



CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRAN LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL USO PÚBLICO DEL PARQUE NATURAL SEÑORÍO DE BERTIZ PARA EL AÑO 2025

INDICE

0. INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETO DEL CONTRATO	4
2. NORMATIVA APLICABLE	6
3. RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN	6
4. TRABAJOS DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL UP Y MANTENIMIENTO DEL PARQUE NATURAL SEÑORÍO DE BERTIZ	6
5.- ATENCION E INFORMACIÓN EN LA CASETA DE ACOGIDA (CAI)	8
6.- ATENCION E INFORMACIÓN EN EL CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LA NATURALEZA (CIN) Y JARDIN HISTORICO ARTISTICO (JHA).-.....	9
7.- ATENCION, INFORMACIÓN A LOS VISITANTES DEL BOSQUE Y VIGILANCIA. 10	
8.- CAMPAÑA ESCOLAR.-	11
9.- HORARIOS DE ATENCIÓN AL PUBLICO	12
10.- LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES DEL PARQUE NATURAL (MERENDEROS, PALACIO DE BERTIZ, CIN, CASA ZABALA).....	12
11.- MATERIALES Y EQUIPACIÓN DE LOS TÉCNICOS DE UP	13

0. INTRODUCCIÓN

El Señorío de Bertiz es una finca del Patrimonio Forestal de Navarra que se encuentra situada en el término municipal de Bertizarana y que cuenta con una superficie de 2.052 ha. Limita al norte con el término municipal de Etxalar, al este con el del Valle de Baztán, al oeste con el monte de la Junta Administrativa de los Montes Bidasoa-Berroarán y con los Concejos de Oieregi y Narbarte y al sur con el río Bidasoa.

El "Señorío de Bértiz" fue declarado Parque Natural en 1984. En el año 2005, el Parque Natural fue certificado por el Instituto para la Calidad Turística Española con la "Q de calidad", "sector de espacios naturales protegidos". Este certificado conlleva aplicar una gestión del uso público que asegura la calidad en los servicios ofertados al visitante, de forma siempre compatible con los objetivos de conservación de los espacios naturales.

Mediante Decreto Foral 68/2008, de 17 de junio, se declaró Zona Especial de Conservación el Señorío de Bértiz y se aprobó su III Plan Rector de uso y gestión.

Anualmente el Parque Natural recibe del orden de las 70.000 visitas, siendo un espacio tractor en la comarca. Se desarrollan actividades guiadas, escolares, investigadoras, etc. Dispone de un centro de interpretación de la naturaleza, un refugio juvenil, merendero, zona de columpios, senderos interpretativos, un palacio con capacidad de organización de congresos.

Según lo dispuesto en el Decreto foral 68/2008, de 17 de junio, los objetivos específicos del uso público son, entre otros, los siguientes:

1. Dotar al parque de unos equipamientos y servicios capaces de satisfacer las demandas de los visitantes de este espacio natural.
2. Garantizar a su vez que estos equipamientos y servicios estén dimensionados a la capacidad de acogida del medio haciendo compatible esa demanda con la preservación de los valores que motivaron la declaración de este espacio.
3. Garantizar que el funcionamiento de estos equipamientos y servicios sea en todo momento de calidad, aplicando en su gestión criterios de eficiencia, eficacia y mejora continua.
4. Disponer de medios humanos y materiales suficientes y adecuados para satisfacer los requisitos de la norma de calidad.
5. Dotar el parque con una organización eficaz para garantizar el funcionamiento de equipamientos y servicios de acuerdo con el Sistema de Calidad.

El Parque Natural Señorío de Bértiz tiene implantado un Sistema de Calidad Turística (SCT) de acuerdo con la normativa del Instituto para la Calidad Turística Española. El SCT implantado conlleva la aplicación de una serie de procedimientos e instrucciones de trabajo que detallan la forma de llevar a cabo los trabajos de atención al público en este espacio natural y que serán vinculantes para el desarrollo de los trabajos de la empresa adjudicataria.

Constituyen elementos clave del Parque Natural Señorío de Bértiz donde se desarrollará el Contrato de Uso Público:

1º.- Caseta de acogida e información (CAI).- Se trata de una caseta situada en la entrada del Parque Natural, donde emiten las entradas y se informa a los visitantes de las diferentes posibilidades y opciones de visita que disponen.

2º.- Centro de Interpretación de la Naturaleza (CIN) y Cochera (COC).- El Centro de Interpretación de la Naturaleza situado en el caserío Tenientetxea, tiene como objetivo proporcionar a los visitantes conocimiento y comprensión sobre los objetivos de conservación, la estructura y el funcionamiento de los ecosistemas del Parque Natural.

La cochera, situado en un edificio anexo al CIN, acoge una maqueta del Parque, una maqueta del Palacio de Aizkolegi, un panel informativo y una réplica del audiovisual del Parque que se proyecta cuando el audiovisual principal del Centro de Interpretación se encuentra "completo". Constituye un elemento de referencia importante en las visitas guiadas del Parque.



3º.- **Palacio de Bértiz (PB).**- Acoge las oficinas de administración del Parque, así como diferentes salas de exposiciones y conferencias.-

4º.- **Jardín Histórico Artístico (JHA).**- El jardín de Bértiz, con más de 100 años de antigüedad, es quizá el mayor tesoro del Parque Natural. Está conformado por un bello entramado de caminos y senderos sinuosos rodeado de grandes árboles, setos, arbustos y macizos florales; existe una nutrida representación de especies autóctonas, así como gran cantidad de plantas exóticas. Además de su riqueza botánica sobresale por la calidad de sus entornos paisajísticos que crean peculiares ambientes, conseguidos gracias a la existencia de varios estanques, pequeños puentes, glorietas, y otros elementos de gran belleza como el mirador y la capilla, joyas del Art Nouveau, que dan a este conjunto una referencia de belleza exclusiva de los años de cambio entre los siglos XIX y el XX.

5º.- **Campa (CAM), Merendero (MER) y Aparcamiento (APA).**- La campa es una enorme e importante zona ajardinada de esparcimiento de aproximadamente 30.000 m², que acoge un pequeño parque infantil, el árbol monumental nº27 Cedro de Bértiz (*Cedrus libani*) y una colección de esculturas de diferentes artistas navarros. En sus proximidades está el Merendero, que está formado por un cubierto con bancos, mesas y agua donde los visitantes pueden avituallarse.

La circulación rodada por el parque Natural esta restringida estrictamente a los usuarios de los Caseríos y al personal dedicado a la gestión del Parque Natural. Para acoger a los visitantes existe un aparcamiento con una capacidad aproximada de 6 autobuses, 90 coches, 4 plazas reservadas a personas con discapacidad y 9 bicicletas/motocicletas.

6º.- **Bosque y Alto de Aizkolegi.**- La mayor parte del Parque Natural, lo constituyen diferentes tipos de bosques que albergan diversos itinerarios/senderos señalizados que permiten disfrutar y conocer el patrimonio Natural del Señorío de Bértiz. El punto más alto del Señorío de Bértiz está situado en la cima del monte Aizkolegi (830 m.), constituyendo un magnifico mirador de 360º de los valles colindantes y la costa Vascofrancesa.

El bosque de Bértiz dispone de una amplia red de senderos que conforman un conjunto de corredores ecológicos que sirven para explicar y dar a conocer los valores ambientales, y los recursos naturales, culturales y etnográficos existentes.

7º.- **Refugio Juvenil “casa Zabala”.**- El Parque Natural Señorío de Bertiz cuenta entre sus equipamientos con un Refugio Juvenil con capacidad para 35 personas, destinado a la realización de actividades de Educación Ambiental en el medio natural -El Refugio se encuentra en el interior del Parque, a unos 500 m. del aparcamiento. En estos momentos dicho equipamiento no se encuentra operativo y está pendiente la ejecución de las obras necesarias para su adecuación. Dicha ejecución dependerá de las disponibilidades presupuestarias.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas, el establecer el marco que ha de regir la ejecución de los trabajos de “Uso Público” del Parque Natural Señorío de Bértiz en el período comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2028.

La empresa adjudicataria colaborará con la Dirección del Parque Natural Señorío de Bértiz en tareas de organización y planificación del Uso Público, y le corresponderán realizar labores de información, sensibilización, educación ambiental e interpretación del patrimonio en los términos especificados en este Pliego.

Se entenderán por trabajos de “Uso Público” del Parque Natural Señorío de Bértiz, los siguientes:

1º.- Colaborar en la organización y planificación del Uso Público con la Dirección del Parque.-

2º.- La atención e información al visitante a desarrollar en la Caseta de Acogida

3º.- Atender a los visitantes del JHA; informar de la oferta disponible en el momento; tanto en el CIN como en las salas de exposiciones.

4º.- Programar y asistir las campañas escolares y desarrollar visitas guiadas.

5º.- Desarrollar labores de dinamización y vigilancia del adecuado uso del JHA, senderos del bosque, aparcamiento y campa; especialmente en los momentos de máxima afluencia de visitantes.

6º.- Trabajos de mantenimiento y limpieza de los principales infraestructuras del Parque Natural del Señorío de Bertiz, como son el Palacio de Bértiz y sus diferentes salas, el Centro de Interpretación de la Naturaleza y el albergue “Casa Zabala” (cuando se hayan ejecutado las obras de adecuación y esté operativo el albergue).

El Sistema de Calidad Turística (SCT) implantado en el Parque Natural Señorío de Bértiz conlleva la aplicación de una serie de procedimientos e instrucciones de trabajo que



detallan la forma de llevar a cabo los trabajos de atención al público en este espacio natural, hojas y registros a cumplimentar y que se encuentran perfectamente documentados. El Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente aportará a la empresa adjudicataria la documentación del SCT del Parque. **Todos los trabajos incluidos en este contrato deben cumplir con dicha documentación y ajustarse a los procesos y procedimientos de la “Q” de calidad.**

El número de horas que se deberá dedicar al Uso Público y Mantenimiento en el Parque Natural señorío de Bértiz por año, distribuidas en los siguientes términos, asciende a:

	2025	2026	2027	2028	Total
Horas de técnicos de UP en diferentes puestos y labores	5.603	5.603	5.603	5.603	22.412

	2025	2026	2027	2028	Total
Horas de limpieza de infraestructuras	1.097	1.097	1.097	1.097	4.388

Se estima que los trabajos desarrollados para Coordinación del Uso Público, suponen un 6% del coste dedicado a trabajos propios de “Uso Público”.-

El presupuesto disponible para la ejecución del contrato asciende a la cantidad de 873.607,68 € para los cuatro años, distribuido de la siguiente manera:

PROYECTO	2025	2026	2027	2028	Total
Gestión del uso público del P.N. Señorío de Bértiz	211.957,35 €	216.227,43 €	220.497,51 €	224.925,39 €	873.607,68 €

El desglose presupuestario es el siguiente (*):

	2025	nº Horas	€/Ud	Subtotal
Horas de atención a Uso Público		5.603,00	25,32 €	141.867,96 €
Horas de limpieza de instalaciones		1.097,00	21,32 €	23.388,04 €
% destinado a labores de Coordinación de Uso Público (6%S/facturación)			1,00	9.915,36 €
			Subtotal	175.171,36 €
			21% IVA	36.785,99 €
			Total contratación 2025	211.957,35 €

	2026	nº Horas	€/Ud	Subtotal
Horas de atención a Uso Público		5.603,00	25,83 €	144.725,49 €
Horas de limpieza de instalaciones		1.097,00	21,75 €	23.859,75 €
% destinado a labores de Coordinación de Uso Público (6%S/facturación)			1,00	10.115,11 €
			Subtotal	178.700,35 €
			21% IVA	37.527,07 €
			Total contratación 2026	216.227,43 €

	2027	nº Horas	€/Ud	Subtotal
Horas de atención a Uso Público		5.603,00	26,34 €	147.583,02 €
Horas de limpieza de instalaciones		1.097,00	22,18 €	24.331,46 €
% destinado a labores de Coordinación de Uso Público (6%S/facturación)			1,00	10.314,87 €
			Subtotal	182.229,35 €
			21% IVA	38.268,16 €
			Total contratación 2027	220.497,51 €

	2028	nº Horas	€/Ud	Subtotal
Horas de atención a Uso Público		5.603,00	26,87 €	150.552,61 €
Horas de limpieza de instalaciones		1.097,00	22,62 €	24.814,14 €
% destinado a labores de Coordinación de Uso Público (6%S/facturación)			1,00	10.522,01 €
			Subtotal	185.888,76 €
			21% IVA	39.036,64 €
			Total contratación 2028	224.925,39 €

(*) Los valores estimados de los años prorrogables se han calculado con un incremento anual acumulado de un 2% sobre los precios/hora de licitación del año 2025.

La empresa adjudicataria desarrollará informes periódicos al Servicio de Biodiversidad y Gestión Piscícola del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, en los que hará constar un resumen de las actividades realizadas en el marco del presente contrato.

2.- NORMATIVA APLICABLE.-

El presente Pliego se confecciona de acuerdo a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos y demás disposiciones concordantes sobre contratos administrativos.-

3.- RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.-

Se seguirán las que estipulen el presente Pliego y la propia Ley Foral 2/2018, de Contratos Públicos. El seguimiento y control del Pliego corresponderá al Personal del Servicio de Biodiversidad y Gestión Piscícola del Gobierno de Navarra, recayendo la tarea de coordinación de los trabajos objeto del Contrato, a la Dirección del Parque Natural Señorío de Bertiz.-

4.- TRABAJOS DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE USO PÚBLICO Y DEL MANTENIMIENTO DEL PARQUE NATURAL SEÑORÍO DE BÉRTIZ.-

La empresa adjudicataria designará, al menos, una persona responsable de las labores de organización y planificación del Uso Público y de Mantenimiento del Parque Natural Señorío de Bértiz, que pasará denominarse Coordinador del Uso Público.



Para el desarrollo y organización de su trabajo, se le habilitará un despacho en el Palacio de Bértiz junto con el técnico administrador del Parque y responsable del Sistema de Calidad Turística (SCT).

El técnico asignado a la organización y planificación del Uso Público y Mantenimiento responderá al siguiente perfil:

1. Académico: Título universitario superior
2. Profesional:
 - Elevado grado de conocimiento en organización de equipos de Uso Público en proyectos similares a los del objeto de Contrato
 - Acreditar conocimiento y experiencia en Sistemas de Calidad Turística en espacios protegidos: Manuales de calidad, Procedimientos Operativos, Instrucciones de Trabajo y resto de documentación del Sistema.

En colaboración con la Dirección del Parque, corresponderá al Coordinador del Uso Público el realizar las siguientes tareas:

- a) En la primera semana de cada mes; presentará a la Dirección del Parque un programa de horas y de dedicación de los Técnicos de UP y del Personal de Limpieza a las diferentes tareas de Uso Público, cuya aprobación será vinculante para su ejecución. Al final de cada mes; presentará un informe final justificado con las horas ejecutadas y desviadas con respecto a la planificación. Para planificar la atención del Uso Público, dispone de un total de 6.700 horas, de las cuales 5.603 horas son para la atención a Uso Público y 1.097 horas para la limpieza de las instalaciones.
- b) Programar labores de información, educación ambiental e interpretación del conjunto del Patrimonio ecológico, arquitectónico y cultural del Parque Natural; ajustada a la tipología del visitante en función de sus expectativas (escolares, jubilados, universidades...)
- c) Revisará y completará el contenido de los diferentes programas de Uso Público del Parque Natural; en especial la información expuesta en las visitas guiadas existentes y aquellas nuevas que pudieran desarrollarse. Estos programas se ajustarán al Decreto Foral 68/2008, de 17 de junio, por el que se declaró Zona Especial de Conservación el Señorío de Bértiz y se aprobó su III Plan Rector de uso y gestión.
- d) Organizar y potenciar visitas organizadas de grupos escolares en campaña escolar, así como de cualquier otro tipo de grupo organizado.-
- e) Colaborar en la actualización y/o renovación de los medios audiovisuales y del propio contenido del Centro de Interpretación de la Naturaleza.
- f) Impulsar y organizar actividades en las siguientes jornadas de referencia para el Parque Natural: Día Mundial de los Bosques (marzo); Día Mundial de Medio Ambiente (junio) y Día de Puertas Abiertas (septiembre).-
- g) Se responsabilizará del cumplimiento de la normativa y el adecuado funcionamiento y mantenimiento de las diferentes infraestructuras del Parque Natural; como es el merendero, la Campa (incluido Parques infantiles), el Aparcamiento, el CIN, la Cochera, Casa Zabala (cuando se hayan ejecutado las obras de adecuación y esté operativo el albergue), el Jardín Histórico Artístico, los senderos del bosque y las salas de exposiciones y conferencias del Palacio de Bértiz.
- h) Elaborará y administrará toda la estadística de los visitantes del Parque Natural de Bértiz de acuerdo con las expectativas del Plan Rector de Uso y Gestión y del Sistema de Calidad Turística del Parque (SCT).

- i) Elaborará anualmente las Memorias de Uso Público del Parque Natural según las exigencias del SCT y del Patronato de Bértiz (en septiembre y enero del año vencido respectivamente).
- j) Administrará la hoja de venta de publicaciones y otros productos de acuerdo con el SCT y presentará estos datos del año para la Memoria anual de Uso Público. Se llevará un control del stock de publicaciones comunicando a la Dirección del Parque a través de la documentación del SCT la necesidad de reedición, reimpresión o edición de nuevas publicaciones.
- k) Cumplirá con lo establecido en la documentación del SCT en cuanto a la disponibilidad de hojas de sugerencias, hojas de reclamaciones, encuestas de satisfacción y cumplimentación de hojas de incidencias así como con el resto de indicaciones referidas a los técnicos de UP en el SCT y especialmente con lo establecido en la instrucción del puesto de trabajo del CIN.
- l) Se responsabilizará de mantener actualizados los paneles interiores de información y los paneles exteriores con el horario de los equipamientos cumpliendo con esta documentación de acuerdo con la SCT.
- m) De acuerdo con SCT, propondrá sistemas de control de capacidad de acogida de los equipamientos del Parque para que en todo momento este controlada para garantizar un adecuado servicio. En este sentido se cumplirá con lo establecido en el SCT en cuanto cifras de visitantes y actuaciones a llevar a cabo.
- n) Con carácter general atenderá a los Medios de Comunicación una vez consensuado su cometido con el Gabinete de Prensa del Departamento de Medio Ambiente y la Dirección del Parque.-
- o) Planificará la revisión y la valoración del mantenimiento del conjunto del Jardín Histórico Artístico (JHA); su vallado perimetral, estanques, capilla, invernaderos, senderos, huerta, parterres, fuentes, pérgolas, cascada, céspedes y árboles y conjuntos de matorral.-
- p) Planificará la revisión del estado de conservación de las infraestructuras de uso público del Parque. Se responsabilizará de mantener actualizado las noticias de la WEB del Parque Natural y participará en su renovación de contenidos y diseño.
- q) Para conseguir una correcta atención del público que visita este Parque Natural, planificará que los equipamientos e infraestructuras de uso público se encuentren en óptimas condiciones de limpieza y funcionamiento. Este objetivo conlleva ejecutar las labores de limpieza y mantenimiento que sean necesarias en estos equipamientos. Estas tareas también forman parte del SCT del Parque, por lo que la empresa ejecutora deberá cumplir con esta documentación y organización en cuanto a rutinas y registros de limpieza, planificación y realización de revisiones de mantenimiento y reparaciones entre otras cuestiones definidas para el personal del Área de Mantenimiento.
- r) Cualquier otra función que desde la Dirección del Parque se considere necesario realizar en el ámbito del Uso Público y Mantenimiento objeto de contratación.-
- s) Se responsabilizará de que se aplique y cumpla la normativa vigente en cada momento respecto a las medidas a tomar frente a las alertas sanitarias que se produzcan en los diferentes equipamientos y servicios de uso público, siguiendo los protocolos que se establezcan.

Las labores de coordinación de uso público se realizarán de manera presencial cuando resulte necesario para asegurar el buen funcionamiento del servicio. La Dirección del Parque determinará con el adjudicatario el número de horas mínimo presenciales.

5.- ATENCION E INFORMACIÓN EN LA CASETA DE ACOGIDA (CAI)

La Caseta de Acogida e Información albergará técnicos de UP que desarrollarán las siguientes funciones de Uso Público:

- Acogida e información del Parque. Se informará al visitante de todos los equipamientos y servicios ofertados al público.
- Esta información se ajustará a la tipología de visitante o grupo de visitantes así como a las circunstancias de su visita buscando satisfacer sus expectativas.
- Según la ocupación de los equipamientos y servicios del Parque se ofrecerán distintas alternativas dando una serie de recomendaciones generales para realizar la visita con seguridad (tipo de calzado, condiciones meteorológicas, etc.) y teléfonos de emergencia. Se informará de la normativa del Parque a cumplir.
- Se atenderán visitas organizadas de grupos escolares en campaña escolar y de cualquier otro tipo de grupo organizado. Se garantizará la atención a visitantes en castellano o euskara según demanden.
- Venta de entradas, publicaciones y otros productos siguiendo el procedimiento correspondiente que se establezca.
- Exigirá el cumplimiento de la normativa del Parque. En caso de cualquier incidencia se activará el procedimiento establecido por el SCT. En situaciones especialmente graves, se comunicará con la Dirección Facultativa del Parque.
- Atención del teléfono. Se cumplimentará la hoja de atención telefónica y se resolverán las demandas de información rellenando la hoja de consultas externas de acuerdo con la documentación del Sistema de Calidad Turística del Parque (SCT).
- Se registrará el número de visitantes, procedencias, interés de su visita, etc., reflejando estos y otros datos de acuerdo con la documentación del SCT del Parque. Se registrarán de forma específica en este equipamiento los visitantes que acceden al bosque y que no visitan el JHA.
- Cumplimentar la agenda de reserva de visitas de grupos y la hoja de recepción de grupos de acuerdo con la documentación del SCT.
- Cumplir con lo establecido en la documentación del SCT en cuanto a la disponibilidad de hojas de sugerencias, hojas de reclamaciones, encuestas de satisfacción y cumplimentación de hojas de incidencias así como con el resto de indicaciones referidas a los técnicos de UP en el SCT y especialmente con lo establecido en la instrucción del puesto de trabajo de la Caseta de Acogida. Mantener actualizadas las hojas de aviso y los paneles exteriores con el horario de los equipamientos cumpliendo con esta documentación.
- De acuerdo con este SCT la capacidad de acogida de los equipamientos del Parque, el aforo debe estar controlada en todo momento para garantizar un adecuado servicio. En este sentido se cumplirá con lo establecido en el SCT en cuanto cifras de visitantes y actuaciones a llevar a cabo. Vigilancia del cumplimiento de la normativa del Parque en la zona de la campa y el aparcamiento.
- Controlará los vehículos en el aparcamiento para que no se produzcan conflictos en su utilización y no se sobrepase su capacidad de ocupación
- Revisará y mantendrá los basureros de residuos adecuadamente y se responsabilizará de la limpieza de la campa.
- Revisión y adecuado uso de los columpios y de las mesas, fuente y barbacoa del merendero.

El número de técnicos de UP que desarrollarán estas funciones se propondrá en el calendario mensual que deberá elaborar el Coordinador de Uso Público del Parque, se ajustará a las previsiones disponibles y estará sometido a la aprobación por parte de la Dirección del Parque Natural.

6.- ATENCION E INFORMACIÓN EN EL CENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LA NATURALEZA (CIN) Y JARDIN HISTORICO ARTISTICO (JHA).-

Los visitantes que decidan visitar el Jardín Histórico Artístico, acceden a los recursos habilitados al efecto en el Centro de Interpretación de la Naturaleza, Cochera y sala de exposiciones del Palacio de Bértiz.-

El CIN albergará técnicos de UP que desarrollarán las siguientes funciones de Uso Público:

- Labores de información, educación ambiental e interpretación del patrimonio. Se informará al visitante de todos los equipamientos y servicios ofertados al público ajustado a la tipología de visitante o grupo de visitantes así como a las circunstancias de su visita buscando satisfacer sus expectativas.
- Se atenderán visitas organizadas de grupos escolares en campaña escolar y de cualquier otro tipo de grupo organizado. Se garantizará la atención a visitantes en castellano o euskara según demanden. Se asegurará la presencia de técnicos/as de UP extra en el CIN cuando el número de visitantes en el equipamiento exceda de 20.
- Venta de publicaciones y otros productos.
- Puesta en marcha del audiovisual de acuerdo con los horarios de pases establecidos en la planta baja de este equipamiento.
- Apertura y puesta en funcionamiento de los equipos de la Cochera con el mismo horario que el CIN. La Cochera se empleará como complemento al CIN para realizar las labores de información, educación ambiental e interpretación del patrimonio. Se empleará su maqueta y equipo audiovisual cuando se supere la capacidad de acogida del audiovisual del CIN.
- Garantizará el cumplimiento de la normativa del Centro de Interpretación y la Cochera.
- Atenderá el teléfono y correos electrónicos; cumplimentará la hoja de atención telefónica y se resolverán las demandas de información rellenando la hoja de consultas externas de acuerdo con la documentación del Sistema de Calidad Turística del Parque (SCT).
- Actualizará el panel informativo de la cochera.
- Se registrará el número de visitantes, procedencias, interés de su visita, etc., reflejando estos y otros datos de acuerdo con la documentación del SCT del Parque.
- Mantendrá actualizada la agenda de reserva de visitas de grupos cuyos datos se incluirán en la Memoria anual.
- Cumplimentará la hoja de venta de publicaciones y otros productos.
- Cumplirá con lo establecido en la documentación del SCT en cuanto a la disponibilidad de hojas de sugerencias, hojas de reclamaciones, encuestas de satisfacción y cumplimentación de hojas de incidencias así como con el resto de indicaciones referidas a los técnicos de UP en el SCT y especialmente con lo establecido en la instrucción del puesto de trabajo del CIN. Mantener actualizados los paneles interiores de información y los paneles exteriores con el horario de los equipamientos cumpliendo con esta documentación.

Como norma general el CIN permanecerá cerrado:

- los lunes de todo el año para acometer la limpieza extraordinaria y las labores de mantenimiento que sean necesarias, salvo que ese lunes sea festivo, en cuyo caso el cierre y las labores de mantenimiento y limpieza pasarán al siguiente día en el que además no habrá campaña escolar al estar el CIN cerrado.
- Los días laborables del mes de enero, febrero, noviembre y diciembre por la baja afluencia de visitantes con excepción de los fines de semana.



En el Jardín Histórico Artístico se intensificarán las labores de vigilancia para garantizar el cumplimiento de la normativa del Parque. Acogerá visitas guiadas para grupos de al menos 15 personas salvo grupos procedentes de formación reglada, en cuyo caso podrán realizarse las visitas aunque el número de personas sea menor. Los técnicos de UP que desarrollen las visitas guiadas se encargarán de realizar la Encuesta General a visitantes de acuerdo con la documentación del SCT.

Las labores de vigilancia deben dirigirse a la revisión del estado de las construcciones del jardín (miradores, pérgolas, parterres, puentes, capilla, estanque, etc.) y del estado de los árboles, arbustos y herbáceas del mismo.

El número de técnicos de UP que desarrollarán estas funciones se propondrá en el calendario mensual que deberá elaborar el Coordinador de Uso Público del Parque, se ajustará a las previsiones disponibles y estará sometido a la aprobación por parte de la Dirección del Parque Natural.

7.- ATENCION, INFORMACIÓN A LOS VISITANTES DEL BOSQUE Y VIGILANCIA

Esta labor de información se desarrollará principalmente desde la CAI; sin embargo procede tener en cuenta que el bosque acoge una gran cantidad de visitantes al año que requiere su atención. En este caso los técnicos de UP asignados a este fin; desarrollarán trabajos relacionadas con:

- Vigilancia del cumplimiento de la normativa del Parque en las zonas de tránsito y de especial interés ecológico. En caso de cualquier incidencia se deberá comunicar con el Guarderío Forestal. En situaciones especialmente graves, se comunicará con la Dirección del Parque.
- Información a los visitantes en estas zonas de la normativa específica que rige en las mismas y de las condiciones más adecuadas para realizar su visita con seguridad. Recogida de las sugerencias de estos visitantes trasladándolas a las Hojas de sugerencias de acuerdo con la documentación del SCT.
- Estadística de personas que visitan estas zonas del Parque y realización de la Encuesta General a visitantes de acuerdo con la documentación del SCT.
- Revisión del estado de pistas y senderos señalizados, a excepción de las pistas de Plazazelai y Aizkolegi a partir del Km 3,6, que serán revisadas por el personal de mantenimiento en el marco del encargo a GAN-NIK.
- Revisión del estado de la señalización del Parque (de toda la señalización, no sólo de la de las zonas de transición y especial interés ecológico).
- Revisión del estado de las reconstrucciones de la calera, carbonera, markategi y la castañera.
- Revisión del estado de Casa Zabala, cuando se hayan ejecutado las obras de adecuación y esté operativo el albergue. El entorno de Aizkolegi será revisado por el personal de mantenimiento en el marco del encargo a GAN-NIK.
- Revisión del resto de infraestructuras en estas zonas.
- Cumplir con lo establecido en la documentación del SCT en cuanto a cumplimentación de hojas de incidencias así como con el resto de indicaciones referidas a los técnicos de UP en el SCT y especialmente con lo establecido en la instrucción del puesto de trabajo de técnico/a de UP en el puesto de vigilancia del Parque. Realizar las anteriores revisiones de acuerdo con el apartado de Inspección de Equipamientos y Servicios del citado SCT.

El bosque podrá acoger visitas guiadas para grupos de al menos 15 personas salvo grupos procedentes de formación reglada, en cuyo caso podrán realizarse las visitas aunque el número de personas sea menor. Los técnicos de UP que desarrollen las visitas

guiadas se encargarán de realizar la Encuesta General a visitantes de acuerdo con la documentación del SCT.

El número de técnicos de UP que desarrollarán estas funciones se propondrá en el calendario mensual que deberá elaborar el Coordinador de Uso Público del Parque, se ajustará a las previsiones disponibles y estará sometido a la aprobación por parte de la Dirección del Parque Natural.

8.- CAMPAÑA ESCOLAR.-

La empresa adjudicataria del Uso Público del Parque Natural Señorío de Bértiz, deberá atender la campaña escolar de Educación Ambiental que desarrolla el Departamento de Medio Ambiente para Centros Escolares desde hace más de 15 años.-

Esta actividad será atendida por los técnicos de UP y se desarrollará previa inscripción en períodos concretos establecidos al efecto. La actividad tendrá lugar en el CIN, el Bosque y el Jardín Histórico Artístico de 10:00 a 14:00 horas los martes, jueves y/o viernes de los meses de marzo, abril, mayo, junio, octubre y noviembre.

Los programas de educación ambiental diseñados para atender estos Centros Escolares se revisarán y actualizarán por parte de la empresa adjudicataria para consolidar e incluso ampliar su demanda. Estas actividades, de acuerdo con el Plan Rector de Uso y Gestión del Parque, se dirigirán a fomentar actividades e itinerarios enfocados a la promoción del turismo de naturaleza.

El tamaño habitual de los grupos es aproximadamente del orden de los 55-60 alumnos; debiéndose asignar un técnico de UP por cada 20 alumnos de acuerdo con el SCT.

Las horas asignadas a esta actividad se imputaran al saco de horas dedicada a la Atención del Uso Público.

9.- HORARIOS DE ATENCIÓN AL PUBLICO

Los horarios en los que deben estar atendidos la Caseta de Acogida e Información y el Centro de Interpretación y Jardín Histórico Artístico figura en la siguiente tabla.

Se trata de una tabla meramente orientativa; la tabla horaria definitiva se ajustará y acordará, según las horas contratadas, a partir de la propuesta presentada por la empresa adjudicataria, y lo que así se decida entre esta última, la responsable de Calidad y a Dirección del Parque.



	CAI		CIN-JHA	
	Laborable	FS /Fes	Laborable	FS /Fes
Enero	10:30-14:00	10:30-17:30	10:30-14:00	10:30-17:30
Febrero	10:30-15:00	10:30-17:30	10:30-15:00	10:30-17:30
Marzo	10:30-17:30	10:30-17:30	10:30-14:00	
			16:00-17:30	
Abril	10:30-18:30	10:30-19:30	10:30-14:00	
			16:00-19:30	
Semana Santa	10:30-19:30		10:30-14:00	
			16:00-19:30	
Mayo	10:30-19:30	10:30-19:30	10:30-14:00	
			16:00-19:30	
Junio	10:30-19:30	10:30-19:30	10:30-14:00	
			16:00-19:30	
Julio	10:30-19:30	10:30-19:30	10:30-14:00	
			16:00-19:30	
Agosto	10:30-19:30	10:30-19:30	10:30-14:00	
			16:00-19:30	
Septiembre	10:30-17:30	10:30-19:30	10:30-14:00	
			16:00-17:30	
Octubre	10:30-17:30	10:30-17:30	10:30-14:00	
			16:00-17:30	
Noviembre	10:30-14:00	10:30-17:30	10:30-14:00	
	15:00-17:30		16:00-17:30	
Diciembre	10:30-14:00	10:30-17:30	10:30-14:00	
	15:00-17:30		16:00-17:30	
Diciembre (Puentes)	10:30-17:30		10:30-14:00	
			16:00-17:30	

El número de horas que se deberá dedicar a la atención de Uso Público en las diferentes estructuras y actividades mencionadas apoyadas desde la CAI y del CIN asciende a 5.603 horas anuales para los años 2025, 2026, 2027 y 2028.

10.- LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES DEL PARQUE NATURAL (MERENDEROS, PALACIO DE BERTIZ, CIN, CASA ZABALA)

Para conseguir una correcta atención del público que visita este Parque Natural, es necesario mantener los equipamientos e infraestructuras de uso público del mismo en óptimas condiciones de limpieza y funcionamiento; en especial el CIN-cochera, el Palacio de Bértiz y el albergue Casa Zabala.

Este objetivo conlleva la realización por parte de la empresa adjudicataria las labores de limpieza que sean necesarias en estos equipamientos; por una parte los ordinarios y por otra los extraordinarios como consecuencia de la celebración de eventos.-

Estas tareas también forman parte del SCT del Parque, por lo que la empresa adjudicataria deberá cumplir con esta documentación y organización en cuanto a rutinas y registros de limpieza, planificación y realización de revisiones de mantenimiento.

La frecuencia de limpieza podrá variar dependiendo de los usos que conlleve cada una de las infraestructuras, en el caso de que ciertos equipamientos permanecieran cerrados por decisión de la Dirección del Parque.

La empresa adjudicataria realizará una limpieza extraordinaria los lunes de cada semana en el Centro de Interpretación de la Naturaleza (que permanecerá cerrado por norma, salvo que sea festivo, cuyo cierre se trasladará al martes). En el Palacio se realizará limpiezas de forma previa y posterior a los eventos que allí se realicen.

La limpieza de casa Zabala, cuando se hayan ejecutado las obras de adecuación y esté operativo el albergue, se realizará antes de que lleguen los grupos y una vez hayan abandonado.

El número de horas que se deberá dedicar a la limpieza en las diferentes inmuebles asciende a 1.097 horas anuales para los años 2025, 2026, 2027 y 2028.

El número de horas dedicadas a la limpieza se propondrá en el calendario mensual que deberá elaborar el Coordinador de Uso Público del Parque, se ajustará a las previsiones disponibles y estará sometido a la aprobación por parte de la Dirección del Parque Natural.

La limpieza del aparcamiento, campa (parque infantil incluido), papeleras y jardín histórico-artístico (patios, caminos, aceras de edificios y leñera) deberá ser la adecuada atendiendo al régimen de visitas; debiéndose realizar todos los días del año como limpieza ordinaria por los técnicos de UP que atienden la CAI, el CIN y el JHA. Esta limpieza consistirá en la recogida de todos los residuos o basuras encontradas en estas zonas. La limpieza de la zona del merendero se realizará también todos los días del año como limpieza ordinaria y una vez por semana se realizará la limpieza extraordinaria si así lo recomendara por su uso extraordinario.

La zona de transición y de especial interés ecológico (senderos, calera, carbonera, markategui, castañera y resto de estas zonas del bosque) se limpiará una vez por semana de acuerdo con el régimen de visitas; intensificándose la limpieza en los meses de julio y agosto.- En cualquier caso, estas limpiezas se planificarán mensualmente con el Director del Parque para que el esfuerzo sea ajustado y racional.

Se tendrán en cuenta en todo momento las medidas y recomendaciones en lo que a limpieza se refiere frente al Covid 19, siguiendo lo estipulado en el Plan de Contingencia del Parque.

11.- MATERIALES Y EQUIPACIÓN DE LOS TÉCNICOS DE UP

El Coordinador del Uso Público del Parque Natural podrá desarrollar su trabajo desde una oficina que se habilitará en el Palacio de Bértiz.- Los recursos informáticos y material de oficina será suministrado por el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.

El personal de atención al público estará perfectamente uniformado para que pueda ser reconocido como técnico/a de UP del Parque por los visitantes e irá identificado con su nombre, apellidos y logotipo del Parque. El uniforme y acreditación correrá a cargo de la empresa adjudicataria reservándose el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente la facultad de aprobar el modelo de uniforme y acreditación.

La empresa prestará un teléfono móvil de contacto de referencia para resolver cualquier incidencia que se produzca en el ámbito del contrato.

Los materiales y productos de limpieza serán suministrados por el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente.-

Pamplona/Iruña, a 9 de octubre de 2024

LA JEFA DEL NEGOCIADO DE
PLANIFICACIÓN Y CAMBIO CLIMÁTICO

Firmado digitalmente por

ARETA
CEBRIÁN
KARMELE

SECCIÓN
DE ESPACIOS
NATURALES
Y ESPECIES
PROTEGIDAS

Fecha:
2024.10.0
9 14:02:18
+02'00'

Karmele Areta Cebrián

EL DIRECTOR DEL SERVICIO
DE BIODIVERSIDAD Y GESTIÓN PISCÍCOLA

Firmado digitalmente por

ERASO
CENTELLES
ENRIQUE

SERVICIO DE BIODIVERSIDAD
 Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua
Departamento de Desarrollo
Rural y Medio Ambiente
Landa Garapeneko eta
Ingurumeneko Departamentua

Fecha:
2024.10.09
14:16:52
+02'00'

Enrique Eraso Centelles