



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

1. Objeto

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

- a) Oficina de turismo de Pamplona, Turismo, situada en C/ San Saturnino, 2.
- b) Espacio Sanfermin! Espazioa, calle Santo Domingo.

Asimismo, la oficina realizará las **funciones de soporte técnico** al Servicio de turismo del Ayuntamiento de Pamplona y a la Unidad de Gestión del Espacio Turístico (en adelante, UGET) de Pamplona y Comarca, con el objetivo de que la acción de la oficina de turismo se sume y coordine con las acciones del sector turístico privado y público.

2. Antecedentes

La realidad turística de la ciudad de Pamplona se enmarca en un contexto regido por la transformación de los destinos en destinos turísticos inteligentes mediante ayudas como los Planes de Sostenibilidad en Destino (PSTD) o iniciativas como la de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), proyecto liderado por SEGITTUR. Ambas líneas de actuación, están suponiendo un profundo cambio en la gestión hacia la sostenibilidad del espacio turístico en sus tres vertientes (económica, social y medioambientalmente).

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

En este nuevo contexto en el que la información turística está accesible a cualquier persona en cualquier parte del mundo gracias a las nuevas tecnologías, el rol de la oficina de turismo y los centros de acogida continúa siendo fundamental en la mejora de la gobernanza, la relación con el sector turístico y asesoramiento personalizado a visitantes. Así, se puede afirmar que se ha producido un cambio en el paradigma de oficina de turismo entendida únicamente como espacio de información, hacia una **oficina de servicios que responde a las necesidades no solo a las personas visitantes, sino también de residentes, empresas sectoriales, administración pública y centros de formación.**



Consecuentemente, el servicio de visitantes de Pamplona debe focalizar su esfuerzo en ofrecer como valor añadido la oferta de una experiencia personalizada a las personas usuarias y el desarrollo de servicios a todos los integrantes del universo turístico; manteniendo, alimentando y actualizando todas las herramientas de comunicación y promoción turística.

3. Tareas a desarrollar

3.1. Servicio de atención turística

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

- a) La atención al público, de forma presencial, telefónica, correo postal, e-mail y cualquier otro medio de comunicación, debiendo prestar atención específica a las personas prescriptoras y operadoras de turismo.
- b) La atención de otros puntos de atención turística en atención esporádica de eventos o espacios promocionales dentro y fuera de Pamplona, tanto de forma presencial como telemática, en horarios o sedes diferentes a las establecidas en este pliego técnico.
- c) Proporcionar información sobre recursos monumentales, naturales e históricos, así como sobre la oferta de alojamientos, restaurantes y actividades, servicios de transporte y comunicaciones.
- d) Mantenimiento y actualización continua de dicha información y su difusión utilizando la plataforma Infotourist u otra puesta a disposición por parte de la unidad gestora del contrato.
- e) Realizar la toma de datos a las personas que visitan las oficinas de atención, tanto mediante la plataforma Infotourist u otra puesta a disposición por parte de la unidad gestora del contrato; como mediante encuestas, que contribuyan al mejor conocimiento de la demanda o sobre la aceptación de nuevos servicios.
- f) En cada uno de los centros deberá poder atenderse en castellano, inglés, francés y euskera según los requisitos mínimos establecidos en este pliego.

3.2. Servicio de comunicación turística

El objetivo principal de este servicio es la gestión de las herramientas de comunicación y difusión de turismo de Pamplona y mejorar el posicionamiento de la marca Pamplona. Se establecen los siguientes objetivos secundarios:

- a) Aumentar la visibilidad de la marca Pamplona.
- b) Posicionar la marca Pamplona ligada a sus productos turísticos en sus mercados estratégicos, según el Plan Estratégico de turismo 2023-2029.
- c) Ofrecer una imagen diversa y de destino multiproducto.



- d) Transmitir los valores y atributos de la ciudad de Pamplona.
- e) Mejorar la interacción y participación de los usuarios en las redes sociales.
- f) Potenciar la reputación online de Pamplona.

El servicio de comunicación turística realizará las siguientes actividades:

- a) Desarrollar un plan y estrategia de comunicación en el que se definan objetivos, tareas, metodología de trabajo, en el que se diferencien los diferentes públicos objetivos a los que se dirige la comunicación turística.
- b) Gestión, mantenimiento, dinamización y creación de contenidos: web de turismo, redes sociales, newsletter, blog y gestión de las herramientas de comunicación (pantallas digitales, mupis, etc.), aplicación turística Pamplona-Iruña, sistema de ventas.
- c) Redacción y recogida o procesado de información con los medios on- line, off-line, redes sociales, notas de prensa, realización de entrevistas para medios de comunicación y similares demandados o con el consentimiento por escrito del Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona.
- d) Desarrollo y mantenimiento del clipping de noticias.
- e) Clasificación, mantenimiento y gestión del archivo audiovisual.
- f) Atención al chat bot y otras herramientas de atención al turista on-line.
- g) Mantenimiento, actualización de contenidos y difusión de la agenda de eventos y actividades.
- h) Coordinación con agentes turísticos del destino turístico de Pamplona y recopilación de información turística para la actualización de datos
- i) Coordinación, colaboración y gestión de las campañas de comunicación diseñadas por la unidad gestora del contrato tanto directamente o a través de terceros.
- j) A solicitud del Servicio de Turismo, colaboración y atención de eventos en materia de comunicación con otros servicios del Ayuntamiento de Pamplona.
- k) Apoyo en la gestión del programa de fidelización de embajadores de Pamplona.
- l) Participación en acciones de promoción de la ciudad tales como, elaboración de materiales multimedia, atención de famtrips, etc.
- m) Coordinar la acción del Ayuntamiento de Pamplona, según producto, con entidades supramunicipales, en especial con el Gobierno de Navarra y Turespaña.
- n) Asesorar al Ayuntamiento de Pamplona en materia de publicaciones turísticas, adquisición de materiales audiovisuales y gestión y funcionamiento de páginas web y redes. Del mismo modo, colaborará con el Ayuntamiento en los trabajos de actualización de materiales y corrección de pruebas.



3.3. Colaboración con el Servicio de turismo del Ayuntamiento de Pamplona

La contratista colaborará con el Ayuntamiento de Pamplona para la realización de las siguientes ~~tas~~

- a) Participación en el mantenimiento de las bases de datos o plataformas que se indiquen relativas a recursos turísticos utilizando la plataforma Infotourist o la que el Ayuntamiento de Pamplona disponga a tal efecto.
- b) Participación en la elaboración y puesta en marcha de planes globales de estrategia turística de Pamplona y Navarra impulsados por el Ayuntamiento de Pamplona, especialmente en el Plan Estratégico de Turismo 2023-2029.
- c) Facilitar el desarrollo de prácticas con personas provenientes de centros formativos convenidos con el Ayuntamiento de Pamplona.
- d) Apoyo en la detección de oferta turística no reglada.
- e) 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.
- f) Cumplir con los compromisos aceptados por parte del Ayuntamiento de Pamplona en el Convenio de Colaboración con Gobierno de Navarra para la gestión de la Oficina de Turismo.
- g) Gestión de estadísticas y actividad del servicio, realizando informes de actividad mensuales, trimestrales, y de temporadas turísticas (Semana Santa, puentes, verano y Navidad) y memoria anual. La memoria se presentará en formatos que permitan la realización de una comparación entre la anualidad corriente y hasta 3 anualidades anteriores.
- h) Colaborar e implementar los cambios necesarios para la certificación Pamplona como destino turístico sostenible con el certificado Biosphere Responsible Tourism; así como los derivados de la conversión de Pamplona hacia destino Destino Turístico Inteligente. Los cambios de los procesos de trabajo deberán ser asumidos por la empresa adjudicataria de la gestión de los centros de acogida. La asunción de estos compromisos no podrá suponer en ningún caso, un incremento en el número de horas totales de trabajo.
- i) El personal de la oficina deberá asistir a las reuniones de trabajo, acciones de formación u otras necesidades que determine la unidad gestora del contrato.
- j) La contratista realizará las tareas técnicas encomendadas por el Ayuntamiento de Pamplona para el impulso, coordinación y desarrollo del turismo de Pamplona. Estas acciones estarán siempre relacionadas con las siguientes materias turísticas:
 - ejecución y seguimiento de proyectos vinculados al PSTD Pamplona SF365,



- acciones vinculadas al desarrollo del Plan Estratégico de Turismo 2023-2029,
- seguimiento de la UGET e iniciativas propuestas o implantadas por ésta,
- coordinación y contacto permanente con los agentes turísticos comarcales,
- asistencia a las reuniones ordinarias y extraordinarias de la UGET y el grupo motor de turismo,
- asesoría y atención básica a los agentes turísticos comarcales para contribuir a mejorar su competitividad a nivel local,
- difundir y colaborar en la implantación de cualquiera de las medidas que pueda impulsar el Ayuntamiento de Pamplona en materia de turismo dirigida tanto a las pymes, personas emprendedoras o asociaciones turísticas y entidades formativas.

3.4. Elaboración de informes

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

- a) **Informe mensual de cumplimiento del contrato:** la contratista deberá entregar un informe mensual. La información necesaria para el seguimiento del contrato:
- Objeto y detalle de las horas realizadas por el personal adscrito al contrato. Control de fichaje y nómina del personal adscrito al contrato.
 - Objeto y detalle de las horas realizadas dedicadas a la colaboración con el grupo motor, UGET, departamento de turismo de Gobierno de Navarra u otras demandas del Ayuntamiento de Pamplona.
 - Detalle de acciones de colaboración desarrolladas en el marco del contrato.
 - Movimientos y el estado del stock del material promocional.
 - Informe detallado sobre ventas e ingresos.
 - Horas de formación realizadas.
 - Cuanta otra información relativa al desarrollo del contrato que se solicite desde el Servicio de turismo.

Este informe deberá entregarse a la unidad gestora del contrato durante los 7 primeros días del siguiente mes al que hace referencia.

- b) **Informe de valoración trimestral:** contendrá la información estadística cuantitativa y cualitativa que la explique, en especial respecto al mismo periodo 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. Contará con información de la actividad de comunicación interna, así como de aquellas



campañas turísticas impulsadas por el Ayuntamiento por terceros, que hayan influido en la visita a Pamplona. En este informe se detallará el trabajo realizado como apoyo técnico al grupo motor, la UGET, departamento de turismo de Gobierno de Navarra. etc.

Este informe deberá entregarse a la unidad gestora del contrato durante los 10 primeros días del siguiente mes al que hace referencia.

- c) **Informe de valoración anual:** contendrá la información basada en los informes trimestrales, así como los periodos significativos turísticamente. Mostrará información que ofrezca una visión del estado y evolución del turismo del destino Pamplona. 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), 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); así como, una valoración de la actividad de comunicación y su impacto. Este informe deberá ofrecer un resumen de la actividad del servicio durante el año en cuestión. Recogerá las propuestas de mejoras detectadas y permitirá ver la evolución del servicio en un periodo de 3 años.

Este informe deberá entregarse a la unidad gestora del contrato antes del 30 de enero del año siguiente.

- d) **Informes sobre ferias:** en el caso de asistir a alguna feria o evento turístico de promoción, se entregará un informe de valoración en los 7 días siguientes a la finalización de la misma.
- e) **Informes de temporadas turísticas: Semana Santa, Navidad, Puentes, Sanfermines....** contendrán información similar a los meses de valoración trimestral, pero relacionada con la temporada turística en cuestión. Se entregará un informe de valoración en los 7 días siguientes a la finalización de la misma.
- f) **Otros informes** solicitados por la unidad gestora del contrato.

4. Otros aspectos generales del servicio

4.1. Formación

La empresa adjudicataria deberá presentar antes de la finalización del primer mes del contrato, un plan de formación dirigido al personal que contendrá un mínimo de 200 horas de formación total, que deberá ser aprobado por el Servicio de Turismo antes de su ejecución. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Se presentará un plan de formación de acogida (para personas que no han trabajado anteriormente en los puestos de atención al visitante de Pamplona) y otro plan dirigido al personal con experiencia previa.
- b) El plan de formación se adaptará a las necesidades de todos los grupos profesionales de las personas empleadas.



- c) En caso de que la formación se realizara en horario laboral, el personal deberá ser sustituido. No se contabilizarán como horas de formación, los cursos de formación que realizados en horario laboral que no sean sustituidos.
- d) En ningún caso, el hecho de superar el número de horas de formación a las establecidas en este pliego, supondrá un aumento del precio del presente contrato para el Ayuntamiento de Pamplona.
- e) Se llevará un control exhaustivo del número de horas realizadas de formación por el personal de atención a los espacios de acogida que se incorporará al informe mensual de actividad recogido en el apartado 3.4. Informes.

4.2. Servicio de venta de material turístico

La contratista gestionará la exhibición, distribución y venta de publicaciones, merchandising o productos autorizados por la unidad gestora del contrato. La venta podrá realizarse a través de la plataforma de ventas de actividades turísticas que el Ayuntamiento tiene creada a tal fin.

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

Así mismo, la empresa podrá disponer de otros libros y materiales de interés turístico para la venta, así como material de merchandising. La venta estará supeditada a la autorización previa por parte del Ayuntamiento de Pamplona. Los beneficios de la venta de libros o materiales de terceros promovidos por la empresa adjudicataria que cuenten con el visto bueno del Ayuntamiento de Pamplona, corresponderán íntegramente a la empresa adjudicataria.

El informe mensual establecido en el epígrafe 3.4. contendrá un apartado en el que detallará las ventas realizadas. Trimestralmente se realizará el ingreso de la cantidad resultante de restar a las ventas, el 15% de comisión. Este ingreso se realizará en el Departamento de Recaudación y Tesorería del Ayuntamiento de Pamplona, en la C/ MERCADO 7-9, 2º31001 – PAMPLONA.

La empresa presentará un sistema de control de las ventas el primer mes, desde la aprobación del contrato.

4.3. Imagen corporativa y vestuario

El Ayuntamiento de Pamplona tiene como objetivo desarrollar la imagen corporativa, por lo que es esencial que los recursos humanos de atención y acogida a las personas visitantes estén en consonancia.



La empresa adjudicataria velará por la correcta aplicación de la marca en los siguientes soportes o medios:

- a) 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.
- b) Soportes de campañas de comunicación y difusión.
- c) Vestuario: la empresa adjudicataria deberá dotar de un uniforme acorde con la imagen del destino turístico Pamplona a las características del espacio y temperatura media. Las personas trabajadoras contarán con un uniforme de verano y otro de invierno que será previamente aprobado por el Ayuntamiento de Pamplona. Éste contará al menos de dos piezas: camiseta y chaqueta o chaleco. El personal irá identificado con placa con su nombre y un distintivo de los idiomas en los que atiende. El vestuario definitivo deberá ser aprobado por la unidad gestora del contrato el primer mes de vigencia del contrato.

4.4. Gestión interna de las oficinas

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

- a) Gestión de las instalaciones: asegurando la limpieza, correcto funcionamiento y buena imagen de las instalaciones. A tal efecto, la empresa contratista deberá presentar un sistema de gestión del mantenimiento de las instalaciones que deberá ser aprobado por la unidad gestora del contrato el primer mes de vigencia del contrato.
- b) Gestión de pedidos necesarios a la unidad gestora del contrato para disponer en todo momento de folletos informativos. La empresa contratista deberá presentar un sistema de gestión de pedidos que deberá ser aprobado por la unidad gestora del contrato el primer mes de vigencia del contrato.

4.5. Tratamiento de textos

En todos los textos resultantes del desarrollo de este contrato se usará un uso del lenguaje inclusivo y no sexista. El texto del guion resultante, en todos los idiomas, será propiedad del Ayuntamiento de Pamplona. Además, todos los textos cumplirán con la legislación de Promoción de la Accesibilidad: Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados, la Comisión Braille Española de la ONCE-2006, y con AENOR: UNE 17002-2009: requisitos de accesibilidad para la rotulación.

5. Horas del contrato

El contrato incluye 13.840 horas de trabajo, de las cuales 8.779 son horas de atención al público y apertura de las oficinas; y 5.061 horas se destinarán a la realización de trabajos internos.



Por necesidades del servicio, las horas destinadas a realización de trabajos internos podrán ser utilizadas para cubrir necesidades de atención a las personas visitantes en puentes, Semana Santa, etc., previa aprobación del Servicio de Turismo.

6. Calendario de trabajo y horarios de apertura.

- Temporada baja: Del 1 de noviembre al 15 de marzo se asegurará una apertura al público de 6 horas de lunes a sábado y de 4 horas los domingos. El 24 y 31 de diciembre solo en horario de mañana. Días de cierre: 25 diciembre, 1 y 6 de enero.
- Temporada media: Del 16 de marzo al 30 de junio y del 16 de septiembre al 31 de octubre se asegurará una apertura al público de 7 horas de lunes a sábado y de 4 horas los domingos.
- Temporada alta oficina de turismo: Del 1 de julio al 15 de septiembre se asegurará una apertura al público de 8 horas de lunes a sábado y de 4 horas los domingos. El día 6 de julio permanecerá cerrada hasta las 14:00 horas.
- Temporada alta Espacio Sanfermin! Espazioa: Del 1 de julio al 15 de septiembre se asegurará una apertura al público de 7 horas de lunes a sábado y de 4 horas los domingos. Cerrará del 6 al 14 de julio.

Se prevé que al menos una persona del equipo humano trabaje en la oficina 10 minutos antes a la apertura al público; y 10 minutos tras el cierre. Con el fin de cuadrar los horarios del personal adscrito al contrato, se exime de la obligación de estar todo el personal presente a primera y última hora de la mañana en la oficina de turismo.

La propuesta de horarios del Espacio Sanfermin! Espazioa deberá tener en cuenta que el comienzo de la jornada laboral se producirá con antelación suficiente para permitir la preparación de las instalaciones antes de su apertura. Además, deberá prever dentro de la jornada laboral el tiempo necesario para recoger y cerrar el centro.

El horario se adaptará anualmente según los días de puente que toquen cada año. Se tomará como referencia obligatoria el calendario de días festivos que publica el Gobierno de Navarra anualmente en el BON.

El servicio de atención al público deberá ser atendido por el siguiente número de personas:

CENTRO	TEMPORADA BAJA (4 meses y medio)	TEMPORADA MEDIA (5 meses)	TEMPORADA ALTA (2 meses y medio)
OFICINA DE TURISMO	2	3	4
ESPACIO SANFERMIN! ESPAZIOA	1	1	1



7. Equipo asignado al proyecto

El servicio de atención a visitantes y promoción deberá disponer del personal necesario para ofrecer una atención al público de calidad y el cumplimiento del número de horas del contrato establecidas en el apartado 6; las cuales corresponden a la contratación de 8 personas a jornada completa y con los siguientes perfiles:

- 1 técnica responsable de la coordinación a jornada completa.
- 1 técnica especialista en comunicación a jornada completa.
- 2 técnicas especialistas en turismo a jornada completa.
- 4 Personal de información necesario para cumplir las obligaciones de atención al público contenidas en este pliego.

- 1 Personal técnico – coordinador: Grado en turismo, publicidad; Licenciatura o Grado en Ciencias de la Información o titulación equiparable, o cualquier otra que a juicio de la Mesa pueda ser de interés para la adecuada ejecución del contrato, con al menos 2 años de experiencia en la coordinación de equipos.

Idiomas: la persona coordinadora contará con al menos siguiente perfil lingüístico:

- Castellano
- B2 de euskera o certificado de estudios de bachiller en modelo D
- B2 de inglés o francés
- B1 de inglés o francés

Será la persona encargada de la coordinación interna de las tareas técnicas, de comunicación y del servicio de información. Además, asegurará la coordinación y realización de las tareas necesarias encomendadas al personal técnico relacionadas con la actividad de la UGET, el grupo motor o el personal de comunicación.

Deberá estar preferiblemente disponible de lunes a viernes, salvo necesidades del servicio.

Se encuadrará en el Nivel 10 del Convenio colectivo estatal del sector de Agencias de Viajes.

- 1 Personal técnico especialista en comunicación: titulación oficial relacionada con comunicación, publicidad; Licenciatura o Grado en Ciencias de la Información o titulación equiparable; o con al menos 2 años de experiencia en el sector turístico (a tales efectos, no se admitirá como experiencia aquellas personas que hayan desarrollado su labor como camareros y camareras, o similares).

Será la persona encargada del servicio de comunicación turística.



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

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

Deberá desarrollar su horario laboral de lunes a viernes, sin perjuicio de cambios de horarios puntuales que puedan producirse por necesidades del servicio o durante festividades especiales.

Se encuadrará en el Nivel 6 del Convenio colectivo estatal del sector de Agencias de Viajes.

NOTA: Entre este personal técnico de comunicación al que se refiere este apartado y las personas especialistas en turismo al que se refiere el párrafo anterior, se deberá asegurar el siguiente nivel lingüístico:

- Castellano
 - B2 de euskera o certificado de estudios de bachiller en modelo D
 - B2 de inglés o francés
 - B1 de inglés o francés
- 2 Personal técnico especialista en turismo: Grado en turismo, o Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas. También se admitirá la titulación oficial relacionada con comunicación, publicidad; Licenciatura o Grado en Ciencias de la Información o titulación equiparable comunicación con al menos con 2 años de experiencia en actividades turísticas de atención e información a visitantes; o cualquier otra que a juicio de la Mesa pueda ser de interés para la adecuada ejecución del contrato (a tales efectos, no se admitirá como experiencia de atención a visitantes aquellas personas que hayan desarrollado su labor como camareros y camareras, o similares).

Serán las personas encargadas de asistir al personal técnico coordinador en el desarrollo de las tareas técnicas, apoyar las labores del servicio de comunicación turística o sustituirlo durante bajas o vacaciones y la atención a visitantes. Estas personas estarán adscritas a la oficina de turismo.



Deberán desarrollar su horario laboral preferiblemente, y al menos uno de ellos, de lunes a viernes.

Se encuadrará en el Nivel 6 del Convenio colectivo estatal del sector de Agencias de Viajes.

NOTA: Entre este personal técnico especialista en turismo, al que se refiere este apartado y el personal de comunicación al que se refiere el punto anterior, se deberá asegurar el siguiente nivel lingüístico:

- Castellano
 - B2 de euskera o certificado de estudios de bachiller en modelo D
 - B2 de inglés
 - B2 de francés.
- 4 Personal de información: tendrá la formación equivalente o superior al certificado de profesionalidad “Guía de turismo” o “informador/a turístico/a” o cualquier otra que a juicio de la Mesa pueda ser de interés para la adecuada ejecución del contrato.

Se encuadrará en el Nivel 3 del Convenio colectivo estatal del sector de Agencias de Viajes.

En todo caso, en la atención al público en cada uno de los dos centros se asegurará la atención mínima en los siguientes idiomas y perfiles lingüísticos:

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

8. Duración del contrato

El plazo de duración de cada uno de los contratos es de **1 año**. La empresa adjudicataria deberá cumplir los siguientes hitos de realización del trabajo, en los plazos que se señalan a continuación:

Hito 1: Esta fase que tendrá 1 mes de duración desde la firma del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar:

- El plan definitivo de formación.
- El vestuario de invierno y verano del personal adscrito al contrato.
- Plan de organización del personal.
- Plan de trabajo y estrategia del servicio de comunicación.



- Sistema de gestión y mantenimiento de instalaciones.
- Sistema de gestión de pedidos de material.
- Sistema de gestión de ventas

Hito 2: presentación de las vacaciones del personal antes del 31 de marzo.

Hito 3: informes según las especificidades del apartado 3.4. Informes.

9. Obligaciones del contrato

9.1. Obligaciones de la empresa adjudicataria

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

- a) La atención y seguimiento del servicio; así como el cumplimiento del contrato durante la duración del contrato y durante los días y horarios de apertura de las oficinas.
- b) Acompañará al Servicio de Turismo del Ayuntamiento en su evolución a ente de gestión turística, adaptándose a las funciones que emerjan de dicha evolución.
- c) Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de las establecidas en este pliego.
- d) En el caso de que la empresa realice venta de material autorizado por el Ayuntamiento de Pamplona en un sistema diferente a la plataforma de ventas de actividades turísticas que el Ayuntamiento tiene creada a tal fin, ésta deberá cumplir con la legislación vigente en materia de facturación.
- e) La empresa adjudicataria deberá contribuir de forma activa a la consecución de los ODS y cumplirá con los sistemas de calidad que el Ayuntamiento de Pamplona establezca:
- f) Poner los medios materiales necesarios establecidos en este contrato.
- g) Aportar el personal necesario para prestar el servicio, el cual tendrá relación laboral con la misma con arreglo a la normativa laboral vigente; y una adecuada planificación de los días de descanso y vacaciones.
- h) Presentar un plan de organización del personal, dentro del primer mes de vigencia del contrato. Dicho plan deberá presentarse en función de las estadísticas de afluencia del año 2019-2023, el calendario de apertura y las tareas especificadas en estas prescripciones.

La propuesta de organización deberá procurar la mayor estabilidad laboral del personal adscrito al contrato. Todo el personal contará con un contrato de jornada



laboral completa. Si se aplican reducciones, o no existe exclusividad, la contratista debe detallar en qué porcentaje o número de horas, y compensar las horas de atención no realizadas con el aumento de jornadas de personal que no tenga contrato anual o de otra forma análoga. Se exceptúa de este supuesto, el personal de información cubra los días de descanso semanal, vacaciones, bajas u otros hechos que pudieran acaecer durante el desarrollo del contrato.

- i) Presentar el calendario mensual con una semana de antelación al comienzo del mes de referencia.
- j) El cumplimiento del Convenio colectivo estatal del sector de Agencias de Viajes. en el que se establece entre otros aspectos como la remuneración del personal en función de los marcos salariales, jornadas de descanso, etc., con los niveles profesionales detallados en este pliego. Además, deberá cumplir con todas las obligaciones de la Seguridad Social, la reglamentación de seguridad en el trabajo y la prevención de riesgos laborales y toda la normativa laboral de aplicación. En ningún caso la existencia de contratos de trabajo vinculados a la prestación de los servicios contratados supondrá relación alguna con el Ayuntamiento de Pamplona.
- k) Presentar a solicitud del Ayuntamiento de Pamplona en un plazo máximo de 10 días, el TC del personal contratado, nóminas, el informe de fichaje u otra documentación que se estime necesaria para el control del contrato.
- l) Garantizar la formación del personal adscrito al contrato para garantizar la calidad del servicio.

9.2. Obligaciones del Ayuntamiento de Pamplona

Corresponderá a la unidad gestora del contrato realizar las siguientes actuaciones:

- a) Facilitar las publicaciones y folletos de la ciudad de Pamplona, al margen de las publicaciones que pudieran existir de turismo editadas por el Gobierno de Navarra.
- b) Asignar al personal, en prácticas o contratado, misiones temporales o permanentes en la sede de la Oficina de Turismo. La distribución de responsabilidades será establecida empresa adjudicataria.
- c) Facilitar los materiales y archivos gráficos necesarios para la incorporación de la marca turística vigente en la papelería, envíos de correo y similares efectuados por la Oficina de Turismo.
- d) Facilitar toda la información y documentación disponible para apoyar las tareas de análisis, diagnóstico y participación en planes globales, Planes de Sostenibilidad en Destinos y UGET; así como en la ejecución del PET 2023 – 2029.
- e) Dotar de mobiliario y demás enseres necesarios para el desarrollo del trabajo en las oficinas de turismo; y realizar el mantenimiento de los edificios.



- f) La limpieza, mantenimiento y consumos (energía y comunicaciones) del local y el suministro de material de oficina, serán a cargo del Ayuntamiento de Pamplona. En cualquier momento, dicha unidad podrá disponer del local por motivo de obra, adecuación, necesidades extraordinarias o similares.
- g) Si se requiere el desplazamiento fuera de la oficina del personal con medios propios, la adjudicataria compensará el kilometraje con la cantidad que se fije anualmente por el Ayuntamiento de Pamplona como importe no sujeto al impuesto de la renta.

10. Propiedad intelectual y confidencialidad

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

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

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

La propiedad intelectual de todos los entregables previstos, elementos gráficos y de multimedia, documentación, etc. pasará a ser del Ayuntamiento de Pamplona.

11. Adscripción de medios materiales y personales

11.1. Compromiso de adscripción de medios materiales

El adjudicatario proporcionará todos aquellos medios materiales necesarios para la correcta ejecución del contenido de los trabajos. Especialmente, la empresa adjudicataria deberá aportar los medios necesarios para el desplazamiento del personal cuando éste sea requerido en algunas de las tareas recogidas en este condicionado. Los medios materiales utilizados deberán ser propiedad de la empresa o, en su caso, establecerá los medios necesarios para su correcta ejecución.

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



11.2. Compromiso de adscripción de medios personales

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

El equipo de trabajo deberá incluir personal cualificado para el correcto desempeño de las tareas contratadas. El adjudicatario deberá facilitar en su oferta la relación de componentes del equipo de trabajo que ofrece (responsable de coordinación, personal técnico especialista en comunicación y turismo, y personal de atención al público).

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

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

Así mismo, en caso de que fuera necesario realizar la cobertura de incidencias producidas por hechos sobrevenidos del personal por bajas, vacaciones, etc. en arreglo a las siguientes normas:

- Las incidencias del personal de información deberán ser cubiertas en un tiempo máximo de 2 horas y si se trata de una oficina o punto atendido por una sola persona, se establece un tiempo máximo de cobertura de 1 hora.
- Las tareas de coordinación deberán ser asumidas por una de las personas técnicas adscritas al contrato o el responsable de la empresa.
- El personal especialista en comunicación deberá ser sustituido siempre en un tiempo máximo de 1 hora, por una de las personas especialistas en turismo.

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

12. Entregables

A continuación, se indican los entregables a presentar por la empresa adjudicataria:

Documentos entregables
DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR ANTES DE LA FINALIZACIÓN DEL PRIMER MES DEL CONTRATO: ▪ Plan de formación.



- Vestuario.
- Plan de organización del personal
- Plan de gestión de las instalaciones
- Plan de trabajo y estrategia del servicio de comunicación
- Sistema de gestión de pedidos de material.

DOCUMENTACIÓN MENSUAL:

- Nóminas de los trabajadores
- Informe mensual de cumplimiento del contrato

DOCUMENTACIÓN TRIMESTRAL:

- Informe de valoración trimestral

DOCUMENTACIÓN ANUAL:

- Informe de valoración anual

OTROS:

- Informes sobre ferias
- Informes de temporadas turísticas
- Otros informes