



- a) **Descripción del Proyecto de Gestión del Albergue Turístico de Primera Categoría** que no se ceñirá exclusivamente al mantenimiento y aprovechamiento de las instalaciones arrendadas sino que también el adjudicatario deberá plantear un plan de acción que contemple los medios para la utilización del albergue por grupos como por personas individuales

Se valorará especialmente el plan de acción relativo a la gestión y mantenimiento directo por el adjudicatario de una o varias páginas web que posibiliten la reserva on line de plazas por los usuarios durante unas fechas concretas, contándose las mismas por módulos de 24 horas, bajo un precio determinado de antemano. En dicha página o páginas web se deberá asimismo difundir los atractivos del municipio de Villava-Ararrabia, en cuanto a sus peculiaridades turísticas. Se valorará así mismo el plan de despliegue para la inclusión de la oferta de plazas hoteleras del albergue en páginas de centrales de reservas gestionadas por terceros.

Quien licite tendrá en cuenta que el albergue no debe gestionarse simplemente como un alojamiento, sino que debe de integrarse en el medio en que se encuentra, aprovechando además de su ubicación estratégica en pleno Camino de Santiago, las oportunidades que ofrece el Parque Fluvial de la Comarca de Pamplona, y más en concreto las actividades medioambientales, así como las culturales y artísticas, teniendo en cuenta la realidad social y lingüística de la Villa, redundando en el fomento del turismo en el municipio de Villava-Ararrabia, incluyendo por tanto, detalle las actividades a realizar, así como las complementarias previstas (turísticas, culturales, deportivas y de ocio), tal y como se detalla en la cláusula decimotercera del presente pliego, teniendo en cuenta así mismo las actividades y programas que en colaboración con los recursos y servicios con los que cuenta la localidad se podrían ofertar

Por ello el oferente presentará un Plan de Fomento Turístico de las instalaciones arrendadas deberá contemplar una programación de actividades con una mínima oferta turística que pueda desarrollarse teniendo como base estas instalaciones.

El arrendatario organizará y desarrollará cuantas actividades culturales, deportivas, turísticas y de ocio estime convenientes, comprometiéndose como mínimo a las siguientes:

a) Creación de programas de servicios turísticos, culturales, deportivos y de ocio por cada temporada, de manera que el usuario no centre su visita de manera exclusiva en la pernoctación en las instalaciones (por ejemplo, gestión sobre el entorno geográfico en el que se ubica el albergue, Actividades medioambientales en relación al Parque Fluvial de la Comarca de Pamplona, alquiler de bicicletas, guías turísticas, excursiones, etc.).

b) Colaborar con las actividades y campañas de difusión turística en general que lleve a cabo el Ayuntamiento de Villava-Ararrabia, ciñéndose el contratista a los aspectos referidos a las instalaciones arrendadas.

c) Así mismo el oferente deberá presentar un plan con la finalidad de que el bar-restaurante ofrezca sus servicios no solo a quienes se hospeden en el albergue sino abierto a la ciudadanía de Villava

Dentro de este proyecto de gestión se incluirá expresamente el régimen de atención de las actividades complementarias y de promoción que se prevean, así como las que se relacionan en la cláusula 13.

Por este apartado se asignará hasta un máximo de 20 puntos.

- b) Planificación estratégica, Modelo de Calidad, Carta de Servicios, Atención al Público** en las dos lenguas de la Comunidad Foral, teniendo en cuenta que Villava se encuentra ubicada en Zona Mixta a los efectos de la Ley del Vascuence, sin perjuicio de la atención al público en otras lenguas comunitarias, en su caso.

Introducción de indicadores para comprobar el cumplimiento de los objetivos marcados; pautas de vigilancia del cumplimiento de estos objetivos, procedimiento de gestión de las quejas y sugerencias; imputación de tareas concretas a personas determinadas del personal vinculado a la ejecución del contrato, de tal manera que esos compromisos queden integrados en la labor diaria, garantizando la viabilidad y eficacia del proceso de mejora continua que se pretende implantar con detalle de la organización del personal y tareas; perfil laboral y profesional de los trabajadores; Plan de formación y reciclaje de los mismos.

Por este apartado se asignará una puntuación de 10 puntos.

- c) - Descripción del plan de utilización y del plan de mantenimiento** en el que se recojan, las funciones y tareas de todo el personal adscrito a la instalación.

Deberá hacerse referencia al plan de mantenimiento preventivo que contemplará todos los elementos de la instalación; contendrá un protocolo de acciones a realizar, periodicidad responsable del seguimiento y registro de actuaciones, así como una propuesta anual de actuaciones concretas de conservación de la instalación.

Deberá explicarse el plan de mantenimiento correctivo de las instalaciones y elementos especificando el tipo de actuaciones, periodicidad y personal dedicado a estas labores.

- Descripción del plan de limpieza y saneamiento de los diferentes espacios e instalaciones, Este plan constará al menos de las siguientes operaciones: Limpieza, desinfección, desinsectación y desratización. En dicho plan se especificarán el tipo de actuaciones y tareas a realizar, periodicidad y personal dedicado a estas labores, el tipo de materiales, los productos de uso, proveedor y los controles que se realicen para asegurar su cumplimiento, así como la forma adecuada para una correcta aplicación. En todo caso, el plan contemplará las siguientes reglas: se deberá cumplir la reglamentación técnico sanitaria aplicable. Se expondrá de forma clara y visible las instrucciones de uso, mantenimiento y limpieza de todas las instalaciones que existan en la zona de cocina. Los residuos y basuras se recogerán en cubos provistos de bolsa impermeable. Los cubos serán de material lavable y resistente con cierre hermético, siendo el adjudicatario el responsable de su evacuación hasta el punto de recogida. Las dependencias mobiliario se mantendrán en perfecto estado de



conservación y limpieza, la cual se efectuara a diario, debiéndose realizar por aspiración, evitándose el barrido en seco.

- La desinsectación y desratización deberán llevarse a cabo de manera sistemática y periódica con la frecuencia que aconsejen las circunstancias, y como mínimo una vez cada año de vigencia del contrato y sin que suponga riesgo para los usuarios. Estas se llevarán con productos debidamente homologados e inscritos en el registro oficial correspondiente. En todo caso los productos deberán garantizar un efecto residual prolongado y se respetará sus plazos de seguridad, por lo que se aportará certificado de la empresa aplicadora correspondiente, inscrita en el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Plaguicidas.
- Programación de las operaciones de mantenimiento exigidas por el Real Decreto 487/2022, de prevención de legionelosis, al objeto de mantener todas las instalaciones en correcto estado higiénico-sanitario.

Por este apartado se asignará un máximo de 10 puntos.

d)- Detalle de la estructura de personal con indicación de funciones

- Se valorará la presencia y número de personal de atención directa al público tanto en el servicio de bar como en el de las dependencias destinadas a albergue, del que va a atender el mantenimiento y limpieza de las instalaciones.

Al menos la estructura de personal que vaya a atender las instalaciones a turno completo deberá constar de tres personas justificándose para cada una de ellas el calendario de 1724 horas fijadas por el vigente convenio colectivo de hostelería de Navarra (BON N° 211 DE 10 DE OCTUBRE DE 2023) .

Quien licite deberá incluir en su oferta una relación de todos los puestos de trabajo asignados para la prestación de los servicios derivados de este contrato, indicando las funciones asignadas, su categoría profesional, jornada de trabajo, horarios de trabajo y resto de características del puesto de trabajo.

Además deberá indicarse un representante de la empresa ante el ayuntamiento que asumirá la figura de director de las instalaciones

Por este apartado se asignará un máximo de 5 puntos

- e) - Plan de inversiones, de gestión y de comunicación.

- Medios, programas y equipos técnicos e informáticos que dispondrá el licitador para la ejecución del presente contrato, tanto para difundir el conocimiento de su oferta en los potenciales usuarios, y realizar reservas, así como para la gestión de la contabilidad, cobros y facturaciones así como el control de usuarios.

Por este apartado se asignará un máximo de 5 puntos

Quedarán excluidas aquellas ofertas que no obtengan un mínimo de 25 puntos

B) CRITERIOS CUANTITATIVOS VALORADOS MEDIANTE FÓRMULAS VINCULADOS AL OBJETO DEL CONTRATO. A INCLUIR EN EL SOBRE C .

2.- PROPUESTA ECONOMICA. 30 puntos.

La oferta se deberá ser única y deberá presentarse conforme al modelo oficial que figura en el Pliego de Cláusulas Particulares. valorándose dos criterios.:

a) Cann de arrendamiento. Se puntuará con 15 puntos a la propuesta que oferte el mayor canon de arrendamiento anual..

Al resto de las ofertas se valoran de forma inversamente proporcional de acuerdo con la siguiente formula: $\frac{\text{Oferta presentada:Mejor oferta}}{x} \times 15$

b) Participación en los gastos por los consumos y suministros de agua, gas, electricidad..

Se puntuará con 15 puntos a la propuesta que oferte el mayor porcentaje de participación.

Al resto de las ofertas se valoran de forma inversamente proporcional de acuerdo con la siguiente formula: $\frac{\text{Oferta presentada:Mejor oferta}}{x} \times 15$

c.- Criterios sociales: 20 puntos.

• Política social de la empresa.- Hasta 10 puntos.

o Por cada persona en plantilla con porcentaje de discapacidad igual o superior al 33% dos puntos por cada una , Por este apartado se podrá obtener hasta un máximo de **8 puntos**.

o Personal temporal en plantilla no superior al 10% Por este apartado se podrá obtener hasta un máximo de **2 puntos** (se otorgarán 2 puntos a la empresa que menor porcentaje presente, asignando los puntos al resto de empresas inversamente proporcional al porcentaje de personal temporal en plantilla)

La empresa deberá aportar certificado del número de personas en plantilla con porcentaje de discapacidad igual o superior al 33% y el porcentaje de personal fijo en plantilla.

. Subcontratación con Centros Especiales de Empleo y/o Centros de Inserción Socio Laboral. Hasta 6 puntos

Se valorara con hasta 6 puntos a los licitadores que se comprometan a subcontratar un porcentaje del precio de adjudicación del contrato con estos centros (*En el precio de adjudicación incluye importe del canon ofertado más el importe resultante del porcentaje de*