



Ayuntamiento de
Pamplona

Iruñeko
Udala

T. 948 420 100 / 010

ÁREA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA,
PROYECCIÓN EUROPEA, INNOVACIÓN,
JUVENTUD Y COOPERACIÓN AL
DESARROLLO

Turismo

SUSTAPEN EKONOMIKOKO, EUOPAR
PROIEKZIOKO, BERRIKUNTZAKO,
GAZTERIAKO ETA GARAPENERAKO
LANKIDETZAKO ALORRA

Turismoa

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE RELACIONES PÚBLICAS DE TURISMO DENTRO DEL PROYECTO EFA 96/1 IRUHBI PILOTA

Interreg VI-A España-Francia-Andorra POCTEFA 2021-2027 EFA96/1 IRUHBI PILOTA

**Interreg
POCTEFA**



Cofinanciado por
la UNIÓN EUROPEA

Cofinancé par
l'UNION EUROPÉENNE



1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente documento tiene por objeto establecer las prescripciones de carácter técnico contratación de los servicios de relaciones públicas de turismo para la atención y organización, coordinación y gestión de viajes o visitas de prensa especializada, o de agentes de viajes, personas con alta capacidad de influencia en Internet y redes sociales para dar a conocer a estos activos profesionales, la oferta y los productos turísticos dentro del proyecto IRUHBI PILOTA (EFA96/1), incluido en el Programa de Cooperación Transfronteriza España, Francia, Andorra (POCTEFA) 2021-2027 y consecución de los objetivos marcados en el Formulario de Candidatura (ANEXO V).

La gestión y atención en dichos viajes y visitas lleva implícita la capacidad para asumir todas las tareas de administración, planificación, coordinación del personal, logística, gestión de las reservas de alojamiento, alquiler de coches con o sin conductor, servicios de guías turísticos y en general, todas las necesidades que se generen para la consecución de los objetivos del viaje.

El contrato pretende:

- Poner en valor la labor el espacio transfronterizo Iruhbi, y especialmente los productos turísticos ligados a la pelota entre las personas participantes.
- Dar a conocer el destino como espacio sostenible y cultural.
- Generar y difundir información actualizada del destino y el producto turístico de la pelota para promocionarlo y a actualizar la imagen proyectada y la percepción del destino.

2. ANTECEDENTES

El 23 de noviembre de 2022, por decisión C (2016) 5415, la Comisión Europea aprobó el Programa INTERREG VI-A España-Francia-Andorra (POCTEFA 2021-2027). El objetivo general del Programa es continuar y reforzar la integración económica y social de la zona transfronteriza a través de la cooperación. Para conseguirlo se centra en promover y cofinanciar proyectos de cooperación en el territorio elegible realizados por entidades socias francesas, españolas y andorranas. El Programa INTERREG VI-A España-Francia-Andorra (POCTEFA 2021-2027) está financiado por la Unión Europea con un presupuesto total de 227 millones de euros del Fondo Europeo de Desarrollo Regional. Los proyectos deberán inscribirse en uno de los Objetivos Específicos de las Prioridades, cumpliendo con las temáticas del Programa INTERREG VI-A España-Francia-Andorra (POCTEFA 2021-2027). La dotación FEDER de la primera convocatoria se distribuye entre las prioridades 1, 2, 3, 4 y 5 del Programa (OP1, OP2 y OP4), de los cuales resultó de interés la prioridad 5 "Impulsar el turismo sostenible, desarrollar la cultura".

En ese sentido, Pamplona concurrió a la primera convocatoria del POCTEFA 2021-2027 abierta del 9 de marzo al 31 de mayo de 2023, con el proyecto IRUHBI PILOTA donde ejerce como jefe de filas junto a otros 5 socios. Dicho proyecto fue admitido en la resolución por la dirección del Consorcio de la Comunidad de Trabajo de los Pirineos el 1 de diciembre de 2023, con la



concesión de una subvención global de 2.341.878€ para el proyecto presupuestado en 3.602.895,50€.

IRUHBI PILOTA es un proyecto de cooperación transfronteriza cuyo partenariado está constituido por 6 entidades de los territorios Navarra y Pirineos Atlánticos, con implicación y gran conocimiento en el mundo de la Pelota Vasca. Bajo el liderazgo del Ayuntamiento de Pamplona, se agrupan los ayuntamientos de Biarritz y Huarte, dos entes de gestión de la Pelota Vasca como son la Federación Navarra de Pelota Vasca (FNPV en adelante) y el Iparraldeko Pilota Batzordea (IPB en adelante) y un club deportivo como el Biarritz Athletic Club (BAC en adelante).

El proyecto IRUHBI PILOTA responde a los Retos Territoriales 1 (Articular social y culturalmente el territorio transfronterizo) y 2 (Procurar la puesta en valor y aprovechamiento sostenible de los recursos turísticos del territorio). Se trata de un territorio consolidado como destino turístico, gracias a su elevado potencial: diversidad y valor de sus recursos turísticos, equipamientos existentes y amplia oferta de servicios. El reto de IRUHBI PILOTA reside en diversificar la oferta turística para hacer frente a ciertos desequilibrios entre zonas más asentadas y otras menos explotadas, afrontando retos como la desestacionalización, la diversificación de la oferta y el cambio climático. La pelota vasca representa a la perfección la continuidad del territorio transfronterizo desde el punto de vista histórico, cultural y deportivo. IRUHBI PILOTA pretende explotar el patrimonio transfronterizo de la pelota en el territorio desde dos perspectivas: cultura y turismo. Desde el plano cultural, se plantean acciones para desarrollar diferentes actividades, con la pelota vasca como eje director, que refuercen las relaciones sociales transfronterizas, y el atractivo de este bien histórico-cultural en el territorio. En el ámbito turístico, se pretende explotar de manera sostenible el patrimonio histórico, cultural y social de la pelota, permitiendo reforzar el atractivo del territorio como destino turístico sostenible y diversificar y desestacionalizar la oferta turística aprovechando los recursos existentes.

IRUHBI PILOTA, con el objetivo de articular social y culturalmente el territorio transfronterizo, está trabajando en la constitución de una red transfronteriza de la pelota vasca que cooperará para proteger y promocionar la pelota como elemento común de la cultura y del patrimonio, así como un producto turístico transfronterizo en torno a la Pelota Vasca que ponga en valor este elemento del patrimonio cultural del territorio y lo convierta en un recurso turístico que contribuya a la desestacionalización del sector y al desarrollo económico en el territorio. La red configurará un lugar de encuentro favoreciendo la colaboración entre agentes. Se van a desarrollar actividades de dinamización, orientadas a la valorización de este elemento del patrimonio cultural transfronterizo.

Por otra parte, cabe destacar que entre los 57 proyectos incluidos en la Agenda Urbana Pamplona 2030, documento que marca la línea estratégica de Pamplona para los próximos años, se encuentra el Proyecto Estratégico 406 Pamplona Capital Mundial de la Pelota Vasca. Este proyecto tiene como objetivo general convertir a Pamplona en la capital mundial de la pelota, empleando y potenciando este activo cultural e identitario como generador de atractivo de inversiones, empresas y turismo, a la vez que sirve de palanca de mejora de la vida de quienes viven en la ciudad.



3. ACCIONES A REALIZAR

3.1. Diseño y organización de tres viajes: un presstrip (prensa), un blogtrip (blogueros) y un viaje para trade (agencias de viajes, touroperadores)

Cada uno de ellos, con al menos 6 participantes nacionales e internacionales especializados en turismo cultural.

Se incluyen las siguientes tareas:

- a) **Selección y contacto con los participantes del viaje de familiarización.** Se buscarán participantes con poder de toma de decisiones y con influencia en el ámbito de la sostenibilidad turística. El listado de participantes debe ser validado por el equipo del Servicio de Turismo.
- b) **Organizar el programa del viaje,** acorde con los objetivos del desarrollo del turismo cultural, la pelota vasca y del destino IRUHBI se organizarán tres viajes que se realizarán al menos, uno en la primavera del 2026, un segundo, en otoño de 2026 y el último, a convenir. Se realizarán las siguientes tareas:
 - Definición de los objetivos de cada uno de los viajes, claim y material de difusión.
 - Gestión de la convocatoria de los medios, coordinación y contratación de servicios.
 - Organizar el programa de viaje: un itinerario atractivo en el que se incluyan actividades, alojamientos y establecimientos de restauración siguiendo los parámetros marcados por el Servicio de Turismo. Asimismo, se incluirá al menos un partido de pelota profesional.
 - Gestión del alojamiento, desplazamiento, manutención y entradas de los participantes durante, al menos, 2 noches y 3 días en Pamplona.
 - Gestión de entradas para ver los partidos profesionales.
 - Acompañamiento al grupo durante su estancia.
 - Creación y proporción de información detallada del destino y la oferta turística adecuada al perfil del grupo invitado.
 - Hacer un seguimiento y servicio post viaje para proporcionarles información adicional, que sea necesaria o que pidieran, y agradeciendo la participación y cobertura del viaje de prensa.
- c) **Diseño y organización de un acto networking** se preparará al menos dentro de la programación del viaje, un acto networking con empresas que formen parte de la oferta del destino turístico IRUHBI durante algún momento del itinerario al mismo y para un mínimo de 20 personas. Se definen como tareas a realizar por la empresa adjudicataria:
 - Seleccionar un espacio para la celebración del evento, con capacidad para albergar al menos a 20 personas. Los costes del alquiler del espacio correrán a cargo del Ayuntamiento de Pamplona.

- Definir la tipología y la estructura del acto. Se incluye la elaboración de la escaleta y guionización de cada evento.
- Contratar y hacerse cargo del servicio de catering con productos navarros alineada con la filosofía del producto IRUHBI y los servicios complementarios necesarios para la realización del acto: personal de atención al público, traducción si fuera necesaria, etc.

3.2. Acciones de relaciones públicas con prensa, blogueros y trade

La empresa adjudicataria organizará un sistema de relaciones públicas que permita, de forma permanente, estar en contacto con personas responsables y significativas de los medios de comunicación.

Se realizarán, entre otras, las siguientes tareas:

- Se propondrá un plan de contactos con prescriptores de opinión y personas de interés para la promoción y difusión del destino turístico de Navarra.
- Preparación de material y un mínimo de 5 notas de prensa para que sean enviadas a medios específicos desde el gabinete de prensa del proyecto IRUHBI.
- Atención de periodistas, trade especializada que requiera información.
- Preparación de un Press kit original en torno a la pelota.
- Definición de KPIs y medición del resultado alcanzados.
- Creación de materiales promocionales: se creará al menos un vídeo, adaptado para su uso en redes sociales.
- Creación de un manual de Venta de Producto (Sales Kit) para entregar a las agencias una ficha técnica profesional que incluya información de valor para la organización y venta de un viaje (precios, fotos, etc.)

3.3. Campañas de comunicación en RRSS y social Ads.

Se diseñarán, organizarán y gestionarán tres campañas de comunicación en RRSS durante el año 2026 dirigida al público español, mejicano, estadounidense y francés con el fin de publicitar el producto turístico IRUHBI. En el conjunto de las tres campañas se invertirá un mínimo de 13.000 €.

Los objetivos que se deberán alcanzar con el desarrollo del Plan de Marketing online son:

- Posicionar la ciudad entre los principales destinos nacionales e internacionales culturales poniendo como elemento diferenciador la pelota.
- Reducir la estacionalidad del destino
- Descentralizar la visita turística, redirigiendo los flujos turísticos hacia otras zonas de la ciudad.
- Fomentar el posicionamiento deseado en los segmentos clave.
- Reforzar la notoriedad en el mercado de la oferta cultural de Pamplona.



- Aumentar el número de pernoctaciones y gasto del turista en el destino.

3.4. Informes

El servicio incluirá también el servicio de clipping (online y offline) de las acciones de difusión generadas a raíz de los viajes, así como la documentación y reporte de los viajes y la incidencia en los medios.

4. Condiciones generales de los viajes

La empresa adjudicataria deberá tener en cuenta las siguientes condicionantes generales:

- Todos los materiales deberán cumplir la normativa de POCTEFA en materia de comunicación y su diseño será acorde con el logo e imagen del proyecto, que será proporcionado por el Ayuntamiento de Pamplona.
- Los viajes a organizar deberán centrarse en el nicho del mercado turístico de turismo cultural.
- El viaje se realizará en Pamplona, aunque durante la realización de los viajes se deberá difundir el destino turístico Iruñbi Pilota.
- La prensa y trade especializada que realizará los viajes objeto de este contrato deberá tener prestigio e influencia, así con reconocimiento en los ámbitos turísticos especializados indicados en el párrafo anterior.
- Mercados o países emisores: España. Mejico, EEUU y Francia.

5. GASTOS INCLUIDO Y EXCLUIDOS

Los gastos imputables al contrato se corresponden a todos los gastos de organización, diseño y ejecución de las acciones planteadas, así como la inversión en las redes sociales.

Son gastos excluidos, es decir, que corren a cuenta del Ayuntamiento de Pamplona los gastos de transporte, alojamiento y manutención del servicio de atención a trade o prensa fuera de viajes planificados.

6. PLAZOS Y LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de la asistencia técnica será desde la fecha de formalización del contrato hasta el 30/11/2026.

7. ENTREGABLES

La empresa adjudicataria deberá presentar los siguientes documentos:

- Memorias parciales de los viajes de familiarización y campañas de comunicación realizadas.
- Memoria final de la actividad realizada, donde se explique detalladamente el trabajo desempeñado, el número de empresas participantes y los contactos realizados.



- Informe completo y detallado post presentación con el impacto informativo y económico (ROI) generado.
- Base de datos con los contactos de las empresas que hayan asistido a los viajes de familiarización, así como de los actos de networking.
- Reportaje fotográfico donde se acredite la realización de la actividad.
- Clipping de prensa donde se recojan todas las noticias publicadas en torno al proyecto.
- Copia de todos los documentos acreditativos de la realización del objeto del contrato.

8. RECURSOS DESTINADOS AL CONTRATO

8.1. COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS MATERIALES

El adjudicatario proporcionará todos aquellos medios materiales necesarios para la correcta ejecución del contenido de los trabajos. 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.

8.2. COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES

La empresa adjudicataria deberá facilitar en su oferta la relación de componentes del equipo de trabajo que ofrece, así como el personal clave que aporta, de modo que la estructura del equipo y el perfil profesional y su dedicación se adapten a las condiciones expuestas en este contrato.

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. 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. La responsable del contrato se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

Asimismo, el Ayuntamiento de Pamplona designará a María Bezunartea 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.

El equipo de trabajo deberá incluir los siguientes perfiles:

- **Personal técnico.** Titulación universitaria y experiencia de al menos 4 años en la elaboración y ejecución de tareas de gabinete de comunicación y relaciones públicas. Se encargará del diseño y la elaboración de la propuesta, y llevar a cabo las labores de asistencia técnica y desarrollo de las acciones de comunicación y promoción.



9. SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa adjudicataria y el personal asignado a la ejecución del contrato no podrá, 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.

Asimismo, guardará 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 obligada 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 empresa adjudicataria acepta expresamente que los derechos de explotación de resultados e información obtenidos o desarrollados al amparo del presente contrato corresponden exclusivamente al Ayuntamiento Pamplona sin que la adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitar a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento, que la daría en su caso previa petición formal de la adjudicataria con expresión del fin. Así mismo, la propiedad intelectual de todos los entregables previstos, elementos gráficos y de multimedia, documentación, etc. pasará a ser del Ayuntamiento de Pamplona.