

PLIEGOS REGULADORES DE LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DENTRO DE INTERPRETACIÓN DE LA NATURALEZA DE LUMBIER Y DE LOS CENTROS DE INTERPRETACIÓN DE LA NATURALEZA - OBSERVATORIOS DE AVES EN LA RESERVA NATURAL DE LA LAGUNA DE PITILLAS RN-27 EN PITILLAS Y, EL BORDÓN, EN LA RESERVA NATURAL DEL EMBALSE DE LAS CAÑAS RN-20 EN VIANA, PARA EL AÑO 2025

--- PRESCRIPCIONES TÉCNICAS ---

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. CONTACTO E IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO
3. HORARIO
 - 3.1. Apertura de los Centros al público
 - 3.2. Atención al público
 - 3.3. Organización
 - 3.4. Limpieza
4. FUNCIONES A REALIZAR POR LA ENTIDAD CONTRATISTA
 - 4.1. Atención al público.
 - 4.2. Atención a grupos de escolares
 - 4.3. Atención al resto de grupos
 - 4.4. Atención a estudiantes en prácticas
 - 4.5. Oferta extraordinaria
 - 4.6. Apoyo a la Unidad Gestora de la Dirección General de Medio Ambiente con competencias en educación ambiental
 - 4.7. Gestión interna
5. INFORMES Y MEMORIAS.
 - 5.1. Bimestralmente
 - 5.2. Memoria Anual
 - 5.3. Prórrogas
6. PRESTACIONES DE LA UNIDAD GESTORA
7. USO DE LOCALES, MOBILIARIO, Y OTROS ENSERES
8. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATISTA
 - 8.1. Señalización externa
 - 8.2. Identificación del personal de atención al público.

8.3. Manual de estilo en la prestación del servicio de atención al público.

8.4. Exhibición y distribución de publicaciones y material diverso.

9. GASTOS POR CUENTA DEL CONTRATISTA.

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

11. ASISTENCIA A LA ADMINISTRACIÓN CONTRATANTE

12. COMPRA DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

1. OBJETO DEL CONTRATO

Los contratos de Gestión del Centro de Interpretación de la Naturaleza de Lumbier, del Centro de Interpretación-Observatorio de Aves de la Reserva Natural la Laguna de Pitillas (RN-27), situado en la localidad de Pitillas (en adelante Observatorio de Pitillas) y, del Centro de Interpretación de la Naturaleza y Observatorio de Aves “El Bordón”, en la Reserva Natural del embalse de Las Cañas RN-20 en Viana, (en adelante Observatorio de Viana), pertenecientes a la Red de Equipamientos de Educación Ambiental del Gobierno de Navarra, tiene por objeto la prestación del servicio de atención al público y desarrollo del programa de educación ambiental de los Observatorios de Aves, con el objetivo, entre otros, de dar a conocer los valores naturales y ambientales en dichas localidades y su zona de influencia, fomentar el respeto al medio ambiente y promocionar actividades de ocio ligado a la naturaleza.

Los servicios a prestar se desarrollarán en el Centro de Interpretación de Lumbier y en los Observatorio de Aves de Pitillas y Viana y su entorno próximo, tanto en los caminos, senderos, diques o puntos de observación habilitados al efecto. Para algunas de las labores establecidas para el contrato será necesario desplazarse a otros puntos de la geografía navarra para realizar las actividades demandadas o reuniones de trabajo.

La citada prestación de atención al público se concreta en recibir a los visitantes del Centro de Interpretación y de los Observatorios y prestar el servicio de educación ambiental, proporcionar información sobre recursos monumentales, naturales e históricos, la Red Natura 2000 y la Red de Espacios Naturales, a visitantes y grupos, así como sobre la oferta de 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.

A estos efectos, la zona de influencia del Centro de Interpretación de la Naturaleza de Lumbier comprende el territorio correspondiente a la Cuenca Pre-pirenaica de Aoiz-Lumbier. La zona de influencia del Observatorio de Pitillas, comprende la Reserva Natural de la Laguna de Pitillas RN-27, humedal reconocido como de importancia Internacional según el Convenio de Ramsar, y el territorio correspondiente al extremo occidental de Navarra, la comarca de Media Oriental. Y La zona de influencia del Observatorio “El Bordón” Las Cañas, comprende a la Reserva Natural del Embalse de las Cañas RN-20, humedal reconocido como de importancia Internacional según el Convenio de Ramsar, y el territorio correspondiente al extremo occidental de Navarra, la comarca de Tierra Estella.

La atención al público se realizará de forma presencial, telefónica, correo postal y correo electrónico, web y redes sociales. Además, se atenderán las reservas en los días en los que el centro no está abierto al público.

Asimismo, además de la atención al público, la entidad contratista deberá colaborar con la unidad gestora en orden a realizar una adecuada promoción turística de la zona de influencia, colaborar en la gestión ambiental con el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y las tareas que contribuyan a una mejor coordinación de la red de equipamientos de educación ambiental de Navarra.

2. CONTACTO E IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO

La empresa adjudicataria designará a una persona como responsable del Observatorio, 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.

3. HORARIO

En el Centro de Interpretación de la Naturaleza de Lumbier el adjudicatario deberá trabajar al menos 2.741 horas distribuidas según los apartados siguientes.

1.027	Horas de apertura
1.309	Horas de atención al público
188	Horas de gestión
217	Horas de limpieza
2741	Suma

En el Observatorio de Pitillas el adjudicatario deberá trabajar al menos 1.396 horas distribuidas según los apartados siguientes

833	Horas de apertura
258	Horas de atención al público

66	Supervisión embalse
117	Horas de gestión
122	Horas de limpieza
1.396	Suma

En el Observatorio de Viana el adjudicatario deberá trabajar al menos 1.396 horas distribuidas según los apartados siguientes.

833	Horas de apertura
258	Horas de atención al público
66	Supervisión embalse (2,5 h semana)
117	Horas de gestión
122	Horas de limpieza
1.396	Suma

3.1. Apertura de los Centros al público

Los días y número de horas de apertura se detallan en los Anexos II, III y IV del Pliego de condiciones particulares.

3.2. Atención a grupos

En el caso del CIN de Lumbier, las visitas concertadas de la Campaña Escolar se atenderán, al menos, de martes a jueves de 10 a 14, de mediados de septiembre a mediados de junio.

En el caso de los CINs/Obs de Pitillas y Las Cañas, las visitas concertadas de la Campaña Escolar se atenderán de 11 a 14 horas en días laborables, de mediados de octubre a mediados de junio.

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

Por otro lado, se deberá atender a los diferentes modos de reservas en los días laborables en que no esté abierto al público.

La empresa establecerá un programa de educación ambiental que incluya visitas guiadas sin reserva previa o cuando se reúnan en el Centro ocho o más personas, itinerarios guiados, charlas, talleres y otras acciones de educación ambiental según el calendario que se proponga en la oferta, previa reserva.

La empresa adjudicataria podrá dedicar parte de las horas de este punto 3.2, a la elaboración de nuevos recursos o materiales de educación ambiental para su uso en el centro y en actividades realizadas por él o en la renovación de los existentes.

El número de horas a destinar en 2025 a este punto será al menos, de 392 horas en el caso de Lumbier y 112 horas en el caso de Pitillas y Las Cañas. De la realización de estas horas se informará bimestralmente al citado Servicio y deberán ser debidamente justificadas de acuerdo al procedimiento que se establezca.

En relación con la atención a grupos, se deja abierta la posibilidad de diferentes propuestas por parte de la empresa licitadora en cuanto se refiere a la organización y reparto de días y horas.

3.3. Organización.

La empresa dedicará, al menos, un total de 188 horas en el Centro de Interpretación de Lumbier y 117 horas en el Observatorio de Pitillas y en el de Viana, a la organización del servicio, diseño de actividades, coordinación, publicidad, publicidad a través de sistemas informáticos, página web, boletines, informes y otras tareas propias de la organización del Centro.

En los lotes nº 2 y 3 se asignan un total de 66 horas anuales a tareas de vigilancia ambiental del embalse, en las que se realizarán trabajos de supervisión de las condiciones ambientales de la laguna, estado de la infraestructura asociada, control de especies presentes en la laguna, etc.

Asimismo, en el caso de Pitillas, si desde la unidad técnica correspondiente se estima oportuno, estas horas podrán destinarse al seguimiento del visón americano, según lo dispuesto en el Plan de Gestión de la ZEC “Laguna de Pitillas”.

La propuesta de reparto de las horas se incluye en el calendario de trabajo.

3.4. Limpieza.

La limpieza de los Centros y su entorno próximo se realizará por parte de la licitadora, fuera del horario de atención al público y apertura del centro, siendo diaria la frecuencia de limpieza de las zonas de acceso y aseos (los días de apertura). El tiempo estimado para esta labor oscila entre las 217 horas anuales en el caso de Lumbier y las 122 horas anuales en el caso de Pitillas y Las Cañas.

Así mismo la empresa de Lumbier se hará cargo de la recarga diaria de pellets y la limpieza de ceniza de la estufa de pellets, y la empresa de Pitillas y de Las Cañas se hará cargo de almacenar el combustible de gas butano y queroseno y de la recarga de la estufa, según se requiera en cada Observatorio.

Además se tomarán medidas para asegurar el confort térmico en el edificio y disminuir los consumos energéticos: bajar persianas en época de mucho calor, abrir las ventanas por la mañana para refrescar, etc.

Las propuestas presentadas deberán ser acordadas y autorizadas previamente por el Servicio de Guarderío, Calidad y Educación Ambiental. Las horas de trabajo autorizadas para cada uno de los bloques 3.2, 3.3 y 3.4 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 presentará un calendario de trabajo ajustado al total de horas anuales aprobadas y a su distribución entre los bloques 1 (apertura), 2 (atención al público), 3 (organización) y 4 (limpieza), que deberá ser autorizado por el Servicio de Guarderío, Calidad y Educación Ambiental.

La Unidad Gestora de este contrato podrá realizar inspecciones aleatorias sobre la limpieza, ventilación y confort térmico de los Centros. Si se detecta incumplimiento de este apartado, se apercibirá por escrito a la concesionaria para que adopte medidas al respecto. Los avisos se harán hasta en dos ocasiones. Si en la tercera no se hubieran corregido las deficiencias se penalizará el pago bimensual en un 10% de su cuantía. Si la situación persistiera durante más de 3 veces en un mismo año, se podrá proceder a la resolución del contrato.

4. FUNCIONES A REALIZAR POR LA ENTIDAD CONTRATISTA

4.1. Atención al público

- Mantener el horario establecido de atención al público.
- 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 Observatorio 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.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa del Centro
- Gestionar las reservas a las actividades del programa.
- 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.
- Llevar un "Libro de Sugerencias y Reclamaciones" donde se anotarán las quejas y peticiones de los visitantes.
- Publicidad de las actividades a través de medios electrónicos y en el entorno de los Centros

- Colaboración con encuestas de satisfacción, calidad y recogida de datos que se organice desde el Gobierno.
- Realizar un seguimiento de la fauna y flora del humedal en el caso de los Centros de Pitillas y Las Cañas.
- Colaborar en las Campañas de Censo y realizar un seguimiento de los niveles de la Laguna o del Embalse en el caso de los Centros de Pitillas y Las Cañas.
- Actualización de la página web y la agenda para dar a conocer las actividades. Mantenimiento actualizado de las listas de observación de aves en la Reserva Natural como servicio turístico dentro de programa "Birding Navarra", por lo menos 4 veces al año.

4.2. Atención a grupos de escolares

- Atender a los grupos de escolares locales e inscritos en la Campaña Escolar de visitas concertadas 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.
- 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).
- Las reservas se harán de forma telefónica, a través de la web, por correo electrónico. La atención diaria en días laborables en que el centro no esté abierto es objeto de valoración según los criterios especificados en el pliego administrativo.
- 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 CINS
 - Llevar un registro de los centros y el número de asistentes

4.3. Atención al resto de grupos

- Estas visitas podrán realizarse a lo largo de todo el año.
- Gestionar las reservas a las actividades del programa.
- Los grupos estarán constituidos por un máximo de 60 personas y un mínimo de 8 personas.
- Realizar las inscripciones de los diferentes grupos.
- 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 grupos y el número de asistentes.

4.4. Atención a estudiantes en prácticas

El Centro podrá acoger estudiantes en prácticas, siempre con la conformidad de la empresa adjudicataria y del Servicio de Guarderío, Calidad y Educación Ambiental.

4.5. Oferta extraordinaria

- Gestionar las reservas a las actividades del programa.
- Ofrecer a los visitantes las actividades del programa, que se realizarán tanto en el Centro como en su zona de influencia.
- 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 y la agenda para dar a conocer las actividades.
- Hacer difusión y publicidad de las actividades que garantice la presencia de público en las mismas.
- Elaborar un programa trimestral de actividades variado y adaptado a la afluencia de visitantes y la época del año, compaginando actividades para el público en general con otras destinadas al público juvenil e infantil.
- Una vez realizada la actividad, en el momento de la entrega de los informes bimestrales del punto 5.1., Informes y Memorias, se aportará la Ficha de Actividades ya ejecutadas: Anexo I del presente pliego.
- Completar la oferta de actividades con la generación de nuevos recursos o

materiales educativos para su utilización en el Centro o en las actividades que este oferte, siempre y cuando disponga del visto bueno de la Unidad Gestora. Estos recursos se elaborarán a partir de la consulta e investigación de actividades educativas programadas en otros centros de referencia. Se propondrá su adecuación a los contenidos de cada Centro. También podrán basarse en temas de actualidad que tengan impacto social y repercusión en los medios.

4.6. Apoyo a la Unidad Gestora de la Dirección General de Medio Ambiente con competencias en educación ambiental

- Envío al Servicio de Guarderío, Calidad y Educación Ambiental de la programación de la oferta extraordinaria trimestral para su publicación en la web del CIN, y con tiempo suficiente para que los participantes se inscriban.
- 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.
- Colaboración en la creación y/o actualización de diferentes bases de datos que sean de interés.
- Apoyo en la organización y gestión de las acciones de formación y sensibilización que el Gobierno de Navarra tenga planificado realizar en el área de influencia del Centro.
- 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 y/ o por las empresas públicas adscritas.
- Gestión de visitas y/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.
- Otros posibles trabajos, de carácter voluntario, que se especifican en el Anexo II del presente pliego.
- En el caso de los Centros de Pitillas y Las Cañas, recogida de datos de observación de fauna y flora del espacio de interés para la Dirección General de Medio Ambiente, colaboración en el seguimiento de los hábitats o comunicación de cualquier incidencia que afecte a los valores naturales del espacio.
- Venta de publicaciones y material promocional cuando proceda, con la supervisión de la Unidad Gestora.

- El personal del Centro deberá asistir a las reuniones de trabajo y acciones de formación que determine la Unidad Gestora.

4.7. Gestión interna

En orden a una adecuada gestión del centro, la entidad contratista deberá realizar las siguientes actuaciones:

- Organización del personal: La entidad adjudicataria deberá organizar el personal de tal manera que asegure la presencia constante de una persona durante el horario de apertura en el mostrador de atención al público. A tal efecto, deberá elaborar la planificación anual de turnos de personal y remitir los mismos a la persona responsable en la Unidad Gestora.
- Sistema de atención a las demandas y medición de la satisfacción. La entidad adjudicataria deberá disponer de dos protocolos:
 - o Organización de la atención de la demanda (presencial, telefónica correo electrónico, correo postal), estableciendo las normas esenciales para que el personal de atención al público regule ordenadamente el flujo de demandas.
 - o Medición de la satisfacción: estableciendo la disponibilidad de hojas de reclamaciones, libro de visitas y registro de quejas y sugerencias, y recogiendo las mismas de forma estructurada y su posterior comunicación a la Unidad Gestora del contrato.
- Realizar los pedidos necesarios a la Unidad Gestora para el mantenimiento de existencias de folletos.
- Implantación de planes de calidad a requerimiento de la Unidad Gestora.
- Implantación de planes de igualdad de género a requerimiento de la Unidad Gestora.
- El personal de los Centros deberá asistir a las reuniones de trabajo y acciones de formación que determine la Unidad Gestora.
- Asumir las indicaciones que desde Prevención de Riesgos Laborales se hagan en relación con la gestión del edificio, mediante la firma de la correspondiente Declaración Responsable.

5. INFORMES Y MEMORIAS.

La empresa adjudicataria presentará los siguientes informes:

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). También se presentará la ficha de actividades ya ejecutadas (Anexo I del presente pliego). La estructura del informe puede ser modificada por el Servicio de Guarderío, Calidad y Educación Ambiental.

5.2. Memoria Anual

Antes del 15 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 de Guarderío, Calidad y Educación Ambiental.

5.3. Prórrogas

Antes del día 1 de octubre del año 2025 y siguientes, la empresa adjudicataria enviará a la Unidad Gestora propuesta escrita de prórroga, debiendo ésta expresar su conformidad con la misma antes del 15 de octubre del mismo

En caso de que opte a la prórroga, cada año, antes del 10 de diciembre presentará el plan anual de actividades, con el calendario de apertura, previsión de atención a grupos y previsión de la oferta de educación ambiental para el año siguiente.

El formato de la solicitud de la prórroga del contrato se adecuará al Anexo I del pliego de condiciones particulares.

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 la sede del Observatorio, 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.

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

7. USO DE LOCALES, MOBILIARIO, Y OTROS ENSERES

El Centro está dotado de mobiliario y demás enseres propiedad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Dichos bienes se ponen a disposición de la entidad contratista para la prestación del servicio, debiendo conservarlos y mantenerlos en buenas condiciones de uso.

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

8. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATISTA

8.1. Señalización externa.

La entidad contratista velará en todo momento por el correcto mantenimiento del sistema de señalización que la Dirección General de Medio Ambiente 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.

8.2. Identificación del personal de atención al público.

Durante el tiempo de apertura al público del Observatorio/Centro de Interpretación, el personal de atención directa vestirá el uniforme de temporada que se haya suministrado a tal efecto.

8.3. Manual de estilo en la prestación del servicio de atención al público.

Se observarán en todo momento las siguientes normas, sea cual sea el canal utilizado (presencial, telefónico, correo electrónico):

8.3.1. Prioridad de la atención al público sobre cualquier otra tarea.

8.3.2. Utilización preferente de la lengua utilizada por usuarias y usuarios.

8.3.3. Trato cortés y amable, a través de la fórmula "usted".

8.3.4. Gestión adecuada del tiempo cuando haya personas en espera de ser

atendidas.

8.3.5. Especificación en todos los canales utilizados en la atención al público de la vinculación del Centro al Gobierno de Navarra, de forma que el usuario perciba claramente la misma.

8.3.6. La información proporcionada al público visitante deberá ser exhaustiva, veraz, personalizada y expresada de forma que resulte atractiva. En ningún caso se proporcionará información sesgada en función de intereses empresariales o ideológicos.

8.4. Exhibición y distribución de publicaciones y material diverso.

8.4.1. La exhibición y distribución de publicaciones y otros tipos de material generados por la Dirección General de Medio Ambiente, serán gestionadas siempre de forma prioritaria con respecto a otras que se especifican en los dos apartados siguientes, procurando en todo caso que las usuarias y usuarios perciba claramente la vinculación de los mismos a la entidad promotora de que se trate.

8.4.2. Se exhibirán y distribuirán publicaciones y otros tipos de material generados por otros Departamentos del Gobierno de Navarra, siempre bajo la coordinación de la Unidad Gestora.

8.4.3. Se habilitará un espacio para la exhibición y distribución de publicaciones y otros tipos de material generados por las entidades que se encuentren comprendidas en alguna de las categorías siguientes, siempre con la autorización previa de la Unidad Gestora:

- Asociaciones, empresas o establecimientos turísticos de Navarra, incluidos en el registro oficial del Gobierno de Navarra.
- Consorcios turísticos de Navarra y otras entidades locales.
- Red de Centros de Interpretación de la Naturaleza de Navarra.

8.4.4. No se podrán exhibir ni distribuir otros materiales, salvo autorización expresa de la Unidad Gestora.

8.4.5. Soportes de campañas de comunicación y difusión:

Toda la documentación derivada de los trabajos realizados será presentada en soporte informático principalmente, (de acuerdo al manual de estilo propuesto por la Unidad Gestora) y si no fuera posible, en formato papel.

Todos los informes generados asumirán la aplicación de un lenguaje inclusivo en materia de igualdad de género. Para ello, la Unidad Gestora facilitará a la entidad contratista el correspondiente manual de indicaciones.

Toda la información y documentación recogida o elaborada en el curso de los trabajos será propiedad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y será entregada a la Unidad Gestora al finalizar el trabajo.

9. GASTOS POR CUENTA DEL CONTRATISTA.

Serán gastos a satisfacer por el contratista, entre otros, los siguientes:

- Los que se deriven de la obtención, por el contratista, 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.
- Equipos de protección individual (EPI).

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

- Edición de folletos y otros materiales didácticos.
- Material de oficina, excepto el papel, 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 y otras fuentes de energía.
- Consumo de agua y Residuos Sólidos Urbanos.
- Contribución territorial y otros tributos relacionados con el inmueble.
- Gastos de mantenimiento de las instalaciones.

11. ASISTENCIA A LA ADMINISTRACIÓN CONTRATANTE

El contratista 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.

12. COMPRA DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

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

El contratista 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 del contratista.

JEFE DEL NEGOCIADO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	DIRECTORA DEL SERVICIO DE GUARDERÍO, CALIDAD Y EDUCACIÓN AMBIENTAL
--	---

ANEXO I
FICHA DE ACTIVIDADES YA EJECUTADAS*

Nombre o título:															
Participantes:	Menores 14			Entre 14 y 17			Entre 18 y 30			Entre 31 y 65			Mayores de 65		
	Masc	Fem	Otros	Masc	Fem	Otros	Masc	Fem	Otros	Masc	Fem	Otros	Masc	Fem	Otros
Lugar:															
Fecha:															
Horas invertidas en su organización y realización:															
Duración:															
Quién o qué organismo la ha ejecutado															
Contenido:															
Si no se ha ejecutado, motivo:															
Fotos:															
Valoración de la actividad															
Observaciones:															
Nº de encuestas realizadas:							Nº de encuestas respondidas:								
Indicador del grado de aceptación de la actividad, cuantos participantes dan las siguientes calificaciones:															
1: MALO:				2: REGULAR:				3: BUENO:				4: MUY BUENO:			

*Documento a entregar con los informes bimensuales.

ANEXO II

Otros trabajos voluntarios en los que pueden colaborar los Centros con los Servicios de la Dirección General de Medio Ambiente.

Con carácter general

- Realización/colaboración de actividades de educación ambiental en el ámbito de influencia del Centro/Observatorio con los diferentes planes, programas y/o proyectos del Departamento.
- Promoción, organización y gestión de actividades de voluntariado relacionadas con la conservación de la naturaleza.
- Apoyo a la gestión ambiental del Gobierno de Navarra en la zona.

Con carácter específico

- Colaboración en el desarrollo de acciones de comunicación para algunos Espacios Naturales y Especies Protegidas de su ámbito de influencia, haciendo hincapié tanto en los beneficios (bienes y servicios) ambientales que aporta, como las actuaciones de gestión desarrolladas por la Administración competente.
- Difusión de las normas de prevención de incendios, etc.
- Trabajo con la ciudadanía sobre temas relacionados con la gestión forestal, gestión de la biodiversidad y recursos naturales.
- Información y difusión sobre la Certificación forestal.
- Colaboración con la Sección de Residuos y con la Mancomunidad correspondiente en actividades de información, sensibilización y educación ambiental vinculadas a la gestión de los residuos
- Colaboración en la difusión de la información pública de proyectos sujetos a la autorización ambiental.
- Colaboración en la información y difusión sobre la situación de los ríos y regatas.
- Difusión de consejos para el uso de las piscinas fluviales.
- Otros que sean propuestos por la licitadora.

Otros trabajos voluntarios

- Colaboración en la difusión y sensibilización entre las entidades del sector turístico local de los valores ambientales de la zona y la importancia de su gestión y conservación para el desarrollo turístico.
- Colaboración en la promoción de productos y productores artesanos locales.