrito a la ejecución del contrato de gestión del CIN: Se valorará la calidad del equipo de trabajo adscrito a la gestión del CIN por medio de la experiencia o formación del personal adscrito a la gestión del CIN en función de las horas que vaya a trabajar. 10 puntos

En este punto no se valorarán las horas dedicadas a la gestión de la OIT ni las dedicadas a la limpieza del Centro de Interpretación (593 hr+880 hr+297 hr=1.770 hr, véase [tabla 1.2.](#) del punto 6. Valor estimado del contrato).

Nº de puntos: $10 \cdot (a \cdot 1 + b \cdot 0,90 + c \cdot 0,75 + d \cdot 0,5 + e \cdot 0) / 1770$ (Se redondeará a 2 decimales)

Siendo $a+b+c+d+e=1770$

Donde:

a: número de horas que aportará personal con cinco años o más como Educador Ambiental.

b: número de horas que aportará personal con Master universitario o postgrado en Educación Ambiental.

c: número de horas que aportará personal con título universitario en Ciencias Ambientales o Biológicas.

d: número de horas que aportará personal con Grado Superior en Educación y Control Ambiental.

e: número de horas que aportará personal que no tiene ninguna de las formaciones a, b, c o d.

Si algún trabajador cumple varias de las características descritas en este apartado, las horas de su trabajo adscritas a la gestión del CIN se valorarán únicamente con el criterio de mayor puntuación.

10.2.3. Criterio social: 10 puntos.

Se valorará la inclusión en la oferta de un “Plan de adaptación de la propuesta técnica a necesidades específicas de grupos receptores del servicio”. Este criterio de adjudicación tiene carácter social por tratarse de un criterio ético y de responsabilidad social aplicada a la prestación contractual.

Como grupos con necesidades especiales de atención se considerarán los cinco siguientes: a) Personas con discapacidad física, b) Personas con discapacidad psíquica, c) Personas con discapacidad sensorial, d) Niños y niñas hasta 12 años, e) Personas mayores de 65 años.

La fórmula de valoración de este criterio, será la siguiente:

Por cada grupo de los indicados, respecto al cual se definan las necesidades especiales de atención: 1 punto.

Por cada grupo de los indicados, respecto al cual se definan y comprometan medidas específicas de adecuación: 1 punto.

10.2.4. Criterios ambientales: 5 puntos.

- Se otorgarán 3 puntos a la empresa que se comprometa a la realización del trabajo de limpieza usando productos ecológicos. A estos efectos se entienden adecuadas para acreditar la condición de ecológico la etiqueta ecológica de la UE, la etiqueta Ángel Azul, Cisne Nórdico, Ecocert, Sustainable Cleaning Charter u otras equivalentes, así como informes técnicos del fabricante o un informe de organismo reconocido.

- Se otorgará 2 puntos a la empresa que se comprometa, mediante declaración responsable, a utilizar en todos los documentos que se generen consecuencia de la ejecución del contrato que cumpla, alternatively, una de estas condiciones:

- ✓ 100% reciclado. Para acreditar esta condición será prueba suficiente que el producto disponga de alguna de estas etiquetas: Angel Azul, FSC reciclado o equivalente.
- ✓ Mezcla de fibras recicladas y fibra virgen procedente de madera certificada. Para acreditar esta condición será prueba suficiente que el producto disponga de alguna de estas etiquetas: ecoetiqueta europea, PEFC, cisne nórdico, FSC Mixto, o equivalente.

10.2.5. Oferta económica: 10 puntos.

Se presentará una única oferta económica, referida a un período anual de prestación del servicio. Esta oferta deberá ser adecuada para que la persona que resulte adjudicataria haga frente al coste derivado de la aplicación del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

Las ofertas se puntuarán de forma proporcional, conforme a la siguiente fórmula:

$$Vi = \frac{Bi}{\text{Max}(Bs, B_{\text{max}})} \times V_{\text{max}}$$

Donde:

Vi: Puntuación o valoración otorgada a cada oferta.

Bi: Baja correspondiente a cada oferta (i).

Bs: Baja significativa. Valor determinado en esta cláusula que representa el umbral a partir del cual una oferta podría considerarse anormalmente baja.

Bmax: Baja máxima admitida de entre las presentadas a la licitación.

Max (Bs,Bmax): Representa el valor máximo de entre los dos indicados.
Vmax: Puntuación máxima a otorgar por el criterio precio.

La valoración de la oferta económica se determinará utilizando como máximo el redondeo a dos decimales.

Se considerará que una oferta es anormalmente baja cuando sea inferior en más de veinte puntos porcentuales al precio de licitación del lote, IVA excluido. En ese caso, se estará a lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos y, antes de rechazar la oferta se comunicará dicha circunstancia a la persona afectada para que en el plazo de cinco días presente la justificación que considere oportuna.

La puntuación queda resumida en la siguiente tabla:

Puntuación máxima: 100	
Criterios cualitativos	50
Valoración de Turismo	20
Valoración de Medio Ambiente	30
Programa de actividades	10
Visita al CIN	7
Campaña escolar local	7
Campaña de esquí	6
Criterios cuantitativos	50
Valoración de Turismo	
Certificado en curso digitalización	5
Certificado en curso recursos humanos	5
Valoración de Medio Ambiente	15
Formación en educación y sensibilización ambiental	5
Formación del personal que vaya a ejecutar el contrato	10
Criterios sociales	10
Criterios ambientales	5
Precio	10

En todo caso, se rechazarán las propuestas en su conjunto si se comprueba que las ofertas económicas son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

10.2.6. Criterios de desempate

En caso de empate, éste se dirimirá según lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, siendo de aplicación a tales efectos los seis tipos de criterios señalados en el apartado 1 de dicho artículo.

A tal efecto, la Mesa de Contratación requerirá la documentación pertinente a las licitadoras afectadas.

11. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través del Portal de Contratación de Navarra, que estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra (<https://portalcontratacion.navarra.es/es/>) de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes:

Así mismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con los interesados, se efectuará a través del Portal de Contratación de Navarra.

El plazo de presentación de las ofertas se fijará en el anuncio de la licitación que se publique en el Portal de Contratación de Navarra (https://www.navarra.es/home_es/Servicios/PortalContratacion/) debiendo ser, como mínimo, de treinta días naturales a partir de la fecha de envío del anuncio al Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE).

En el momento en que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella –resumen criptográfico– del contenido de la misma, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que quien licite tenga problemas (*) en la presentación de su oferta en el Portal de Contratación, si la huella –resumen criptográfico– es remitida, dentro del plazo de presentación de ofertas, al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través del Portal de Contratación y para considerar completada la presentación. Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

() NOTA: a estos efectos se advierte de que cuanto mayor sea el peso (medido en MB) de las ofertas, mayor puede ser el tiempo requerido para completar su presentación. Ello con independencia de la concurrencia de otras circunstancias, como una menor velocidad de subida de datos debida a la calidad de la conexión, u otras.*

Si al proceder a la apertura de los sobres, se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, ésta se validará, si la huella coincide, y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento de la persona licitadora o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

El acceso a toda la información sobre la licitación incluida en los presentes pliegos y demás documentación complementaria, es libre, directo, completo y gratuito a través del Portal de Contratación desde la fecha de publicación del anuncio de licitación, salvo la información sobre subrogación.

Las personas interesadas en la licitación obtendrán, a través del Portal de Contratación, aquella información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria en el plazo de 3 días desde que la soliciten.

De no atenderse dicho requerimiento de información formulado por la persona interesada con la citada antelación, los órganos de contratación ampliarán el plazo inicial de presentación de las ofertas y solicitudes de participación, de manera proporcional a la importancia de la información solicitada. No obstante, no se ampliará el plazo cuando la información adicional solicitada tenga un carácter irrelevante a los efectos de poder formular una oferta o solicitud que sean válidas.

12. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra, donde cualquier persona interesada en la licitación puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital. Esta aplicación debe descargarse una única vez, siendo válida para cualquier licitación posterior a través del Portal, por parte de cualquier entidad sometida a la misma.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de quien vaya a licitar utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, son depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman tendrá un tamaño máximo de 300 MB. El Portal de Contratación no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por el Portal de Contratación para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa, para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora o quien tenga poder de representación.

Cada persona no podrá presentar más de una proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en participación conjunta si ha presentado una proposición individual. La infracción de

estas normas dará lugar a la desestimación de todas las propuestas por él suscritas para un mismo lote o contrato.

La presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas supondrá, igualmente, la desestimación de dichas ofertas.

No se admitirán variantes en las ofertas.

Las proposiciones deberán ajustarse a los pliegos que rigen la licitación y su presentación supone su aceptación incondicionada, sin salvedad o reserva alguna.

Las propuestas se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en el Portal de Contratación y contendrá 3 sobres, identificados como:

12.1. Sobre A “Declaración responsable y otra documentación general”:

En el Sobre “A” deberá incluirse, única y exclusivamente, la siguiente documentación:

12.1.1. Declaración responsable elaborada conforme al modelo normalizado de “Documento europeo único de contratación” (DEUC), a través del siguiente enlace <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>

INDICACIONES IMPORTANTES PARA LA CUMPLIMENTACION DEL DEUC:

- En la pantalla inicial, deberá comenzar marcando las opciones “Soy un operador económico” y después “Generar respuesta” y cumplimentar el campo “País”.
- Deberán cumplimentarse todos y cada uno de los apartados del DEUC, marcando las opciones “sí” - “no” o indicando la información requerida en cada campo.
- En la Parte II, denominada “Información sobre el operador económico”, apartado “Indicación del lote o lotes para los cuales el operador económico desea presentar una oferta”, las empresas que deseen licitar por los dos lotes deberán consignarlos por su orden de preferencia. Este orden será vinculante y determinará la propuesta de adjudicación para el caso de que la empresa obtenga la mejor puntuación en ambos lotes.

Ejemplo redacción si se prefiere el Lote 1: “En su caso, indicación del lote o lotes para los cuales el operador económico desea presentar una oferta: LOTE 1 (Roncal), LOTE 2 (Ochagavía)”.

Ejemplo redacción si se prefiere el Lote 2: “En su caso, indicación del lote o lotes para los cuales el operador económico desea presentar una oferta: LOTE 2 (Ochagavía), LOTE 1 (RONCAL)”.

- En la Parte IV, denominada “Criterios de selección”, donde se indica: “Los poderes adjudicadores deben indicar qué criterios de selección se aplicarán, marcando para ello la casilla que figure delante del criterio pertinente. ¿Quiere usar los criterios de selección de A a D?”, las empresas deberán marcar la opción “sí” y a continuación deberán rellenar todos los campos que se despliegan al marcar dicha opción.
- Finalmente, podrá descargar el DEUC ya cumplimentado en formatos PDF o XML, para cargarlo en PLENA.

12.1.2. En el caso de empresas que liciten conjuntamente, o cuando se prevea la constitución de una unión de empresas de carácter temporal, deberá incluirse en este sobre A:

- Compromiso redactado conforme al [ANEXO I](#) de los presentes Pliegos Reguladores.
- Documento europeo único de contratación” (DEUC) correspondiente a cada una de las licitadoras

12.1.3. En el caso de que quien licita hubiese sido adjudicatario en el marco de un procedimiento anterior con el mismo órgano de contratación, podrá aportarse en este sobre solicitud de reutilización de la documentación acreditativa de la aptitud para contratar, indicando el procedimiento anterior del que hubiera resultado adjudicatario y cuya documentación pretenda reutilizar, manifestando que las condiciones acreditadas siguen vigentes, siempre y cuando no hubiesen variado las circunstancias acreditadas y no hubieran transcurrido tres años desde la adjudicación del procedimiento anterior.

12.2. Sobre B “Oferta criterios cualitativos (no valorables mediante fórmulas)”:

Incluirá la documentación que aporte la licitadora para que se valore conforme a los criterios cualitativos establecidos en el apartado 10.2 de este pliego. Se elaborará una única propuesta por cada lote, que incluirá los diferentes apartados especificados en dicha cláusula ([enlace](#)).

La evaluación de los criterios no cuantificables mediante la aplicación de fórmulas se realizará en acto interno, pudiendo desecharse las ofertas técnicamente inadecuadas o que no garanticen adecuadamente la correcta ejecución del contrato. Deberá quedar constancia documental de todo ello.

ADVERTENCIA MUY IMPORTANTE:

La inclusión en el Sobre B (“Criterios cualitativos”) de cualquier dato de carácter que desvele total o parcialmente información propia del Sobre C (“Criterios cuantitativos, valorables mediante fórmulas”, definidos en la cláusula 10.2), determinará la exclusión de la empresa del procedimiento de licitación.

Por ello, en la confección de la oferta del Sobre “B”, deberán omitirse los costes de prestación del servicio; los nombres y apellidos de personal encargado de la ejecución del contrato; así como cualquier alusión directa o indirecta a la formación y experiencia de estas personas.

Del mismo modo, deberá omitirse cualquier referencia a planes de adaptación a necesidades específicas de grupos receptores del servicio (criterio social de adjudicación); así como al empleo de productos sostenibles de limpieza y papelería (criterios medioambientales de adjudicación)

12.3. Sobre C “Oferta criterios cuantitativos (valorables mediante fórmulas)”:

Incluirá la documentación que aporte la licitadora para que se valore conforme a los criterios cuantitativos establecidos en el apartado 10.1 de este pliego ([enlace](#)).

Se elaborará una única propuesta por cada lote, redactada obligatoriamente conforme a los modelos que se adjuntan como ANEXO IV.A ([enlace](#)) y ANEXO IV.B ([enlace](#)) de estos Pliegos Reguladores:

La evaluación de los criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas se realizará en acto interno, pudiendo desecharse las ofertas técnicamente inadecuadas o que no garanticen adecuadamente la correcta ejecución del contrato.

13. ADMISION DE PARTICIPANTES. APERTURA Y VALORACION DE LAS OFERTAS

13.1. Admisión de participantes

Finalizado el plazo de presentación de ofertas, se procederá a la apertura de las proposiciones, comprobando la presentación de la declaración del cumplimiento de los requisitos de participación de quien haya licitado en el procedimiento.

Si esta declaración fuese sea incompleta o presentase alguna duda, se requerirá a la licitadora afectada para que complete o subsane los certificados y documentos presentados, otorgándoles un plazo de, al menos, cinco días.

Si transcurrido el plazo de subsanación no se ha completado la información requerida, se procederá a su exclusión en el procedimiento, dejando constancia documental de ello. La exclusión deberá ser motivada y, en caso de notificarse a la persona interesada, contendrá al menos las razones por las que se ha rechazado una candidatura u oferta y los medios y plazos de impugnación que procedan.

13.2. Apertura y valoración de las ofertas

La evaluación de los criterios sujetos a la aplicación de juicios de valor (oferta del Sobre B) se realizará en acto interno, pudiendo desecharse las ofertas técnicamente inadecuadas o que no garanticen adecuadamente la correcta ejecución del contrato. Deberá quedar constancia documental de todo ello.

En todo caso, la apertura de la documentación relativa a los criterios cuantificables mediante fórmula (oferta del Sobre C) se realizará después de la apertura y valoración de la documentación relativa a criterios sometidos a la aplicación de juicios de valor. Esta sucesión quedará acreditada en la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra.

Si la Mesa de Contratación considera que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, podrá solicitar aclaraciones complementarias, respetando en todo caso el principio de igualdad de trato de quienes hayan licitado, que no podrán modificar la oferta presentada. El plazo de contestación no podrá ser inferior a cinco días ni exceder de diez.

Una vez finalizada la baremación de ofertas, la Mesa de Contratación determinará y hará constar en la plataforma PLENA la puntuación global obtenida por cada empresa licitadora, resultado de sumar las puntuaciones del Sobre B y del Sobre C. Seguidamente se notificará a las empresas licitadoras mejor puntuadas en cada lote, dicha circunstancia.

14. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS EMPRESAS QUE OBTENGAN MEJOR PUNTUACION EN CADA LOTE

Las empresas que obtengan la mejor puntuación en cada lote deberán presentar en la plataforma PLENA, en un plazo de siete (7) días naturales a contar desde que se les notifique el correspondiente requerimiento, la siguiente documentación:

1. Documentación acreditativa de la personalidad y capacidad de obrar de la licitadora. Si es una persona física, Documento Nacional de Identidad, y si es una persona jurídica, las escrituras notariales, estatutos u otro documento que para su constitución exija la normativa que le sea de aplicación, incluyendo todas sus modificaciones.

Alternativamente, podrá presentarse un certificado acreditativo de inscripción en alguno de los Registros oficiales de licitadores.

2. En caso de que la licitadora sea una persona jurídica, la documentación que acredite la condición de representante, por parte de quien haya presentado la propuesta.

Alternativamente, podrá presentarse un certificado acreditativo de inscripción en alguno de los Registros oficiales de licitadores.

3. Documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera de la empresa licitadora, conforme a lo exigido en la cláusula 8.2 de los Pliegos reguladores, Parte I Condiciones Particulares: Cuentas o documentación contable de la empresa donde figure el volumen de negocio de los últimos tres ejercicios; Certificaciones de entidades financieras; Otras (véase cláusula 8.2).

4. Documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional de la empresa licitadora, conforme a lo exigido en la cláusula 8.3 de los Pliegos reguladores, Parte I Condiciones Particulares (véase cláusula 8.3):

- Certificados de buena ejecución u otras pruebas admisibles en derecho, que acrediten la experiencia de la empresa licitadora, conforme a lo requerido en la cláusula 8.3.1.
- Titulaciones académicas y de idiomas del personal que se empleará en la prestación del servicio (OIT), que acrediten los requisitos establecidos en la cláusula 8.3.2.
- Titulaciones académicas del personal que se empleará en la prestación del servicio (CIN), y en caso necesario contratos de trabajo u otra documentación acreditativa de su experiencia laboral, que acrediten los requisitos establecidos en la cláusula 8.3.3.

5. Certificado emitido por el Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno de Navarra, expedido con una antelación no superior a tres meses desde la fecha de expiración del plazo de presentación de propuestas, acreditativo de que la licitadora se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con la Hacienda Foral de Navarra.

En el caso de que la licitadora tribute fuera de Navarra, certificado similar al señalado en el punto anterior, emitido por la Agencia Tributaria (AEAT) o las Haciendas Forales.

6. Certificado emitido por el Ayuntamiento correspondiente, acreditativo de que la licitadora se encuentra dada de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas, en el epígrafe

correspondiente al objeto del contrato, siempre que ejerzan actividades sujetas a este impuesto, a la fecha de presentación de las proposiciones.

7. Certificado acreditativo de que la licitadora se halla al corriente del cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social, expedido con una antelación no superior a seis meses desde la fecha de expiración del plazo de presentación de propuestas.

8. Documentación que acredite la disponibilidad del personal para la ejecución del contrato, conforme a lo ofertado por la empresa.

9. Los certificados formativos referidos en la cláusula 10.2.1 de los Pliegos reguladores, Parte I Condiciones Particulares, en caso de que la empresa haya incluido en su oferta el criterio de valoración referido en dicha cláusula (véase cláusula 10.2.1.)

10. Los certificados formativos, y documentación acreditativa de experiencia laboral, referidos en la cláusula 10.2.2 de los Pliegos reguladores, Parte I Condiciones Particulares, en caso de que la empresa haya incluido en su oferta el criterio de valoración referido en dicha cláusula (véase cláusula 10.2.2.).

11. Contratos de trabajo, contratos de servicio, u otra documentación que acredite la disposición real y efectiva por la empresa licitadora del personal que participará en la prestación del servicio.

15. ADJUDICACIÓN DE LOS CONTRATOS Y FORMALIZACIÓN

15.1. Adjudicación:

La adjudicación se realizará por parte del órgano de contratación, deberá ser motivada y contener al menos las razones por las que se ha rechazado una candidatura u oferta, las características y ventajas de la oferta seleccionada, señalando el plazo de suspensión de la eficacia de la adjudicación y los medios de impugnación que procedan. Se acomodará a la propuesta formulada por la Mesa de Contratación, en la que figurará el orden de prelación de las personas que han formulado una propuesta admisible, con las puntuaciones que han obtenido. La propuesta de adjudicación no genera derecho alguno mientras no se apruebe la resolución de adjudicación.

Transcurrido el plazo para la aportación de documentación por la licitadora en cuyo favor se ha propuesto la adjudicación, que deberá ser motivada, esta se efectuará mediante Resolución de la Directora General de Medio Ambiente, que será notificada a todas las personas licitadoras.

El órgano de contratación adjudicará los contratos en el plazo máximo de un mes desde el acto de apertura pública de la oferta económica en consonancia con lo dispuesto en el artículo 100 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

La adjudicación de los contratos objeto de esta licitación se anunciará en el Portal de Contratación de Navarra y en el Diario Oficial de la Unión Europea en el plazo de treinta días naturales desde la adjudicación del contrato.

Para poder adjudicar el contrato a una sociedad de capital mixto en la que concurra capital público y privado, se respetará a lo dispuesto por el artículo 6 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

15.2. Eficacia de la adjudicación.

Los contratos se perfeccionan mediante la adjudicación realizada por el órgano de contratación competente, pero la eficacia de dicha adjudicación quedará de acuerdo con las siguientes normas:

- a) Durante el plazo de diez días naturales contados desde la fecha de remisión de la notificación de la adjudicación, si dicha remisión se hace a través de medios electrónicos.
- b) Durante el plazo de quince días naturales contados desde la fecha de remisión de la notificación de la adjudicación, si dicha remisión se produce por medios no electrónicos.

La manifestación expresa de todas las personas interesadas en el procedimiento señalando la renuncia a presentar una reclamación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra dará lugar a la finalización anticipada del plazo de suspensión, pudiendo continuar adelante con el procedimiento.

Si se hubiera presentado únicamente una oferta, no se aplicará el plazo de suspensión previsto en este apartado, pudiendo continuar con la tramitación del procedimiento.

El acto de adjudicación quedará también suspendido por la mera interposición de una reclamación en materia de contratación pública hasta el momento en que se resuelva dicha reclamación o hasta que transcurra el plazo legal para resolverla

15.3. Constitución de garantía definitiva.

Con carácter previo a la formalización del contrato la licitadora en cuyo favor se ha propuesto la adjudicación deberá constituir garantía definitiva, que quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones de la empresa adjudicataria hasta el momento de la finalización del plazo de garantía y, en particular, al pago de las penalidades por demora así como a la reparación de los posibles daños y perjuicios ocasionados por la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato, cuyo importe económico será del 4% del importe de adjudicación.

Esta garantía, que se incautará en los casos de resolución por incumplimiento con culpa de la empresa adjudicataria, podrá constituirse de cualquiera de las siguientes formas:

- a) En metálico.
- b) Mediante aval a primer requerimiento prestado por alguno de los Bancos, Cajas de Ahorros, Cooperativas de Crédito y Sociedades de Garantía Recíproca autorizado para operar en España.
- c) Por contrato de seguro de caución celebrado con una entidad aseguradora autorizada para operar en el ramo de caución.

15.4. Formalización del contrato.

El contrato se formalizará en documento administrativo en el plazo de 15 días naturales contados desde la terminación del plazo de suspensión de la adjudicación y constituirá título suficiente para acceder a cualquier tipo de registro público.

Si el contrato no se formalizase en plazo por causas imputables a la empresa adjudicataria, el órgano de contratación podrá optar por alguna de las siguientes decisiones:

- a) Resolver el contrato, previa audiencia del interesado, con incautación de las garantías constituidas para la licitación o con abono por parte de éste de una penalidad equivalente al 5% del valor estimado del contrato e indemnización complementaria de daños y perjuicios en todo lo que exceda dicho porcentaje.
- b) Conceder un nuevo plazo improrrogable con aplicación del régimen de penalidades previsto en estos pliegos, para la demora en la ejecución del contrato.

Si la falta de formalización del contrato en plazo fuese imputable a la Administración, la empresa adjudicataria podrá solicitar la resolución del contrato y la indemnización de daños y perjuicios procedente.

No podrá iniciarse la ejecución del contrato sin la previa formalización del mismo.

Si se ha rechazado una candidatura u oferta, dicho rechazo deberá ser motivado, conteniendo las razones del mismo, así como las características y ventajas de la oferta seleccionada, señalando el plazo de suspensión de la eficacia de la adjudicación y los medios de impugnación que procedan, todo lo cual se comunicará a todos los interesados en la licitación. En cualquier caso, el órgano de contratación tiene derecho a declarar desierto el procedimiento de adjudicación, de forma motivada, siempre que las ofertas recibidas no se adecuen a los criterios establecidos.

15.5. Renuncia a la adjudicación del contrato y desistimiento del procedimiento de adjudicación por el ente contratante.

El órgano de contratación podrá renunciar a la adjudicación del contrato por razones de interés público debidamente justificadas.

También podrá desistir del procedimiento, con fundamento en una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación, en cuyo caso se justificará la concurrencia de la causa. El desistimiento no impedirá la iniciación inmediata de un nuevo procedimiento de licitación.

La renuncia a la celebración del contrato o el desistimiento del procedimiento sólo podrán acordarse por el órgano de contratación antes de la adjudicación.

En el caso en que el órgano de contratación renuncie a celebrar un contrato para el que haya efectuado la correspondiente convocatoria, o decida reiniciar el procedimiento para su adjudicación, lo notificará a quienes hayan licitado, informando también a la Comisión Europea de esta decisión.

16. OBLIGACIONES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

16.1. Documentación de carácter contractual:

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir el contrato con sujeción al presente Pliego, y en su caso a las mejoras por él ofertadas durante el procedimiento de licitación, teniendo toda esta documentación carácter vinculante y contractual.

16.2. Supervisión e inspección de los trabajos:

La ejecución del contrato se desarrollará bajo la supervisión, inspección y control de la Unidad Gestora del contrato, que podrá dictar las instrucciones precisas para el fiel cumplimiento de lo convenido.

Cuando la empresa adjudicataria o las personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la Unidad Gestora del contrato podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado. El incumplimiento de las órdenes dictadas por la Unidad Gestora del contrato implicará la imposición de las penalidades abajo relacionadas.

16.3. Condiciones de ejecución del contrato de carácter social y medioambiental y de igualdad de género.

16.3.1. Condiciones generales de ejecución (artículo 66 de la Ley Foral de Contratos Públicos):

La empresa adjudicataria se hallará sujeta al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.

La oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

La contratista se encuentra sometida, en las condiciones previstas en el artículo 67 de la Ley Foral de Contratos Públicos, a la subrogación de todos/as los/as trabajadores/as que, a pesar de pertenecer a otra empresa, vengán realizando la actividad objeto del contrato. Se incluye como Anexo V, la información necesaria a efectos de conocer las condiciones de subrogación.

Asimismo, la contratista deberá responder de los salarios impagados a las y los trabajadores afectados por la subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad Social devengadas, conforme a lo previsto en el citado artículo 67.8 de la Ley Foral 2/2018, de Contratos Públicos.

La persona adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas. Velará especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se establecen en estas Condiciones Particulares y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar de modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente”.

16.3.2. Condiciones especiales de ejecución (artículo 106 de la Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos):

Cumplir con los compromisos adquiridos en esta materia descritos en el epígrafe “Criterios de adjudicación”.

En la ejecución de este contrato habrá de cumplirse las siguientes condiciones especiales:

A) Condiciones medioambientales:

- a). Se procederá a la recuperación o reutilización de los envases o embalajes utilizados.
- b). Se procederá a la recogida y reciclado de los desechos o de los productos, a cargo de la empresa adjudicataria.
- c). Las empresas licitadoras presentarán un Plan para la Gestión de sus residuos, acorde con su sector y circunstancias, en el que se detallará el cumplimiento de sus obligaciones como productor, poseedor o gestor de residuos.
- d). Toda la documentación derivada de los trabajos realizados será presentada en soporte informático. Cuando a solicitud de la Dirección del Parque deba entregarse alguna documentación adicional impresa, deberá utilizarse papel ecológico.

B) Condiciones de tipo social:

- a). Los informes, memoria parcial y/o final que se elaboren durante la ejecución del contrato y que contengan datos referidos a personas físicas deberán estar desagregados por sexo siempre que sea factible su obtención. Además, se hará referencia a las necesidades especiales de atención y las medidas propuestas con medios propios de la empresa a las personas con necesidades especiales según describe el punto 10.2.3
- b). En toda la documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato, la adjudicataria deberá utilizar un lenguaje no sexista en la documentación y materiales, así como emplear una imagen con valores de igualdad entre mujeres y hombres, roles de género no estereotipados y corresponsabilidad en los cuidados.

16.3.3. Condiciones especiales de carácter medioambiental

16.3.3.1. Cumplir con los compromisos adquiridos en esta materia descritos en el epígrafe de “Criterios de adjudicación”.

16.3.3.2. Deberá presentar, en el plazo de 30 días desde la formalización del contrato, un estudio sobre los residuos y envases generados en el Centro y establecer un plan de actuación. Este plan de actuación deberá recibir el visto bueno de la Unidad Gestora del contrato antes de su implementación. Para la elaboración del mismo se recomienda la consulta de la “Guía práctica para el cumplimiento de la Ley Foral 14/2018, de residuos y su fiscalidad, en edificios públicos de Navarra”, accesible en: <https://oprec-navarra.com/gestion-residuos-sociedades-publicas/>.

16.3.4. Condiciones especiales de carácter social

16.3.4.1. Cumplir con los compromisos adquiridos en esta materia descritos en el epígrafe “Criterios de adjudicación”.

16.3.4.2. La empresa adjudicataria deberá estar al corriente del pago de las nóminas del personal que participe en la ejecución del contrato. Se considera que se incumple la citada condición cuando se produzca un retraso o impago en el abono de las nóminas en más de dos meses. A tal efecto, la Administración podrá exigir, junto al envío de certificación acreditativa de que la empresa adjudicataria se encuentra al corriente en el pago de las nóminas de los trabajadores que ejecuten el contrato, emitida por el representante legal de la empresa, a fecha de presentación de cada una de las certificaciones.

16.3.4.3. La empresa adjudicataria deberá estar al corriente de los pagos de que la empresa adjudicataria ha de hacer a todas las personas subcontratistas o suministradoras que participen en el contrato. La empresa adjudicataria remitirá al órgano de contratación, cuando éste lo solicite, relación detallada de aquellas personas subcontratistas o suministradoras que participen en el contrato. Se presentará certificación emitida por el representante legal de la empresa, a fecha de presentación de cada una de las certificaciones que justifique el cumplimiento de esta cláusula.

16.3.4.4. La empresa adjudicataria se encuentra sometida, en las condiciones previstas en el artículo 67 de la Ley Foral 2/2018, de Contratos Públicos, a la subrogación de todos los trabajadores que, a pesar de pertenecer a otra empresa, vengán realizando la actividad objeto del contrato.

16.4. Incumplimiento del plazo de ejecución.

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los parciales señalados para su ejecución sucesiva.

La constitución en demora de la empresa adjudicataria será automática sin necesidad de intimación previa de la Administración.

Cuando la contratista por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales, la Administración podrá optar, atendidas

las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades diarias en la proporción de 0,40 euros por cada 1.000 euros del importe de adjudicación.

Cuando el retraso no fuera imputable a la contratista y este se ofreciera a cumplir sus compromisos, la Administración le concederá una prórroga equivalente al tiempo perdido salvo que la empresa adjudicataria hubiera solicitado una menor.

16.5. Riesgo y ventura.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria y serán por cuenta de éste las pérdidas, averías o perjuicios que experimente durante la ejecución del contrato, sin perjuicio de su aseguramiento.

16.6. Interpretación del contrato.

La persona titular de la Dirección General de Medio Ambiente, como órgano de contratación, es la facultada para interpretar el contrato y resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento. El ejercicio de dicha facultad se documentará por medio de un expediente con audiencia previa de la empresa adjudicataria en el que figurarán los pertinentes informes técnicos y jurídicos, sin perjuicio del dictamen del Consejo de Navarra en los casos en que proceda.

16.7. Deber de confidencialidad.

La empresa adjudicataria deberá guardar sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de aquellos datos de los que tenga conocimiento con ocasión de su ejecución. No obstante, el órgano de contratación, atendiendo a la naturaleza y circunstancias del contrato podrá eximir al contratista de esta obligación cuando lo estime conveniente.

Quien licite podrá designar expresamente aquellos datos técnicos o mercantiles, que formen parte de su estrategia empresarial, en particular los secretos técnicos o comerciales y los aspectos confidenciales de las ofertas, cuya divulgación desee impedir, si bien no podrá extender esta declaración de confidencialidad a toda su propuesta, correspondiendo al órgano de contratación determinar motivadamente aquella documentación que no afecta a secretos técnicos o comerciales, a pesar de haber sido incluidos en la citada declaración.

16.8. Daños y perjuicios causados por la ejecución del contrato.

Son imputables al contratista todos los daños y perjuicios, sobre bienes y personas, tanto de la propiedad como de terceros, que se causen como consecuencia de la ejecución del contrato. La Administración de la Comunidad Foral responderá únicamente de los daños y perjuicios derivados de una orden inmediata y directa de sus órganos.

16.9. Cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud.

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente en el sector en el que se encuadre la actividad de la empresa contratista.

16.10. Propiedad intelectual.

Los derechos de propiedad intelectual de los trabajos realizados durante la ejecución del contrato, pertenecerán en exclusiva a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en su máxima extensión territorial y temporal, excluido el derecho moral.

16.11. Penalizaciones por incumplimiento.

Serán objeto de penalización el incumplimiento total o parcial por la empresa adjudicataria de las prohibiciones establecidas en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, la omisión de actuaciones que fueran obligatorias conforme a ella y el incumplimiento de los plazos para la ejecución del contrato, así como el incumplimiento de las instrucciones u órdenes dictadas por la Unidad Gestora en aplicación de sus facultades de supervisión e inspección de la ejecución del contrato.

Según lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se prevé la imposición de penalidades a la empresa adjudicataria, para los siguientes supuestos:

- a) Incumplimiento parcial de la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato (Grave).
- b) Ejecución defectuosa del contrato (Grave), lo que incluye deficiencias en la limpieza y mantenimiento del centro, acumuladas dos veces en un bimestre que hayan sido avisadas a la empresa y sin adopción de medidas para su corrección.
- c) Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato (Muy Grave).
- d) Incumplimiento del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales incluidos en la oferta (Grave).
- e) Incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la Unidad Gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo (Grave).
- f) Incumplimiento de las obligaciones laborales o sociales en relación con sus trabajadores (Grave).
- g) Incumplimiento de la normativa en materia de igualdad entre mujeres y hombres (Grave).
- h) En general, cualquier incumplimiento o cumplimiento defectuoso que produzca perjuicios a la Administración o terceros.

Los incumplimientos de la empresa adjudicataria se penalizarán de acuerdo con la clasificación establecida en los pliegos, con arreglo a la siguiente escala:

- a) Incumplimientos leves, con hasta el 1% del importe de adjudicación.
- b) Incumplimientos graves, desde el 1% hasta el 5% del importe de adjudicación.

c) Incumplimientos muy graves, desde el 5% hasta el 10% del importe de adjudicación. Esta penalidad podrá alcanzar el 20% del importe del contrato en caso de incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato previstas en el artículo 66 de esta ley foral.

El límite máximo de la cuantía total de las penalidades que pueden imponerse a un contratista no podrá exceder del 20% del importe de adjudicación. Cuando las penalizaciones por incumplimiento excedan del 10% del importe de adjudicación procederá iniciar el procedimiento para declarar la prohibición de contratar.

La imposición de estas penalizaciones no excluye la eventual indemnización a la Administración como consecuencia de los daños y perjuicios ocasionados por los mismos hechos. Tampoco excluye la resolución del contrato, que pudiera resultar procedente de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 23 del presente Pliego.

Las penalizaciones se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la Unidad Gestora del contrato, previa audiencia de la empresa adjudicataria, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido.

17. FORMA DE PAGO

La distribución del gasto por anualidades y lotes, IVA incluido, es el siguiente:

	Lote 1		Lote 2		SUMA	
	Gestión del Centro de Interpretación de la Naturaleza y Oficina de Información Turística del Gobierno de Navarra en Roncal/Erronkari		Gestión del Centro de Interpretación de la Naturaleza y Oficina de Información Turística del Gobierno de Navarra en Ochagavía/Otsagabia			
CIN + OIT	SIN IVA	CON IVA	SIN IVA	CON IVA		
2024	109.218,74	132.153,79	122.438,25	148.150,30	231.656,99	280.304,09
2025	119.147,71	144.168,72	133.569,00	161.618,48	252.716,71	305.787,20
2026	119.147,71	144.168,72	133.569,00	161.618,48	252.716,71	305.787,20
2027	119.147,71	144.168,72	133.569,00	161.618,48	252.716,71	305.787,20
2028	119.147,71	144.168,72	133.569,00	161.618,48	252.716,71	305.787,20
2029	9.928,97	12.013,97	11.130,75	13.467,75	21.059,72	25.481,72
SUMA:	595.738,55	720.842,64	667.845,00	808.091,97	1.263.583,55	1.528.934,61

El mes de diciembre de cada año se pagará cuando se abran los presupuestos del año siguiente.

El abono de los trabajos se realizará cada dos meses, previa presentación de factura y de informe o memoria de gestión del CIN de esos dos meses. Para los meses de noviembre y diciembre la factura y el informe o memoria de gestión será mensual. La fecha de emisión de las facturas será como muy pronto el último día del mes al que hacen referencia.

La entidad adjudicataria deberá contar con el visto bueno técnico del Órgano contratante para cada una de las fases presentando los trabajos realizados en una reunión al final de cada fase.

El último abono se realizará una vez que se haya ejecutado completamente el servicio, incluyendo todas las partes que lo compongan, así como la totalidad de las mejoras ofertadas (SI LAS HAY) por la entidad adjudicataria y tenga el visto bueno técnico de la Unidad Gestora.

El contenido de las facturas deberá ajustarse a lo dispuesto en el Decreto Foral 23/2013, de 10 de abril, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación. Asimismo, debe señalarse que únicamente generarán obligación de pago las prestaciones efectivamente realizadas por la empresa adjudicataria.

18. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PRECIOS

No procede la revisión de precios señalada en el artículo 109 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

En caso de prórroga del contrato, el precio de adjudicación no será objeto de actualización.

19. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se entenderá cumplido por la empresa adjudicataria cuando ésta haya realizado a satisfacción de la Unidad Gestora la totalidad de su objeto de acuerdo con lo pactado en el contrato.

Para la constatación del cumplimiento la Unidad Gestora realizará un acto formal y positivo de recepción o conformidad en el plazo máximo de 15 días naturales desde la realización del objeto del contrato.

No se establece período de garantía, de acuerdo con la naturaleza de los trabajos a realizar.

20. MODIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS

Los contratos objeto de los presentes pliegos solo podrán modificarse por motivos de interés público, sin afectar a su contenido sustancial, introduciendo las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que las haga necesarias y cuya valoración corresponde al órgano de contratación. Se considerará que una modificación afecta al contenido sustancial cuando se cumpla alguna de las condiciones contempladas por el artículo 114 de la Ley Foral 2/2018, de Contratos Públicos.

No se podrán modificar los contratos cuando la modificación tenga por objeto subsanar deficiencias en la ejecución de los contratos por la empresa adjudicataria o sus consecuencias, que puedan solucionarse mediante la exigencia y cumplimiento de las obligaciones contractuales o de la responsabilidad de la empresa adjudicataria, ni cuando se trate de obras, servicios o suministros que, no figurando en el contrato o proyecto inicial, sean susceptibles de aprovechamiento independiente.

Las modificaciones que cumpliendo las exigencias legales produzcan aumento, reducción, supresión o sustitución de unidades ya contempladas en el contrato, serán obligatorias para la empresa adjudicataria, quien no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna en los casos de supresión o reducción.

El importe acumulado de todas las modificaciones no podrá exceder en ningún caso del 50% del importe de adjudicación del contrato.

Cualquier modificación de contrato distinta a las permitidas por el artículo 114 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos se considerará ilegal. Las obras, servicios o suministros que fuera preciso contratar para responder a causas objetivas que las hagan necesarias, deberán ser objeto de una nueva licitación.

La fijación de precios en el caso de modificación del contrato con inclusión de nuevas unidades se llevará a cabo de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 115 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

21. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

Si el órgano de contratación acordase la suspensión del contrato por motivos de interés público o ésta tuviese lugar por demora en el pago por plazo superior a cuatro meses, se levantará un acta que será firmada por un técnico de la Unidad Gestora y por la empresa adjudicataria en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho que se deriva de ello.

Acordada la suspensión la Administración abonará a la empresa adjudicataria los daños y perjuicios efectivamente sufridos por este.

22. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO

Se estará en lo dispuesto en los artículos 107 y 108 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

23. CAUSAS DE RESOLUCIÓN

Serán causas de resolución del contrato, previa audiencia de la empresa adjudicataria, las previstas en el artículo 160 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

24. IMPUGNACIÓN DE ACTOS

Contra los presentes pliegos, las resoluciones y los actos de trámite especificados en el artículo 112.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que se dicten durante este procedimiento de contratación, los interesados podrán interponer recurso de alzada ante el Consejero de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su notificación.

Alternativamente al recurso de alzada, contra los presentes pliegos y contra los actos de trámite o definitivos que les excluyan de la licitación o perjudiquen sus expectativas, los interesados podrán interponer Reclamación en materia de contratación pública ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra. La reclamación deberá fundarse en alguno de los motivos señalados en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y deberá presentarse en la forma y plazo descritos en la misma.

Contra los actos relacionados en el artículo 35 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y que pongan fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo con arreglo a lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

25. PROTECCIÓN DE DATOS

La comunicación de datos personales por la entidad contratante a la empresa adjudicataria, se realizará con la finalidad de gestionar las actividades de uso que figuran en los presentes pliegos, y no deberán ser utilizados para finalidades distintas. Esta obligación se considera esencial a los efectos del artículo 160.1, letra j) Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratación Pública de Navarra, dando lugar su incumplimiento a la resolución del contrato, con los efectos dispuestos por el artículo 161 de dicha norma y el artículo 161 bis añadido por Ley Foral 17/2021, de 21 de octubre, por la que se modifica la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

En el caso de que como consecuencia de la ejecución de los presentes pliegos fuese necesario el acceso por parte de la adjudicataria final a datos personales y confidenciales de los que es responsable el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, la adjudicataria final en su calidad de Encargado o Subencargado del Tratamiento deberá cumplir con las obligaciones que la normativa aplicable en materia de Protección de Datos dispone para dicha figura. En particular, se tendrá en cuenta especialmente las disposiciones establecidas por las siguientes normas:

(1º). Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

(2º). Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

(3º). 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 (Reglamento general de protección de datos).

(4º) El Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Los responsables enumerados en el artículo 77.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales deberán aplicar a los tratamientos de datos personales las medidas de seguridad que correspondan de las previstas en el Esquema Nacional de Seguridad, así como impulsar un grado de implementación de medidas equivalentes en las empresas o fundaciones vinculadas a los mismos sujetas al Derecho privado.

Las medidas de seguridad a aplicar con respecto a los datos a los que hubiese tenido acceso la empresa adjudicataria se corresponderán con las de la Administración pública de origen y se ajustarán al Esquema Nacional de Seguridad.

PARTE 2. PRESCRIPCIONES TECNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato de Gestión de las Oficinas de Información Turística (OIT en adelante) y Centros de Interpretación de la Naturaleza (CIN en adelante) del Gobierno de Navarra ubicados en Roncal/Erronkari y Ochagavía/Otsagabia, tiene por objeto prestar el servicio de atención al público de la OIT, la puesta en marcha de un nuevo modelo de oficina 365/24/7 basado en la atención digital, la colaboración en la gestión, desarrollo y coordinación de las Unidades de Gestión de los Espacios Turísticos (en adelante UGET) y el desarrollo del programa de educación ambiental del CIN, con el objeto, entre otros, de promocionar el turismo y dar a conocer el patrimonio natural y los valores ambientales en dichas localidades y su zona de influencia, y ofrecer una alternativa de ocio mediante actividades ligadas a la naturaleza, así como sensibilizar a la ciudadanía y los visitantes en el respeto al medio ambiente.

A estos efectos, la zona de influencia de la OIT y CIN de Roncal/Erronkari comprende el territorio correspondiente al Valle de Roncal- Erronkaribar y Castillonuevo; y la zona de influencia de la OIT y CIN de Ochagavía/Otsagabia comprende el territorio correspondiente al Valle de Salazar, Valle de Aezkoa y Almiradío de Navascués.

La citada prestación de atención al público se concreta en recibir a los visitantes del CIN y la OIT, prestar el servicio de educación ambiental, proporcionar información sobre recursos monumentales, naturales, históricos, la Red Natura 2000 y la Red de Espacios Naturales, a visitantes y grupos, así como sobre la oferta de equipamientos y recursos turísticos, alojamientos, restaurantes y actividades, servicios de transporte y comunicaciones, y cualquier dato de interés del destino y su entorno; información referente al municipio concreto y su zona de influencia y, en su caso, a toda Navarra. Dicha información será recabada por el personal de la OIT, estableciendo los canales de comunicación y un retorno efectivo con entidades locales, titulares y gestores de recursos y empresas turísticas de la zona; será así mismo el encargado de actualizar y mantener la Plataforma informática Infotourist de Recursos Turísticos.

La atención al público se realizará principalmente de forma presencial, telefónica, o por correo electrónico, pudiéndose emplear otros medios a disposición del Centro, debiendo prestar atención específica a prescriptores/as y operadores/as de turismo.

Asimismo, además de la atención al público, la empresa adjudicataria actuará como agente de apoyo entre el tejido turístico de su zona de influencia y la Unidad Gestora, colaborando, entre otros, en el desarrollo y ejecución de la Red de Acogida al visitante o la detección de oferta turística no reglada y en la gestión ambiental con el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, y en las tareas que contribuyan a una mejor coordinación de la red de equipamientos de educación ambiental del Gobierno de Navarra.

Las prescripciones técnicas que se indican en este pliego son aplicables a cada uno de los dos OIT-CIN por separado.

2. CONTACTO E IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO

La empresa adjudicataria designará a una persona como responsable de las Oficinas de Turismo y Centro de Interpretación de la Naturaleza, indicando los siguientes datos:

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

Así mismo, el adjudicatario declarará los siguientes datos acerca de las personas que tenga previsto dedicar a la realización de las tareas contempladas en el presente pliego, manteniendo a la coordinación que se designe al corriente de cualquier modificación al respecto, sea de carácter temporal o permanente:

- Nombre y apellidos.
- NIF.
- *Curriculum vitae*, para los nuevos trabajadores.
- Documentación acreditativa que justifique el nivel B2 de euskera.
- Documentación acreditativa que justifique el nivel B1 de inglés.
- Documentación acreditativa que justifique el nivel B1 de francés.

3. HORARIO

La empresa adjudicataria deberá trabajar al menos 4.289 horas (2.132 horas como CIN + 2.157 como OIT), distribuidas según los apartados siguientes:

3.1. Atención al público de la OIT y soporte técnico UGET

Las fechas y horario de apertura se detallan en el Anexo VI con el calendario modelo completo para 2024.

El contrato incluye, para cada oficina de turismo (Roncal/Erronkari y Ochagavía/Otsagabia) 2.159 horas de trabajo divididas en 1.703 de horas de atención presencial a las personas turistas en la oficina y 456 horas de trabajo en la colaboración de la gestión, desarrollo y dinamización de la UGET del Pirineo.

El calendario de trabajo, teniendo en cuenta los trabajos a realizar para colaborar en la gestión de las UGET y el número de horas para la atención presencial a las personas turistas, tomando como referencia los datos de afluencia de los años, 2019 y 2022, tendrá que cumplir los siguientes requisitos:

- Lunes de enero a marzo excepto semana santa cerrado/día libre. (temporada baja).
- Lunes, de noviembre y diciembre cerrado/día libre. (temporada baja)
- El resto del año, el horario de lunes a viernes (no festivos), será de 7 horas de las cuales, de 10h a 14h, serán de apertura obligatoria para atender a las personas turistas, pero el resto de la jornada (3 horas), será para trabajo interno y soporte técnico de la UGET. El horario para el personal será flexible, pudiendo elegir, la modalidad, mientras trabaje las 7 horas diarias y respete el horario de atención a las personas turistas. En el caso de que ese día trabaje una persona únicamente y desde el Servicio de Planificación e Innovación Turística, se le requiera

para acudir a alguna reunión o visita técnica y no teniendo que atender a ninguna actividad programada por el CIN, podrá cerrar la oficina y atender esa cita.

- Días 24, 25 y 31 de diciembre cerrados/día libre, 1, 5 y 6 de enero cerrados/día libre.
- Se adjunta un calendario modelo para todas las oficinas que se podrá variar en un 10%, para atender al público turista, en circunstancias excepcionales propias de la localidad donde se encuentre la oficina (fiestas, eventos especiales, temporada turística, etc...). Dichas variaciones se deberán solicitar a la coordinadora de oficinas de turismo de la Red del Gobierno de Navarra, quien deberá autorizarlas mediante una notificación del Director/a o del Jefe/a de Sección del Servicio de Planificación e Innovación Turística.
- El horario mínimo de trabajo diario, entre semana será de 7 horas, excepto los domingos y festivos que será de 4, para favorecer la conciliación laboral y familiar de las personas trabajadoras. No obstante, el Servicio de Planificación e Innovación Turística, de acuerdo con la Unidad Gestora podrá proponer cambios en los horarios atendiendo a las necesidades del servicio y la afluencia de visitantes.
- En el mes de agosto será obligatorio la atención a las personas turistas en la oficina de turismo por parte de 2 personas, a la vez, como mínimo.
- Las adjudicatarias deberán disponer de un sistema de control / fichaje del personal informatizado con acceso por parte del Servicio de Planificación e Innovación Turística.

3.2. Atención a grupos del CIN

Las visitas concertadas de la Campaña Escolar se atenderán de lunes a viernes de 10 a 14 horas de mediados de septiembre a mediados de junio, a excepción de la temporada baja establecida para la OIT, en la que las visitas concertadas serán de martes a viernes.

Las visitas de la Campaña de Esquí escolar, cuya duración estimada es de 12 semanas, se llevarán a cabo a partir de la 3ª semana de diciembre o la segunda de enero. Se atenderán cualquier día de la semana de lunes a jueves, en horario flexible entre las 16:30 a las 20:30 horas, aproximadamente, siendo la visita en cualquier caso de 2h 30 minutos. Dichos horarios podrán verse modificados en función de las necesidades de la campaña de esquí. Las variaciones al alza o a la baja de las horas trabajadas en la campaña de esquí debidas a necesidades de la campaña, deberán ser compensadas por horas a trabajar con otros grupos escolares, ya sean visitas de la campaña escolar general o actuaciones a desarrollar dentro de la campaña escolar local.

Las visitas de otros grupos organizados serán concertadas previamente y se atenderán en el horario convenido entre la empresa y la entidad solicitante.

3.3. Programa de atención al visitante del CIN

La empresa establecerá un programa de educación ambiental que incluya visitas guiadas al CIN, itinerarios guiados, charlas, talleres y otras acciones de educación ambiental según el calendario establecido. También sin reserva previa o cuando se reúnan en el centro ocho o más personas, visitas guiadas al CIN

Parte de las horas de este punto 3.3, la adjudicataria podrá dedicarlas a la elaboración de nuevos recursos o materiales de educación ambiental para su uso en el CIN y en actividades realizadas por él o en la renovación de los existentes.

El número de horas a destinar en 2024 a los bloques 3.2 y 3.3. y al resto de las dedicaciones del CIN, está en el Anexo VII.

De la realización de estas horas se informará bimestralmente (excepto en noviembre y diciembre, que será mensualmente) al Servicio Forestal y Cinegético y deberán ser debidamente justificadas de acuerdo al procedimiento que se establezca.

En el caso de prórroga del contrato, anualmente se deberá presentar una nueva propuesta dentro del plan de gestión para el año siguiente, antes del 15 de octubre de cada año.

El calendario para el programa de atención al visitante que se adjunta es orientativo, pudiendo la empresa presentar una alternativa al mismo, siempre que se respeten las horas mínimas establecidas en ese calendario, en función de la demanda de los servicios que se puede prever en cada centro y atendiendo a las características del territorio.

3.4. Organización

La empresa dedicará, al menos, un total de 320 horas a la organización del servicio, diseño de actividades, coordinación, publicidad, publicidad a través de sistemas informáticos, página web, boletines, informes, apoyo a la unidad gestora y otras unidades de Gobierno de Navarra, reuniones y contactos con entidades de la zona y otros destinados a mejorar el servicio y los objetivos del centro y otras tareas propias de la organización del CIN.

3.5. Limpieza

La limpieza del CIN se hará a cuenta de la empresa fuera del horario de atención al público y apertura del Centro, siendo diaria la frecuencia de limpieza de las zonas de acceso y aseos. El tiempo estimado para esta labor es de 362 horas anuales para 2024. Al margen de este contrato, el resto de áreas correspondientes a la zona de OIT se gestionan con un contrato diferente por parte del Servicio de Patrimonio del Departamento de Hacienda y Política financiera, con el cual deben coordinarse.

Las propuestas presentadas deberán ser acordadas y autorizadas previamente por el Servicio Forestal y Cinegético. Las horas de trabajo autorizadas para cada uno de los bloques 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5 podrán ser modificadas, previa justificación y autorización por el citado Servicio, en función de las necesidades que vayan surgiendo durante el año. De este modo las horas inicialmente aprobadas para un determinado bloque de trabajo que no vayan a ser realizadas en actividades propias del mismo, podrán ser invertidas en otro u otros bloques de trabajo que pudieran presentar nuevas necesidades no previstas al inicio del año.

Anualmente la empresa adjudicataria, igualmente, presentará un calendario de trabajo ajustado al total de horas anuales aprobadas y a su distribución entre los bloques 1 (atención al público de la OIT), 2 (atención a grupos del CIN), 3 (atención al visitante del CIN), 4 (organización) y 5 (limpieza), que deberá ser autorizado por el Servicio Forestal y Cinegético y el Servicio de Planificación e Innovación Turística.

4. ACTUACIONES A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

4.1. Atención al público.

- Mantener el horario establecido de atención al público.

- Mantenimiento y actualización continua de la información turística y su difusión utilizando la plataforma Infotourist.
- 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.
- Informar al público sobre los servicios e instalaciones que se ofrecen.
- Ofrecer una información adaptada a la tipología del grupo o persona, así como a las circunstancias de su visita, siempre buscando que el visitante obtenga el máximo partido a su visita.
- Responder a cuantas demandas de información se produzcan en el Centro sobre Navarra y sus recursos monumentales, naturales e históricos. También sobre la oferta de alojamientos, restaurantes y actividades, servicios de transporte y comunicaciones y cualquier dato de interés del destino y su entorno; información no solo referente al municipio concreto y su zona de influencia sino a toda Navarra.
- Atender al público en general: personalmente, por teléfono y correo electrónico, y atención especial a editores de guías, estudiantes y medios de comunicación, teniendo en cuenta que la colaboración con medios de comunicación deberá tener el visto bueno de la Dirección General de Medio Ambiente y de la de Turismo en las materias que le competen.
- .
- Garantizar el cumplimiento de la Normativa del Centro.
- Llevar un "Libro de Sugerencias y Reclamaciones" donde se anotarán las quejas y peticiones de los visitantes.
- Recogida de datos estadísticos de visitantes y participantes de las distintas campañas y actividades organizadas de educación ambiental, asistentes, ratios género y edad, campaña, etc.
- Colaboración con encuestas de satisfacción, calidad y recogida de datos que se organice desde el Gobierno.

4.2. Colaboración con la Dirección General de Turismo.

- Recopilación de información turística para diferentes soportes promocionales incluyendo la corrección y revisión de dichos soportes.
- Participación en el mantenimiento de las bases de datos o plataformas que se indiquen relativas a recursos turísticos utilizando la plataforma Infotourist.
- Participación en la elaboración y puesta en marcha de planes globales de estrategia turística de Navarra impulsados por el Gobierno de Navarra, especialmente en el Plan Estratégico de Turismo 2018-2025 y su desarrollo en programas y medidas.
- Acompañar en el proceso de formación en las tareas de informador/a turístico/a establecidas por la unidad gestora del contrato (convenios con entidades educativas, personal de Oits municipales y Pits...).
- Apoyo a las acciones de formación, dinamización y sensibilización que la Dirección General de Turismo, tenga planificado realizar en la zona de influencia de la Oficina de Turismo.
- Como parte integrante de la Red de Oficinas de turismo de Navarra, la oficina de turismo atenderá, en el momento en el que sea solicitado, el teléfono general de atención al público 848 420 420, correo turismo@navarra.es, o cualesquiera otros canales de atención generales sobre información turística navarra.
- Aquellas tareas que contribuyan a la mayor y mejor coordinación de toda la Red de Información Turística de Navarra.

4.3. Soporte técnico de la UGET.

La contratista realizará las tareas encomendadas por el Servicio de Planificación e Innovación Turística en la UGET a la que pertenezca la Oficina de Turismo, que estarán en todo caso relacionadas con materias turísticas y que serán las siguientes:

- Colaboración en la ejecución y seguimiento de la implantación de los planes de sostenibilidad en Destinos (PSTD) con los entes gestores respectivos.
- Colaboración en la coordinación, gestión y apoyo a las iniciativas que se desarrollen en el ámbito de actuación de las UGET.
- Coordinación con el/la Técnico/a de Zona de la Dirección General de Turismo.
- Colaboración con el resto de Servicios de dicha Dirección General, previo conocimiento del Servicio de Planificación e Innovación Turística.
- Coordinación y contacto permanente con los agentes turísticos zonales.
- Asistencia a las reuniones ordinarias y extraordinarias de la UGET.
- Labor de asesoría y atención básica a los agentes turísticos comarcales para contribuir a mejorar su competitividad a nivel local.
- Identificar el perfil de las personas emprendedoras y el empresariado turístico al objeto de trabajar el relevo/traspaso de negocios.
- Colaborar con los Consorcios, asociaciones, entidades locales y pymes del sector en el conocimiento de las ayudas en materia de turismo.
- Ayudar a la difusión de las medidas de apoyo y líneas de subvenciones para el sector del Gobierno de Navarra.
- Difundir y colaborar en la implantación de cualquiera de las medidas que pueda impulsar la D.G. de Turismo en materia de turismo dirigida tanto a las EELL, Consorcios, como a las pymes, emprendedores/as o asociaciones turísticas.
- Ayuda a la difusión en la UGET de las acciones en materia de ordenación, promoción y marketing, desarrolladas por la D.G. de Turismo.
- Cuantas otras labores se le encomienden por la D.G. de Turismo.

4.4. Exhibición, distribución y venta de publicaciones y material diverso

- La contratista gestionará la exhibición, distribución y venta de publicaciones, merchandising o productos autorizados por la D.G. de Turismo.
- Se dará prioridad a las publicaciones y otro tipo de material generado por la Dirección General de Turismo, con respecto a las de otras entidades, procurando en todo caso que las personas usuarias perciban claramente la vinculación de los mismos a la entidad promotora de que se trate.
- Se podrán distribuir publicaciones y materiales de consorcios, entidades locales y asociaciones turísticas legalmente registradas, así como de otros Departamentos del Gobierno de Navarra, siempre bajo la coordinación y consentimiento del Servicio de Planificación e Innovación Turística.
- No se podrán exhibir ni distribuir otros materiales, salvo autorización expresa de la D.G. de Turismo.

4.5. Aplicación de la marca e imagen

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

- Señalización externa.

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

- Elementos identificativos internos.

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

- Soportes de campañas de comunicación y difusión:

En todos aquellos soportes en que se mencione alguna de las oficinas pertenecientes a la Red de Información Turística del Gobierno de Navarra, esta vinculación se reflejará de forma expresa.

- Soportes informativos:

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

4.6. Gestión interna de la oficina

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

- Organización del personal: la contratista deberá organizar el personal en función de las estadísticas de afluencia del año 2019-2022, el calendario de apertura y las tareas especificadas en estas prescripciones.

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

- Implantación de planes de calidad, igualdad de género o inclusividad a requerimiento de la D.G. de Turismo.

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

4.7. Elaboración de informes

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

- Informe trimestral: contendrá la información estadística cuantitativa y cualitativa que la explique, en especial respecto al mismo mes del año anterior y la existencia de causas externas o eventos o hechos puntuales que ayuden a interpretar posibles variaciones (impacto de eventos turísticos, sucesos puntuales, etc.). Así mismo, contendrán información sobre el perfil del visitante, detectando las fuentes que han motivado el desplazamiento, quejas, sugerencias, propuestas de mejora, etc.

Incluirá objeto y detalle de las horas realizadas dedicadas a la colaboración con las UGET. Por otro lado, se deberá incluir información detallada de los movimientos y el estado del stock del material promocional. Deberá entregarse al Servicio de Planificación e Innovación Turística durante los siete primeros días del siguiente mes al que hace referencia.

- Informe de valoración anual: contendrá la información trimestral, valorando especialmente periodos significativos turísticamente. Aportará también datos de los principales perfiles de visitantes, así como nuevos recursos (entidades culturales, naturales y de ocio que pueden tener capacidad de atracción turística) y servicios turísticos de la zona de influencia y su impacto en la

experiencia del visitante (entidades de negocio relacionadas con las opciones de consumo de turistas y visitantes). Recogerá las propuestas de mejoras detectadas. Deberá entregarse a la unidad gestora del contrato antes del 30 de enero del año siguiente.

- Informes sobre ferias: en el caso de asistir a alguna feria o evento turístico de promoción, se entregará un informe de valoración en los 10 días siguientes a la finalización de la misma.
- Los informes a que se hace referencia en el apartado 26. B “Condiciones especiales de ejecución” del pliego regulador de la contratación.
- Otros informes solicitados por la D.G. de Turismo.

4.8. Atención a grupos en el CIN

- Atender las visitas de a los grupos de escolares locales y a los grupos escolares inscritos en la Campaña Escolar de visitas concertadas, Campaña de Esquí Escolar y otros grupos.
- Llevar un libro de visitas concertadas donde se hará constar el nombre de la entidad visitante; día, horas de la visita; número de participantes; desglose por género, localidad de procedencia; nombre del responsable, firma del mismo y observaciones. Traslado de los datos a base de datos u otro soporte informático para su utilización estadística
- Se controlará la capacidad de acogida y tamaño máximo de los grupos.
- Después de la visita:
 - + Se realizará la encuesta de satisfacción (si procede).
 - + Se recibirán las quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Los grupos escolares de primaria y secundaria que participen en la Campaña escolar deberán ser atendidos por una persona por cada 25 (+/-5) alumnos. Otros grupos escolares de otros niveles educativos, aquellos que participen en visitas recreativas y los grupos de adultos que realicen una visita guiada podrán ser atendidos por una persona independientemente de su tamaño (nunca más de 60 participantes por monitor).

4.9. Atención de la campaña de esquí de fondo escolar.

Esta Campaña está organizada por el Gobierno de Navarra. Tiene una duración estimada de 12 o 13 semanas. Los grupos (50-60 participantes) acuden por las tardes en un horario flexible entre las 16:30 y las 20:30 horas, aproximadamente, siendo la visita en cualquier caso de 2 hr. 30 minutos o 3 hr. los lunes, martes, miércoles o jueves. Suele comenzar a partir de la 3ª semana de diciembre o la 2ª de enero (por determinar).

La empresa adjudicataria deberá:

- Coordinarse con los responsables de la campaña para conocer los Centros participantes.
- Atender a los diferentes Centros Escolares en el horario desarrollando el modelo de visita que se establezca en el contrato.
- Llevar un registro de los centros y el número de asistentes.

4.10. Atención de visitas concertadas de centros escolares en el CIN

Esta campaña se organiza a través de la Red de Centros de Interpretación de la Naturaleza y de los Observatorios de Aves para apoyar las labores de educación ambiental que se desarrollan en los centros escolares.

Para ponerla en práctica se establecen dos periodos de inscripción (15/2 a 15/3 y 1/9 a 30/9), inscripción que se formaliza por medios digitales o por teléfono. Las visitas tendrán lugar de martes a jueves, por las mañanas de 10 a 14 horas.

El número de personas por grupo suele ser de 55-60 alumnos por cada grupo (no se atienden grupos mayores de 60 alumnos), siendo la ratio de atención por monitor de 25+5 personas.

La empresa adjudicataria se ocupará de:

- Realizar las inscripciones de los diferentes centros escolares interesados.
- Acordar la fecha definitiva de la visita y el número de participantes.
- Realizar la visita de acuerdo al programa y modelo de visita acordado con la persona responsable de la coordinación de los Centros de Interpretación de la Naturaleza.
- Llevar un registro de los centros y el número de asistentes.

Realizar la encuesta de satisfacción/recogida de sugerencias.

4.11. Programa de atención al visitante del CIN

Los grupos estarán constituidos por un máximo de 60 personas y un mínimo de 8 personas

Estas visitas podrán realizarse a lo largo de todo el año y la empresa adjudicataria deberá:

- Gestionar las reservas a las actividades del programa.
- Realizar las inscripciones de los diferentes grupos.
- Acordar la fecha definitiva de la visita y el número de participantes.
- Llevar un registro de los grupos y el número de asistentes.
- Ofrecer a los visitantes las actividades del programa, tanto en el CIN como en la zona de influencia del Centro.
- Llevar un registro de personas atendidas por el programa.
- Llevar a cabo las encuestas de satisfacción que se determinen.
- Recoger las quejas y sugerencias de los visitantes. Elaborar propuestas de mejora en el funcionamiento tras las quejas y sugerencias.
- Aconsejar sobre la actividad más adecuada al visitante según las características del mismo.
- Actualización de los contenidos de la página web, la actualidad y las reservas de las actividades.
- Hacer difusión y publicidad de las actividades que garantice la presencia de público en las mismas.
- Elaborar un programa trimestral de actividades amplio, variado y adaptado a la afluencia de visitantes y la época del año.
- Elaborar nuevos recursos o materiales educativos para su utilización en el CIN o en las actividades que este oferte, siempre y cuando disponga del visto bueno de la Unidad Gestora.

4.12. Atención a estudiantes en prácticas

El Centro podrá acoger estudiantes en prácticas, siempre con la conformidad de la empresa adjudicataria, del Servicio Forestal y Cinegético y Servicio de Planificación e Innovación Turística.

4.13. Apoyo a la Unidad Gestora de la Dirección General de Medio Ambiente con competencias en Educación Ambiental

Colaboración en la elaboración, revisión y corrección de soportes promocionales (web, publicaciones, etc.).

Comunicación y difusión de noticias, actividades y proyectos promovidos por la Dirección General de Medio Ambiente, y que tengan interés (general o específico) en la zona de influencia.

Colaboración en la gestión y organización de reuniones, charlas y otras actividades informativas que quieran realizar en la zona.

Difusión a los centros escolares y asociaciones/organizaciones interesadas de la oferta de actividades programadas por el CIN.

Colaboración en la creación o actualización de diferentes bases de datos que sean de interés.

Colaboración en la organización de determinadas jornadas de sensibilización relacionadas con la celebración de determinados “Días Mundiales” fijados por la ONU relacionados con la Conservación del Medio Ambiente.

Colaboración en el desarrollo de algunos proyectos (europeos u otros) que sean gestionados en la zona por la Dirección General de Medio Ambiente o por las empresas públicas adscritas.

Gestión de visitas o actividades relacionadas con el turismo y/o la naturaleza en colaboración con las entidades locales y las empresas de servicios turísticos y/o ambientales existentes en la zona.

4.14 Limpieza, mantenimiento y otras actuaciones

Mantenimiento de las instalaciones del CIN en correctas condiciones de limpieza y seguridad. Recarga con pellets de estufas y calderas que utilicen dicho combustible, así como las operaciones de limpieza de cenizas.

Aviso de posibles incidencias a la unidad gestora.

Atención a personal de mantenimiento, suministros, obras o reparaciones.

5. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Para justificar la realización efectiva de los trabajos, la empresa adjudicataria presentará los siguientes informes y memorias:

5.1. Bimestralmente

Presentará un informe de las actividades realizadas (atención a grupos y a particulares) y horas trabajadas en cada uno de los bloques de trabajo durante el periodo objeto del informe, junto con la factura correspondiente a ese período (cada dos meses, excepcionalmente en noviembre y diciembre se presentará un informe cada mes). La estructura del informe puede ser modificada por el Servicio Forestal y Cinegético.

El informe se presentará antes del día 10 del mes siguiente al que corresponda cada informe bimensual o mensual.

Como novedad, en estos informes deberá presentar las horas realizadas según lo declarado en el punto 10.2.2 Formación del personal que vaya a ejecutar el contrato de la parte 1: Condiciones Particulares de los Pliegos Reguladores de la Contratación de la Gestión de los Centros de Interpretación de la Naturaleza y Oficinas de Información Turística del Gobierno de Navarra en Roncal/Erronkari y Ochagavía /Otsagabia.

En el caso de que se obtenga puntuación por el apartado de criterios sociales, se deberá incluir los casos que han sucedido relacionado con las personas con necesidades especiales con discapacidad física, psíquica y sensorial, así como a los niños y niñas (hasta 12 años) y a las personas mayores (> 65 años). Se incluirán las medidas que se han aplicado, valorándose la idoneidad de las mismas y las mejoras que se podrían poner en práctica. Estos informes deberán incluir también, los datos que la Unidad Gestora determine que es necesario y no estén incluidos en este apartado.

Para la presentación estos informes se utilizará el formato del Anexo X (Informes bimensuales).

5.2. Memoria Anual

Antes del 30 de enero del año siguiente, deberá presentar una Memoria resumen donde se reflejen las actividades realizadas y las horas trabajadas en cada uno de los bloques de trabajo y una memoria-informe en la que se recoja el diagnóstico de los visitantes en la zona de influencia del Centro, así como las actuaciones llevadas a cabo durante el año y las conclusiones y solicitudes de actuación a la Unidad Gestora. El esquema de esta memoria se acordará con el Servicio Forestal y Cinegético.

En el caso de la información turística, su apartado contendrá detalle de los informes mensuales, valorando especialmente periodos significativos turísticamente, datos de los principales perfiles de visitantes, así como nuevos recursos (entidades culturales, naturales y de ocio que pueden tener capacidad de atracción turística) y servicios turísticos de la zona de influencia y su impacto en la experiencia del visitante (entidades de negocio relacionadas con las opciones de consumo de turistas y visitantes). Recogerá así mismo las actuaciones llevadas a cabo en los tres bloques durante el año y las conclusiones y solicitudes de actuación a la Unidad Gestora. El esquema de esta memoria se acordará con el Servicio de Planificación e Innovación Turística.

Como novedad, en estos informes deberá presentar las horas realizadas según lo declarado en el punto 10.2.2 “*Valoración de Medio Ambiente del CIN*” de la parte Condiciones Particulares, en cuanto a formación del personal que vaya a ejecutar el contrato de los Pliegos Reguladores de la Contratación de la Gestión de los Centros de Interpretación de la Naturaleza y Oficinas de Información Turística del Gobierno de Navarra en Roncal/Erronkari y Ochagavía /Otsagabia.

También se deberá incluir los casos que han sucedido relacionado con las personas con necesidades especiales con discapacidad física, psíquica y sensorial, así como a los niños y niñas (hasta 12 años) y a las personas mayores (> 65 años). Se incluirán las medidas que se han aplicado, valorándose la idoneidad de las mismas y las mejoras que se podrían poner en práctica.

Estos informes deberán incluir también, los datos que la Unidad Gestora determine que es necesario y no estén incluidos en este apartado.

Para la presentación estos informes se podrá utilizar el formato del Anexo XI.

5.3. Informe final de curso escolar sobre el programa de educación ambiental para escolares.

Una vez finalizado el curso escolar, en los meses de julio y agosto la empresa adjudicataria presentará un informe sobre el trabajo realizado con los centros escolares en el que se recoja toda la información cualitativa, del trabajo que se ha realizado con escolares.

Para la presentación estos informes se podrá utilizar el formato del Anexo XII.

5.4. Planificación Anual

Antes de la firma de la prórroga del contrato para el ejercicio siguiente y antes del día 1 de octubre del año 2024 y siguientes, la empresa adjudicataria enviará a la Unidad Gestora propuesta escrita de prórroga, debiendo ésta expresar su conformidad con la misma en el plazo de 7 días laborables.

En caso de que opte a la prórroga, antes del 15 de octubre se presentará el plan anual de actividades, con el calendario de apertura, previsión de atención a grupos y oferta de educación ambiental para el año siguiente.

El formato de la solicitud de la prórroga del contrato se adecuará al Anexo VIII, el formato para el plan de gestión para el año siguiente se adecuará al Anexo IX.

6. PRESTACIONES DE LA UNIDAD GESTORA

Al margen de las publicaciones que pudieran existir en la zona editadas por consorcios, ayuntamientos, etc., la Unidad Gestora facilitará las publicaciones y folletos generales de Navarra.

Podrá asignar a personal funcionario misiones temporales o permanentes en las sedes de las Oficinas de Turismo y CIN, sin perjuicio del resto de condiciones del presente pliego. La distribución de responsabilidades será, en su caso, establecida por la Unidad Gestora. En todo caso, su presencia no alterará en lo sustancial lo previsto en el contrato.

Impartirá los cursos de formación, al personal del Centro, que la Unidad Gestora considere necesarios.

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

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

7. USO DE LOCALES, MOBILIARIO, Y OTROS ENSERES

Las oficinas de Roncal/Erronkari y Ochagavía/Otsagabia tienen su sede en los edificios "Centro de Interpretación de la Naturaleza" y están dotadas del mobiliario y demás enseres propiedad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Dichos bienes se ponen a disposición de la

empresa adjudicataria para la prestación del servicio, debiendo conservarlos y mantenerlos en buenas condiciones de uso.

Las operaciones de limpieza y mantenimiento no comprometidas por la empresa adjudicataria en la oferta, los consumos (energía y comunicaciones) del local y el suministro de material de oficina (excepto el papel) serán a cargo del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

8 GASTOS POR CUENTA DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Serán gastos a satisfacer por la empresa adjudicataria, entre otros, los siguientes:

- Los que se deriven de la obtención, por la empresa adjudicataria, de autorizaciones, licencias y recogida de documentos o cualquier otra información de organismos o particulares.
- Los correspondientes a pruebas, ensayos, envío y recogida de documentación y, en general, a cuantos trabajos e informes sean necesarios para el cumplimiento de los fines del contrato, así como para su comprobación.
- Los impuestos, derechos, tasas, compensaciones y demás gravámenes y exacciones que resultan de aplicación según las disposiciones vigentes con ocasión o como consecuencia del contrato o de su ejecución.
- Los gastos a que hubiera lugar para la realización de contrato, tales como financieros, seguros, transportes, desplazamientos, honorarios, etc.
- Software de análisis de datos.
- Reparaciones y reposición de elementos de las instalaciones, ocasionadas por un mal uso imputable al contratista.
- Consumos que no guarden relación con el objeto del contrato.
- Envío y recogida de documentación.
- Costes derivados de la atención al público o a grupos fuera de las instalaciones.
- La línea de teléfono móvil de contacto permanente.
- Los productos de limpieza.
- Productos de papelería.

9. GASTOS POR CUENTA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL

- Edición de folletos y otros materiales didácticos.
- Material de oficina, que tenga relación directa con el objeto de contrato.
- Resto de equipamiento y consumibles de las instalaciones.
- Teléfono e Internet en el edificio, que su uso tenga relación directa con el objeto del contrato.
- Consumo eléctrico.
- Consumo de agua y gestión de Residuos Sólidos Urbanos.
- Contribución territorial y otros tributos relacionados con el inmueble.
- Gastos de mantenimiento de las instalaciones.

10. COMPRA DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Cuando sea necesaria la reposición de material y la reparación de averías de las instalaciones, la empresa adjudicataria deberá comunicar tal circunstancia a la Unidad Gestora del contrato, a la mayor brevedad posible.

La empresa adjudicataria no podrá cargar a la Administración de la Comunidad Foral la adquisición de bienes ni la contratación de servicios relacionados con el mantenimiento y equipamiento de las instalaciones.

Cualquier contratación realizada incumpliendo esta norma se realizará bajo la exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria.

11 ASISTENCIA A LA ADMINISTRACIÓN CONTRATANTE

La empresa adjudicataria facilitará a la Administración contratante, sin coste adicional alguno, cuantos servicios profesionales se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del objeto del contrato, como asistencia a reuniones explicativas, información al público, etc.

Vº Bº Director del Servicio forestal y Ccinegético OLABE VELASCO FERMIN - DNI 33421385Q Firmado digitalmente por OLABE VELASCO FERMIN - DNI 33421385Q Fecha: 2023.10.17 13:52:44 +02'00'	VºBº Jefa de la Sección de planificacion forestal y educacion ambiental HERNANDO CHICOTE SALOME - DNI 16803163F Firmado digitalmente por HERNANDO CHICOTE SALOME - DNI 16803163F Fecha: 2023.10.17 14:30:06 +02'00'	Vº Bº Jurídico Firmado por GARCIA NICOLAS LUIS
--	---	--

ANEXO I
MODELO COMPROMISO LICITADORES CONJUNTOS / UTE
(Sobre A)

Don/Doña , con
D.N.I. , actuando ☐ en nombre propio ☐ en representación
de , con
N.I.F. (márquese la opción que proceda),

Don/Doña , con
D.N.I. , actuando ☐ en nombre propio ☐ en representación
de , con
N.I.F. (márquese la opción que proceda),

Don/Doña , con
D.N.I. , actuando ☐ en nombre propio ☐ en representación
de , con
N.I.F. (márquese la opción que proceda),

Los firmantes DECLARAN:

- Su voluntad de licitar conjuntamente al procedimiento de contratación GESTIÓN DEL CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LA NATURALEZA Y OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL GOBIERNO DE NAVARRA EN PARA EL AÑO 20....
- Que el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes será el siguiente:

..... : %
..... : %
..... : %
- Que Don/Doña , con D.N.I. será el representante o apoderado único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo.
- Que en caso de resultar adjudicatarios, se comprometen a constituir una unión de empresas de carácter temporal: SI ☐ NO ☐ (márquese la opción que proceda).

Y para que conste a los efectos oportunos, firman en
a:

(firmas)

ANEXO II

MODELO FICHA DE ACTIVIDADES (Sobre B)

Nombre o título	
Breve descripción	
Tipo de público.	
Objetivos y relación con el programa	
Fecha aproximada.	
Duración.	
Lugar donde se realiza.	
Metodología	
Recursos humanos	
Recursos materiales	
Coste	
Contenidos.	
Motivo de la selección.	
Desarrollo o guion de la actividad.	
Método de evaluación.	
Observaciones.	



ANEXO III
MODELO DE FICHA DE VISITA DE GRUPOS
(Sobre B)

Tipo de grupo	
Breve descripción	
Ideas a transmitir	
Objetivos	
Duración	
Metodología	
Recursos materiales	
Método de evaluación	
Observaciones	

ANEXO IV. A

CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FORMULAS OBJETIVAS (SOBRE C)

Don/Doña....., con
D.N.I....., en representación
decon
N.I.F.,

DECLARA:

Que la licitadora oferta la ejecución del contrato
denominado con arreglo a las siguientes condiciones:

1. Valoración de Turismo (hace referencia a la cláusula 10.2.1).

Al menos una persona del equipo que presenta tenga un certificado u otro documento que acredite fehacientemente la participación en un curso, seminario, etc., de digitalización (RRSS, programas informáticos, páginas web, Big Data o similares), bien como ponente o como alumno o alumna, organizado por una administración pública, una universidad o un ente público: SI ☐ NO ☐

Al menos una persona del equipo que presenta tenga un certificado u otro documento que acredite fehacientemente la participación en un curso, seminario, etc., de recursos humanos (trabajo en equipo, habilidades sociales, gestión de proyectos, gestión de crisis o similares) bien como ponente o como alumno o alumna, organizado por una administración pública, una universidad o un ente público: SI ☐ NO ☐

2. Valoración de Medio Ambiente (hace referencia a la cláusula 10.2.2).

Al menos una persona del equipo que presenta tenga un certificado u otro documento que acredite fehacientemente la participación en un curso, seminario, etc., de educación y sensibilización ambiental, bien como ponente o como alumno o alumna, organizado por una administración pública, una universidad o un ente público: SI ☐ NO ☐

Experiencia y formación del personal que va a ejecutar el contrato:

a: Cantidad de horas que aporta personal con cinco o más años como Educador Ambiental: _____

b: Cantidad de horas que aporta personal con Master universitario o postgrado en Educación Ambiental: _____

c: Cantidad de horas que aporta personal con título universitario en Ciencias Ambientales o Biológicas: _____

d: Cantidad de horas que aporta personal con Grado Superior en Educación y Control Ambiental: _____

e: Cantidad de horas que aporta personal que no tiene ninguna de las formaciones aquí arriba descritas: _____

La suma de las cinco cantidades debe de ser igual a 1.770 horas.

3. Criterios sociales:

a. Se incluye en el Sobre C un “Plan de adaptación de la propuesta técnica a necesidades específicas de grupos receptores del servicio”: SI ☐ NO ☐

Este plan tiene en cuenta las necesidades especiales de atención de las personas con discapacidad:

- SI ☐ NO ☐ física
- SI ☐ NO ☐ psíquica
- SI ☐ NO ☐ sensorial

así como a los:

- SI ☐ NO ☐ niños y niñas (hasta 12 años)
- SI ☐ NO ☐ personas mayores (> 65 años)

Este plan propone medidas, con medios propios de la empresa licitadora, de adecuación de las necesidades de atención de las personas con discapacidad:

- SI ☐ NO ☐ física
- SI ☐ NO ☐ psíquica
- SI ☐ NO ☐ sensorial

así como a los:

- SI ☐ NO ☐ niños y niñas (hasta 12 años)
- SI ☐ NO ☐ personas mayores (> 65 años)

4. Criterios medioambientales:

La licitadora oferta la realización del trabajo de limpieza usando productos ecológicos. A estos efectos se entienden adecuadas para acreditar la condición de ecológico la etiqueta ecológica de la UE, la etiqueta Ángel Azul, Cisne Nórdico, Ecocert, Sustainable Cleaning Charter u otras equivalentes, así como informes técnicos del fabricante o un informe de organismo reconocido: SI ☐ NO ☐

- La licitadora se compromete, mediante declaración responsable, a utilizar en todos los documentos que se generen consecuencia de la ejecución del contrato que cumpla, alternativamente, una de estas condiciones:

- 100% reciclado. Para acreditar esta condición será prueba suficiente que el producto disponga de alguna de estas etiquetas: Angel Azul, FSC reciclado o equivalente.
- Mezcla de fibras recicladas y fibra virgen procedente de madera certificada. Para acreditar esta condición será prueba suficiente que el producto disponga de alguna de estas etiquetas: ecoetiqueta europea, PEFC, cisne nórdico, FSC Mixto, o equivalente:

SI ☐ NO ☐

ANEXO IV. B

CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FORMULAS OBJETIVAS (SOBRE C) OFERTA ECONÓMICA

Don/Doña....., con
D.N.I....., en representación
decon
N.I.F.,

Oferta económica:

Para un período de 12 mensualidades (en número y letra)
euros, I.V.A. excluido.

En, a

(firma)

ANEXO V

INFORMACIÓN PARA SUBROGACIÓN DE TRABAJADORAS/ES

RONCAL/ERRONKARI

Nombre	Fecha de. antigüedad	Categoría	Contrato	Salario Bruto Anual	Jornada	CONVENIO
E.G O.	01/01/2007	Técnico información	Indefinido	18.067,24 €	100%	Ocio educativo y animación sociocultural (Código convenio 99100055012011)

OCHAGAVÍA/OTSAGABIA

Nombre	Fecha de. antigüedad	Categoría	Contrato	Salario Bruto Anual	Jornada	CONVENIO
P.A.E .	10/01/2007	Oficial Administrativo	Indefinido a tiempo completo	23.940,48 €	100%	OFICINAS Y DESPACHOS (NAVARRA)
G.G.A.	12/07/2006					
RZ.M.	16/01/2019					

Anexo VI CALENDARIO OIT CIN RONCAL/ERRONKARI Y OCHAGAVÍA/OTSAGABIA 2024

ENERO/URTARRILA						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

FEBRERO/OTSAILA						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29			

MARZO/MARTXOA						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

ABRIL/APIRILA						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

MAYO/MAIATZA						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

JUNIO/EKAINA						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

JULIO/UZTAILA						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

AGOSTO/ABUZTUA						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

SEPTIEMBRE/IRAILA						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

OCTUBRE/URRIA						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

NOVIEMBRE/AZAROA						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

DICIEMBRE/ABENDUA						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

LEYENDA

UGET: horas dedicadas a la UGET y trabajo interno

AOTL: horas atención al visitante entre semana

AOTFS: horas atención al visitante fin semana y festivos

HORAS UGET + HORAS AOTL 3+4

AOTFS 4 HORAS

AOTFS 7 HORAS

CERRADO

ANEXO VII

**DEDICACION DE HORAS ANUALES A LOS CINS RONCAL/ERRONKARI Y
OCHAGAVIA/OTSAGABIA 2024**

Dedicación		Horas anuales
Atención a grupos	Campaña Escolar local	80
	Campaña Escolar General	90
	Campaña Esquí	180
	Otros grupos	200
Atención al visitante		388
Apoyo		297
Actividades		215
Organización		320
Limpieza		362
TOTAL		2.132

ANEXO VIII

Solicitud para la prórroga del contrato de adjudicación (A presentar antes del 1 de octubre de cada año)

PROPUESTA PARA LA RENOVACIÓN, DURANTE EL AÑO 20....., DEL CONTRATO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LA NATURALEZA Y OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL GOBIERNO DE NAVARRA EN, FIRMADO EN EL AÑO 20..... TRAS LA RESOLUCIÓN .../20..... DEL DE, ENTRE LA EMPRESA CON CIF, Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE DEL GOBIERNO DE NAVARRA.

D/Dña. con NIF en representación de la empresa, con CIF

MANIFIESTA

Que por parte de la citada empresa se solicita a la Dirección General de Medio Ambiente del Gobierno de Navarra, para proceder a la renovación, durante el año 20....., del contrato firmado con fecha de de 20..... para la gestión del Centro de Interpretación de la Naturaleza y Oficina de Información Turística del Gobierno de Navarra en, de acuerdo con lo establecido en el citado contrato.

Y para que conste y surta los efectos oportunos, firmo la presente en a de de 20.....

ANEXO IX
PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES
- A presentar antes del 15 de octubre -

1. Resumen de horas de servicio y distribución.
2. Calendario de atención al visitante.
3. Atención a grupos, campaña de esquí, campaña escolar, oferta de visitas guiadas y actividades de educación ambiental.
4. Programación de educación ambiental del Centro de Interpretación de la Naturaleza.
5. Calendario de limpieza.
6. Gestión y organización.
7. Apoyo a la unidad gestora.
8. Colaboraciones en la zona.
9. Comunicación
10. Otros a determinar por la Unidad Gestora

ANEXO X INFORMES BIMENSUALES

CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LA NATURALEZA DE	MES1-MES2 AÑO
--	---------------

1. RESUMEN DE HORAS DE SERVICIO

TOTAL H SERVICIO				
Atención al público	Atención al público	h		%
Limpieza		h		%
Grupos, visitas y actividades	Campaña escolar general	h		%
	Campaña escolar local	h		
	Grupos	h		
	Campaña de esquí	h		
	Visitas y Actividades	h		
Organización (Colaboraciones, gestión del servicio y apoyo a la unidad gestora)				%

2. RESUMEN DE VISITANTES

OIT		
PERIODO		
CIN		
	Particulares	
	Campaña escolar general	
	Campaña de Esquí	
	Campaña Escolar Local	
	Otros grupos	
	Visitas	
	Actividades	
TOTAL PERÍODO		

3. ATENCIÓN AL PÚBLICO

3.1. Horario:

A lo largo de los meses de XXXX y XXXX estos han sido los horarios de apertura de las instalaciones:

XXXXXX

3.2. Calendario de atención al público:

Incluir calendario bimensual (o mensual en noviembre y diciembre) con las horas que se han trabajado.

MES 1/HILABETE 1						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
1	2	3	4	5	6	7

MES 2/HILABETE 2						
L/A	M/A	X/A	J/O	V/O	S/L	D/I
		1	2	3	4	5

8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12
15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19
22	23	24	25	26	27	28	20	21	22	23	24	25	26
29	30						27	28	29	30	31		

1	Cerrado 0 horas trabajadas
2	Días atención al visitante 4 horas
3	Días atención al visitante 7 horas
4	Día atención al visitante 4 hr

4. ATENCIÓN DE GRUPOS, VISITAS, Y ACTIVIDADES

4.1. Escolares *(ver relación de grupos en la Excel)*

4.1.1. Campaña escolar general

Incluir:

- Grupos atendidos, incluyendo, nombre del centro, localidad de procedencia, curso académico, idioma con el que se trabaja, temática a trabajar y nº de alumnos
- Incidencias
- otros

4.1.2. Campaña de esquí

Incluir:

- Grupos atendidos, incluyendo, nombre del centro, localidad de procedencia, curso académico, idioma con el que se trabaja, temática a trabajar y nº de alumnos
- Incidencias
- otros

4.1.3. Escolares locales

- Grupos atendidos, incluyendo, nombre del centro, localidad de procedencia, curso académico, idioma con el que se trabaja, temática a trabajar y nº de alumnos
- Incidencias
- otros

4.2. Otros grupos *(ver relación de grupos en la Excel)*

- Grupos atendidos, incluyendo, nombre del grupo, localidad de procedencia, idioma con el que se trabaja, temática a trabajar y nº de participantes.
- Incidencias
- otros

4.3. Salidas y visitas guiadas *(ver relación de participantes en la Excel)*

- Grupos atendidos, incluyendo, nombre del grupo, localidad de procedencia, idioma con el que se trabaja, temática a trabajar y nº de participantes.
- Incidencias
- otros

4.4. Actividades *(ver relación de participantes en la Excel)*

- Participantes, incluyendo idioma con el que se trabaja, temática trabajada, breve exposición de en qué ha consistido la actividad y cómo se ha desarrollado.
- Incidencias
- otros

5. COLABORACIONES

5.1. Gobierno de Navarra

Dentro de este apartado se ha desarrollado las siguientes colaboraciones con los siguientes Departamentos:

- Medio Ambiente:
- Turismo.
- Otros departamentos de Gobierno de Navarra
- Empresas Públicas:

5.2. Entidades y agentes locales

5.2.1. Centros Educativos

5.2.2. Entidades Locales

5.2.3. Asociaciones locales:

5.3. Colaboración con otros CIN

6. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

7. EQUIPAMIENTO

7.1. Limpieza

7.2. Mantenimiento

7.3. Incidencias

8. REGISTRO DE REUNIONES

9. EQUIPO ADSCRITO A LA GESTION DEL CENTRO DE INTERPRETACIÓN

9.1. Indicación de las personas adscritas (nombre y apellidos) a la gestión del centro durante este periodo con indicación de las funciones que ha realizado.

Nombre	hr. coordinador/a educación ambiental	hr. educador/a ambiental	hr. técnico/a informador ambiental	Sumas
Sumas:				

9.2. Número de horas que aporta el personal con características según el punto 10.2.2. de las Condiciones Particulares de los Pliegos de la Licitación que han dado lugar al presente contrato de gestión.

Nombre y apellidos	Clasificación punto 10.2.2. Condiciones Particulares	hr
Sumas:		

Clasificación:

- a: personal con cinco años o más como Educador Ambiental.
- b: con Master universitario o postgrado en Educación Ambiental.
- c: personal con título universitario en Ciencias Ambientales o Biológicas.
- d personal con Grado Superior en Educación y Control Ambiental: 0,50

10. CRITERIOS SOCIALES EN LA GESTIÓN DEL CENTRO

10.1. Medidas propuestas, con medios propios de la empresa licitadora, de adecuación de las necesidades de atención de las personas con discapacidad física, psíquica y sensorial, así como a los niños y niñas (hasta 12 años) y a las personas mayores (> 65 años).

10.2. Las actuaciones que han sido necesarias en este período, para atender a las personas con necesidades especiales con discapacidad física, psíquica y sensorial, así como a los niños y niñas (hasta 12 años) y a las personas mayores (> 65 años). Se incluirán las medidas que se han aplicado, valorándose la idoneidad de las mismas y las mejoras que se podrían poner en práctica.

ANEXO XI
INFORMES ANUALES
 - A presentar antes del 30 de enero -

MEMORIA ANUAL DE LA GESTIÓN DEL CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LA
 NATURALEZA Y OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL GOBIERNO DE
 NAVARRA ENDURANTE EL AÑO 20..

0. Introducción.

- Datos estadísticos con los siguientes datos.** (Se presentará además en hoja de cálculo que se facilitará).

RESUMEN DE HORAS DE SERVICIO

Atención al público	Apertura		0,00
Grupos, actividades y visitas	Campaña escolar general		0,00
	Campaña escolar local		
	Campaña de Esquí		
	Otros grupos		
Oferta Actividades			0,00
Limpieza			0,00
Organización (Gestión, apoyo a la unidad gestora y colaboraciones en la zona)			0,00
	Año		
TOTAL		0,00	

EQUIPO ADSCRITO A LA GESTIÓN DEL CENTRO DE INTERPRETACIÓN

- Indicación de las personas adscritas (nombre y apellidos) a la gestión del centro durante este año con indicación de las funciones que ha realizado:

Nombre y apellidos	hr. coordinador/a educación ambiental	hr. educador/a ambiental	hr. técnico/a informador ambiental	Sumas
Sumas:				

- Número de horas que aporta el personal con características según el punto 10.2.2. de las Condiciones Particulares de los Pliegos de la Licitación que han dado lugar al presente contrato de gestión.

Nombre y apellidos	Clasificación punto 10.2.2. Condiciones Particulares	hr
Sumas:		

Clasificación:

a: personal con cinco años o más como Educador Ambiental.

- b: con Master universitario o postgrado en Educación Ambiental.
c: personal con título universitario en Ciencias Ambientales o Biológicas.
d personal con Grado Superior en Educación y Control Ambiental: 0,50

RESUMEN DE VISITANTES

OIT			
Particulares CIN			
Grupos y actividades	Campaña escolar general		
	Campaña de Esquí		
	Campaña Escolar Local		
	Otros grupos		
	Visitas y Actividades		
TOTAL			

REGISTRO DE GRUPOS Y ACTIVIDADES:

CAMPAÑA ESCOLAR GENERAL	Fecha	Centro Educativo	Localidad	Idioma	Nivel Educativo	femenino	masculino	docentes	Total Participantes	horas atención	nº monitores	HORAS dedicación
										0:00		0,00
										0:00		0,00
Total										0:00:00		0,00

CAMPAÑA DE ESQUÍ	Fecha	Centro Educativo	Localidad	Idioma	Nivel Educativo	femenino	masculino	docentes	Total Participantes	horas atención	nº monitores	HORAS dedicación
										0:00		0,00
										0:00		0,00
Total										0:00:00		0,00

CAMPAÑA ESCOLAR LOCAL	Fecha	Centro Educativo	Localidad	Idioma	Nivel Educativo	femenino	masculino	docentes	Total Participantes	horas atención	nº monitores	HORAS dedicación
										0:00		0,00
										0:00		0,00
Total										0:00:00		0,00

OTROS GRUPOS	Fecha	Nombre grupo	Localidad	CCAA	Idioma	Tipo Visita	femenino	masculino	Total Participantes	horas atención	nº monitores	HORAS dedicación
										0:00		0,00
										0:00		0,00
Total										0:00:00		0,00

VISITAS Y ACTIVIDADES	Fecha	Actividad	Tipo participantes	femenino	masculino	Total Participantes	horas atención	nº monitores	HORAS dedicación
							0:00		0,00
							0:00		0,00

Total					0:00:00		0,00
-------	--	--	--	--	---------	--	------

REGISTRO DE REUNIONES

REUNIONES/ GESTION	<i>Fecha</i>	<i>Tema reunión</i>	<i>Entidad</i>	horas atención	nº personas CIN	HORAS dedicación
				0:00		0,00
				0:00		0,00
Total				0:00:00		0,00

TOTAL ANUAL DE PARTICIPANTES

	menores de 18 años		entre 18 y 30 años		mayores de 30 años		total mujeres	total hombres	tot al
	mujer es	hombr es	mujer es	homb res	mujer es	hombr es			
particulares									
atención escolares									
campana esquí									
atención a otros grupos									
total grupos									
oferta de actividades									
total									
TOTAL sin segregar									

2. **Horario de atención al público de todo el año y las excepciones de Semana Santa, Navidad puente de Todos los Santos y de diciembre.**
3. **Gestión de la información.** Actualización de bases de datos, elaboración de fichas sobre eventos, agenda de actividades del CIN y de la OIT, atención a medios de comunicación, acompañamiento a periodistas, colaboración en documentales, inclusión de actividades y actualización de la web del CIN, etc.
4. **Gestión de la documentación.** Actualización del centro documental, sus usuarios, etc.
5. **Colaboración en publicaciones.**
6. **Formación del personal socio o contratado.**
7. **Prácticas de estudiantes de Formación Profesional o Universitario.**
8. **Venta de productos turísticos.**
9. **Programa de actividades.**

Para las actividades organizadas se debe de presentar un esquema en el que se explique para cada actividad, lo siguiente:

- Tipo de público
- Actividad.
- Temas tratados
- Objetivos
- Metodología
- Contenidos
- Motivo de la selección
- Guion de la actividad
- Modo de evaluación
- Observaciones

10. Programa de prestación de otros servicios.

- 10.1. Actividades de colaboración con la Dirección General de Medio Ambiente.
- 10.2. Actividades de colaboración con el Servicio de Marketing y Desarrollo de Productos Turísticos
- 10.3. Actividades de colaboración con el Departamento de Educación.
- 10.4. Colaboración con entidades del entorno. Entidades con las que colaboran y proyectos o temas en los que colaboran.

11. Calidad del servicio. (De momento se utilizará esta metodología que se podrá cambiar a petición de la Unidad Gestora).

- 11.1. Valoración por parte de los usuarios
 - 11.1.1. Resumen de los resultados de la valoración de los usuarios. (Resultados de las encuestas u otras formas de evaluar)
 - 11.1.2. Conclusiones de la valoración de los usuarios
- 11.2. Calidad de los recursos e instalaciones. Incorporará:
 - Inventario de recursos. Incluyendo estado físico, vigencia, incidencias...
 - Físicos
 - Digitales
 - Educativos (unidades didácticas, manuales, guías, mapas, etc.
- 11.3. Valoración por el equipo gestor de las visitas y actividades.

El equipo gestor realizará una valoración sobre las temáticas y contenido trabajados en las visitas y actividades, diferenciando entre las realizadas para el público general y las de los colectivos.

12. Compromisos institucionales.

De qué manera las actuaciones (actividades, visitas, reuniones, formación, etc.) realizadas contribuyen al cumplimiento de los ODS, lucha contra la despoblación, la transición ecológica, la promoción del producto local y sostenible y los compromisos climáticos de la CF Navarra.

13. Otros.

14. Visitantes de la Oficina de Turismo.

Anexo XII

Programa escolar de educación e interpretación ambiental.

(Para presentar en los meses de julio o agosto)

De las siguientes campañas:

1. Campaña escolar general.
2. Campaña de esquí.
3. Campaña escolar local.

De cada uno de los tipos de grupo anteriores se debe de presentar un esquema en el que se explique para cada tipo de visita, lo siguiente:

- Tipo de público
- Actividad.
- Temas tratados
- Objetivos
- Metodología
- Contenidos
- Motivo de la selección
- Guion de la actividad
- Modo de evaluación
- Observaciones

Anexo XIII

Calendario de informes a presentar.

(Podrá haber variaciones si la Unidad Gestora lo considera)

Como muy pronto el último día de los meses de febrero, abril, junio, agosto, octubre, noviembre y diciembre			Factura FACE
Como muy tarde el día 10 de los meses de marzo, mayo, julio, septiembre, noviembre, diciembre y enero del año siguiente.			Informe bimensual o mensual
FECHA	INFORME	PUNTO DEL PLIEGO	ANEXO
Antes del 30 de enero	La empresa adjudicataria enviará a la Unidad Gestora, un informe de valoración anual de las actividades turísticas.	4.7. Elaboración de informes	
Antes del 30 de enero	La empresa adjudicataria enviará a la Unidad Gestora, una Memoria resumen donde se reflejen las actividades realizadas como Centro de Interpretación de la Naturaleza.	5.2. Memoria Anual	Anexo XI
Julio o agosto	La empresa adjudicataria presentará un informe sobre el trabajo realizado con los centros escolares.	5.3. Informe final de curso escolar sobre el programa de educación ambiental para escolares.	Anexo XII
Antes del 1 de octubre	La empresa adjudicataria enviará a la Unidad Gestora, propuesta escrita de prórroga.	5.4. Planificación Anual	Anexo VIII
En 7 días laborables	La Unidad Gestora debe expresar su conformidad con la prórroga.	5.4. Planificación Anual	
Antes del 15 de octubre	La empresa adjudicataria presentará el plan de gestión para el año siguiente. Formato	5.4. Planificación Anual	Anexo IX
Antes del 2 de noviembre	Se emitirá Resolución del órgano de contratación para realizar la prórroga.	5.4. Planificación Anual	