

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de educación ambiental (atención y dinamización) en el Parketxe de Arantzazu (Oñati) del Parque Natural de Aizkorri-Aratz

El Consejo de Diputados de la Diputación Foral de Gipuzkoa, en sesión de 1 de diciembre de 2009 acordó aprobar la constitución de la fundación *Gipuzkoako Parketxe Sarea fundazioa* (en adelante, fundación GPS). Tal y como se recoge en el preámbulo de dicho Acuerdo, en el Territorio Histórico de Gipuzkoa se han declarado hasta el momento los parques naturales de Aiako harria, Pagoeta, Aralar y Aizkorri-Aratz. El Decreto Legislativo 1/2014, de 15 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Conservación de la Naturaleza del País Vasco establece que en la gestión de los espacios naturales protegidos debe fomentarse el estudio y conocimiento de la naturaleza por los escolares y el público en general.

Durante los últimos años la Diputación Foral de Gipuzkoa ha renovado y completado la red de centros de acogida e interpretación de los espacios naturales de Gipuzkoa que, además de canalizar el uso público y dar servicio a los visitantes, sirven como un importante instrumento de educación ambiental. El conjunto de los centros ha dado como resultado una auténtica red de «aulas de la naturaleza».

Asimismo, en dicho acuerdo (de 1 de diciembre de 2009) se indica que la fundación GPS tendrá entre sus actividades concretas más importantes fomentar la educación ambiental, el conocimiento del medio natural y la difusión de los valores propios de respeto al medio ambiente.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el servicio de educación ambiental (atención y dinamización) en el Parketxe de Arantzazu (Oñati) del Parque Natural de Aizkorri-Aratz.

Dentro de esta contratación se incluyen la Atención al Público en el parketxe, así como su Dinamización. Se pretende conseguir la participación activa de los visitantes y, con ella, fomentar la educación ambiental, el conocimiento del medio natural y la difusión de los valores de respeto al medio ambiente.

Para el desarrollo de las actividades recogidas en el contrato el adjudicatario dispondrá, por un período de tiempo igual al de la duración de éste, del correspondientes parketxe, con el mobiliario y enseres correspondientes, cuyo régimen jurídico e instalaciones son los que siguen:

El parketxe, ubicado en el edificio Gandiaga II, es propiedad de la Comunidad Franciscana de Arantzazu y fue cedido a la fundación Gipuzkoako Parketxe Sarea el 14 de febrero de 2011 (hasta el 31 de diciembre de 2028).

Se divide en tres ámbitos claramente diferenciados:

- *Ámbito Acogida y Transición*, donde se da la bienvenida al centro y se presenta la filosofía y los valores troncales del proyecto.

- *Ámbito Naturaleza con Historia*, donde se representa a través de distintos recursos experienciales (proyecciones multisuperficie, recreaciones escenográficas, maqueta inmersita,...) un viaje que lleva al visitante desde una visión general de Euskal Herria hasta un planteamiento más específico de Gipuzkoa como territorio, pasando por las características geológicas de Aizkorri, su mundo subterráneo, el parque Natural y el bosque, como entornos cargados de historia.

- *Ámbito Paisajes Culturales*, en este ámbito se desarrolla la actividad e intervención del ser humano en el medio, centrándose sobre todo en la actividad ganadera y pastoril. Para ello se realiza una proyección de gran formato que sintetiza la actividad del pastor y se crea un espacio de profundización donde poder acceder a un segundo nivel de contenidos.

El parketxe está equipado con servicio de electricidad, agua, calefacción, además de muebles, y en los espacios de exposición-interpretación se cuenta con diverso material audiovisual y gráfico, en diferentes soportes. El entorno del parketxe está urbanizado.

En consecuencia, todas las actuaciones irán dirigidas a:

- ✓ Procurar la atención en las debidas condiciones, tanto de personas a título individual, como colectivos organizados.
- ✓ Fomentar, mediante la educación ambiental, la mejora del conocimiento y la comprensión de los parques naturales de Gipuzkoa.
- ✓ Impulsar la creación y difusión de una Red de Parketxes en Gipuzkoa, gestionada y dinamizada con criterios homogéneos.
- ✓ Colaborar en la divulgación de los elementos y características de Oñati, municipio donde se localiza el parketxe.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1. Atención al Público en el parketxe o centro de interpretación

- Además de las correspondientes tareas de apertura y cierre del edificio del parketxe, se realizará una labor permanente de recepción del personal que, individual o colectivamente, se acerquen al mismo para visitarlo.

El servicio tiene como objetivo la atención a los visitantes, suministrando cuanta información se disponga y explicando los contenidos de interpretación del parketxe, los valores naturales que configuran el parque natural y la importancia de la conservación y defensa de los paisajes culturales, utilizando para ello medios y soportes con los que cuenta el mismo.

Se atenderán a las demandas de información de los visitantes y se les facilitará la utilización de los equipamientos de información del parketxe: ordenadores, medios audiovisuales y demás equipamientos y materiales puestos a su disposición.

- El adjudicatario se encargará del control y gestión de los elementos utilizados para la Atención al Público y así, por ejemplo, se encargará de la proyección del material audiovisual del parketxe, con la periodicidad y horarios que determine la fundación GPS.

- Asimismo, el adjudicatario efectuará una labor de difusión de la información referente a los usos (permitidos y prohibidos), tanto en el parketxe como en el parque natural, las visitas e itinerarios existentes, consejos generales, localización de servicios, etc., sea de forma directa a los usuarios, sea en los lugares habilitados al efecto (tablón de anuncios y otros).

- El adjudicatario realizará un control de visitantes del parketxe y su tipología, así como de la utilización de cada elemento o servicio, en función de una ficha a proponer por el adjudicatario y cuya aprobación corresponde a la fundación GPS.

- A fin de conocer las preferencias y las opiniones de los usuarios tanto en el parketxe como en el parque natural y para poder orientar las futuras actuaciones en ellos, se entregarán a los visitantes, y se recogerán posteriormente, los cuestionarios que la fundación GPS o la Dirección General de Montes y Medio Natural de la Diputación Foral de Gipuzkoa consideren oportunos.

- El adjudicatario llevará un inventario actualizado de todo el material informativo, interpretativo, divulgativo y de merchandising sobre cualquier soporte (folleto, libros, publicaciones, guías, mapas, camisetas, gorras, llaveros, pins, etc.) registrando salidas y entradas, fechas, etc., tanto de forma manual como informática, sea material de carácter gratuito sea material puesto a la venta.

El adjudicatario notificará a la fundación GPS la proximidad del agotamiento de existencias de cualquiera de los citados materiales con la suficiente antelación para posibilitar la reposición de los mismos mediante la reedición o reelaboración necesaria por parte de la fundación GPS.

Así mismo, el adjudicatario incluirá en sus informes el grado de éxito de cada material y su aceptación y valoración por el público visitante, proponiendo las mejoras oportunas.

HORARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

La oferta mínima del servicio de Atención al público en el parketxe será:

Mayo: de martes a domingo y festivos, de 10:00 a 14:00.

Julio y agosto: de martes a domingo y festivos, de 10:00 a 14:00.

Viernes y sábados: de 16:00 a 18:00.

Abril, junio, septiembre y octubre: de miércoles a domingo y festivos, de 10:00 a 14:00.

Marzo y noviembre: de jueves a domingo y festivos: de 10:00 a 14:00.

Diciembre: hasta el 18, de jueves a domingo y festivos: de 10:00 a 14:00.

A partir del 19, cerrado

Enero y febrero: cerrado.

Nota: en las propuestas se indicará la suma total exacta de horas destinadas al servicio de atención al público.

- El adjudicatario deberá mantener las instalaciones del parketxe en un adecuado estado de limpieza y conservación y se ocupará de la vigilancia de las mismas durante el horario en que estén abiertas al público.

- Sin perjuicio del horario mínimo señalado, las empresas licitadoras podrán ampliar o mejorar dichos horarios de apertura, en los términos en que se señala en el Pliego de Cláusulas Administrativas. Dichas propuestas de mejora serán valoradas a efectos del concurso para la adjudicación del contrato.

2.2. Programa de Dinamización

Dentro de las actividades a desarrollar en el Parque Natural de Aizkorri-Aratz en general y en el Parketxe de Arantzazu en particular, destaca el Programa de Dinamización, siendo el adjudicatario el responsable de su diseño y desarrollo.

Dicho programas contemplará la realización de actividades de educación ambiental (salidas, excursiones, visitas, talleres...) y la elaboración del material didáctico complementario necesario para ello.

El programa se basará en el entorno del Parque Natural de Aizkorri-Aratz, pero contemplará también activos y elementos de otros parques naturales de Gipuzkoa. Como mínimo, incluirá actividades referidas a la geología, la fauna y la flora, el patrimonio cultural, los espacios naturales y los paisajes culturales.

- En el marco del Programa de Dinamización del Parque Natural de Aizkorri-Aratz en general y del Parketxe de Arantzazu en particular, cobra especial relevancia el apartado de actividades con estudiantes de todas las edades. Dentro de dicho apartado el adjudicatario ha de contemplar también el diseño, organización y ejecución de las labores previas (información y contacto para establecer los detalles; envío de información, circulares, etc.) a la actividad de educación (salida, excursión, visita...).

- El Programa a presentar por el adjudicatario deberá incluir, como mínimo, los siguientes datos:

- ✓ Objetivos específicos y metodología pormenorizada según la cual se propone el adjudicatario realizar los trabajos, desarrollados a nivel operativo
- ✓ Determinación de equipo y medios a emplear en el Programa
- ✓ La organización del equipo para el desarrollo del Programa
- ✓ El calendario detallado

El adjudicatario estará obligado a aceptar las sugerencias o modificaciones del programa de trabajo que indique la fundación GPS.

- El adjudicatario mantendrá las relaciones necesarias con los organismos que, a nivel municipal, comarcal o provincial se ocupan de la educación ambiental y demás actividades relacionadas con el medio natural a efectos de desarrollar el Programa de Dinamización e informará a la fundación GPS de la evolución de dichas relaciones.

3.- PERSONAL NECESARIO

- El adjudicatario habrá de contar con personal debidamente capacitado y cualificado para la ejecución de los trabajos con precisión y seguridad. Específicamente, se velará por el pleno conocimiento del personal adscrito al servicio de los contenidos y la información a socializar, de todos los instrumentos, herramientas o recursos disponibles para ello, así como del correspondiente parque natural y su entorno.

- El adjudicatario deberá disponer del personal adecuado en número para garantizar el servicio con un nivel de calidad que posibilite el cumplimiento de los servicios para los que está destinado el parketxe.

- Todo el personal empleado deberá ser propuesto por el adjudicatario previamente a su incorporación, tanto al comienzo del servicio como en caso de sustituciones temporales o contrataciones posteriores, y aceptado por la fundación GPS.

- Cuando el adjudicatario o las personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha de los servicios o el incumplimiento de los programas de trabajo, la fundación GPS podrá exigirle la adopción de medidas concretas y eficaces para restablecer el buen orden en la ejecución del servicio.

- El personal que trabaje cara al público deberá tener conocimiento suficiente de las dos lenguas oficiales de la CAPV, de forma que se asegure la atención al público en cualquiera de ambas lenguas. En concreto, las personas encargadas de la atención al público en el parketxe, las personas encargadas de las labores de dinamización con los visitantes (educadoras / educadores) y los/las interlocutores/as con la fundación GPS, serán vascoparlantes. Considerando que sus tareas son tanto orales como escritas, tendrán un buen nivel de euskera en ambas aptitudes, que se acreditará mediante el certificado EGA o equivalente.

- Todo el personal que opere en el parque natural y en el parketxe deberá estar en situación de aplicar los planes de emergencia y tener conocimientos en materia de primeros auxilios.

- La empresa adjudicataria deberá disponer del personal técnico preciso para el control de sus efectivos humanos y del correcto desarrollo de las funciones encomendadas a los mismos. Igualmente, deberá contar con el personal administrativo preciso para atender sus demandas y necesidades.

- Desde el punto de vista laboral y contractual la dependencia del personal será del adjudicatario, que responderá de todos los salarios sociales, de las obligaciones fiscales y de seguridad e higiene, así como aquellos seguros de Responsabilidad Civil que sean de aplicación, sin que del incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones se derive responsabilidad alguna para la fundación GPS.

- La prestación del servicio se realizará según lo dispuesto en el apartado correspondiente del presente pliego en lo que respecta a jornadas y horarios, pudiéndose readecuar las mismas en función de las necesidades sobrevenidas en el curso de los trabajos bajo el Vº.Bº. expreso y por escrito de la fundación GPS.

- El personal de la empresa deberá desarrollar su trabajo correctamente vestido, con las prendas de vestuario que se determine por parte de fundación GPS, estando obligado a llevar visible la tarjeta o cualquier otro elemento identificativo que se determine. Asimismo podrá llevar el distintivo de la entidad adjudicataria en el lugar que previamente se convenga con fundación GPS.

- El personal de la entidad adjudicataria acudirá por medios propios o de la empresa al parketxe o al lugar de trabajo del parque natural. El tiempo empleado en los desplazamientos queda fuera del horario del servicio ofertado.

- La empresa adjudicataria será responsable del análisis, diagnóstico, elaboración y materialización del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, según lo dispuesto en la legislación vigente en la materia.

4.- COBRO DE LOS SERVICIOS NO GRATUITOS Y MERCHANDISING

La prestación de algunos servicios como, por ejemplo, las visitas al parketxe o ciertas actividades del Programa de Dinamización (salidas, excursiones...), puede generar unos ingresos económicos que se derivan de los precios a exigir a los usuarios por dichos servicios. En ese sentido, la fundación GPS presentará al adjudicatario una tabla de precios por los servicios a prestar.

Dichos servicios pueden ser abonados en algunos casos directamente por los usuarios de los mismos al adjudicatario. Corresponderá en todo caso al adjudicatario la liquidación y gestión de cobro de los precios que resulten. El adjudicatario gestionará dichos cobros, siempre en nombre y por cuenta de la fundación GPS, que en todo caso será titular de dichos ingresos, debiendo el Adjudicatario transferir los mismos a la Fundación en los términos en que se establezca.

El adjudicatario deberá remitir mensualmente a la fundación GPS, y dentro de la primera quincena del siguiente mes, una memoria económica del desarrollo del servicio durante el mes precedente, liquidando con dicha fundación los ingresos producidos de la forma y manera que dicha entidad determine.

En el caso de que la fundación GPS ponga a la venta para los visitantes publicaciones informativas, interpretativas, divulgativas o materiales varios de merchandising, el adjudicatario se encargará de su venta y liquidará con Fundación GPS las cantidades así ingresadas de la forma y manera que esa última entidad determine.

La venta de cualquier otro producto deberá tener la autorización previa de Fundación GPS. En el caso de productos alimentarios, contarán con todas las garantías sanitarias.

5.- GASTOS POR CUENTA DE LA FUNDACIÓN GPS

- Reparaciones de mantenimiento del edificio del parketxe.

- Reparaciones de mantenimiento de los elementos de información del parketxe (ordenadores, proyectores, maquetas, sistemas de iluminación y sonido...).

- Consumos (agua, electricidad, teléfono...) del parketxe..

- Corresponderá a la fundación GPS el suministro de cuanto material fungible, incluido el material divulgativo, que se requiera en el parketxe, así como la dotación, mantenimiento, limpieza y/o reposición de los elementos y materiales no fungibles de las instalaciones.

6.- OTRAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL ADJUDICATARIO

- El adjudicatario está obligado a mantener en buen estado de funcionamiento, limpieza y conservación las instalaciones y equipamiento puesto a su disposición, de manera que está obligado a reponer el material y las instalaciones que a juicio de la fundación GPS estén defectuosas debido al mal uso o a la falta de un mantenimiento adecuado por parte del adjudicatario.

- Cuando el adjudicatario desempeñe labores de acompañamiento con grupos en sendas y recorridos por el parque natural o por el entorno del centro, en función de las actividades programadas, el contratista suscribirá un seguro de responsabilidad civil para cubrir estas actividades.

- El adjudicatario se obliga a mantener un servicio esmerado, tanto en los servicios que ofrece, como en la indumentaria de los trabajadores.

La fundación GPS podrá ordenar la interrupción del servicio y, en su caso, la clausura cuando por causas imputables a su prestación éste fuera deficiente, no contara con las medidas necesarias para la salubridad, higiene y seguridad de los usuarios.

- El adjudicatario se obligará a prestar el servicio por sí mismo. La subcontratación solo se admitirá con autorización expresa y por escrito de la fundación Gipuzkoako Parketxe Sarea Fundazioa. El incumplimiento de esta condición podrá ser causa de rescisión unilateral del contrato, por parte de la Fundación, sin deber de indemnizar al adjudicatario.

- Los equipos de todo tipo del parketxe, incluido el software y hardware, serán de uso exclusivo para el desarrollo de las tareas y funciones objeto de la presente licitación.

- El adjudicatario expondrá al público los precios, avisos, etc. en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Así mismo, el adjudicatario garantizará la atención al público en ambos idiomas.

- El adjudicatario no podrá colocar anuncios publicitarios ni pegatinas adosadas a las instalaciones o mobiliario relativas a publicidad de los productos en venta sin el consentimiento de fundación GPS.

- El adjudicatario no podrá realizar obras sin la correspondiente autorización de fundación GPS.

- El adjudicatario pondrá a disposición de los clientes el libro de reclamaciones así como otro de sugerencias.

- En caso de pérdida de personas o accidentes, el adjudicatario podrá ser requerido para que el personal de vigilancia ayude en los rescates.

- El adjudicatario podrá ser requerido para su colaboración en cualquier actuación o medida de gestión en el parque natural y, específicamente, acompañamiento de terceros para la realización de trabajos de investigación, toma de datos, filmación y reportajes, etc.

- El adjudicatario podrá ser requerido para su colaboración en labores de limpieza y mantenimiento de las instalaciones del parketxe (interiores y exteriores) cuando fuera necesario para que las instalaciones se encuentren en buen estado para atender al público.

- El adjudicatario podrá ser requerido para su colaboración en las labores de administración que la Fundación GPS estime oportunas, como, por ejemplo, la remisión de datos o misivas a terceros a efecto de que éstos procedan al abono de servicios prestados en el parketxe o la solicitud de ayudas públicas.

- El adjudicatario mantendrá un total secreto profesional, utilizando la información obtenida únicamente para el buen fin del presente trabajo, y siendo la misma, única y exclusivamente,

propiedad de la fundación GPS, no pudiendo utilizarse con ningún otro fin, sin explícito permiso escrito.

- La fundación GPS no será responsable de lo que con plena responsabilidad técnica y legal controle, proyecte, informe o calcule el adjudicatario, el cual deberá disponer del personal adecuado y con la titulación necesaria para la realización completa del trabajo objeto de este contrato.

- Será responsabilidad del adjudicatario lograr toda la información precisa para el correcto desarrollo de los trabajos, para lo cual no podrá alegar falta de tiempo previsto o dificultad, ni ampliación del presupuesto.

- Corresponde al adjudicatario la obtención de las autorizaciones, licencias y permisos, según lo dispuesto por la legislación vigente, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la ejecución del presente trabajo.

7.- COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

- Al comienzo del trabajo se fijará una comisión de seguimiento y una rutina de encuentros con objeto de que el adjudicatario informe sobre la marcha de los trabajos.

- Además de los encuentros rutinarios, el adjudicatario mantendrá contactos y celebrará reuniones con la fundación GPS para la adecuada coordinación y el estudio de los problemas que en el curso de los trabajos se presenten. El adjudicatario tomará nota de lo acordado en todas las reuniones y redactará las actas que elevará a la fundación GPS.

- El adjudicatario estará obligado a aceptar e introducir en el servicio aquellos cambios que la fundación GPS estime convenientes.

- Todas las comunicaciones que el adjudicatario efectúe en el desarrollo del servicio, en lo referente a la gestión del parketxe y las relacionadas con las actividades programadas, deberán ser remitidas previamente a la fundación GPS para su aprobación y deberán hacerse necesariamente utilizando los soportes que en su momento ésta determine.

- Asimismo, todos los elementos de identificación y señalización en el edificio, papelería, y demás soportes susceptibles de incorporar imagen, reflejarán la identidad visual del parque natural, y el logotipo de fundación GPS, u otros distintivos a determinar por esa última entidad.

8.- EVALUACIÓN PERMANENTE

- La fundación GPS realizará una evaluación permanente de los servicios prestados a fin de comprobar el nivel de calidad del funcionamiento. Para ello, además de cuantas actuaciones considere necesario realizar con tal fin, el adjudicatario deberá remitir mensualmente, y dentro de la primera quincena del siguiente mes, una Memoria Técnica del desarrollo del servicio durante el mes precedente, que deberá incluir al menos los siguientes apartados:

- ✓ Actividades realizadas de acuerdo al proyecto presentado y otras, tanto de iniciativa propia o de terceros.
- ✓ Datos acerca de los usuarios del parketxe, con especificación de participantes en las distintas actividades, grupos y personas alojadas, visitantes, etc., y fechas de utilización de los servicios a lo largo del mes.
- ✓ Sugerencias realizadas por los usuarios para la mejora o diversificación de las actividades.
- ✓ Cuentas mensuales de ingresos y gastos derivados de los servicios objeto de la contratación.

- Anualmente, se entregará una memoria final que recogerá toda la información generada, así como una descripción de todas las tareas y trabajos efectuados a lo largo del año, proponiéndose aquéllos que se consideren de mayor interés para la correcta gestión del parketxe.

- Anualmente, en el mes de enero de cada ejercicio, el adjudicatario presentará a la fundación GPS un inventario de existencias de todo tipo de material (fungible o no) existente en el parketxe, con una estimación de las necesidades de material a adquirir para el mencionado ejercicio.

- El adjudicatario permitirá en cualquier momento la inspección técnica de la fundación GPS sobre la ejecución del servicio, a fin de comprobar que su funcionamiento se ajusta a lo previsto en el pliego y a las disposiciones legales vigentes.

El adjudicatario deberá facilitar la labor de inspección, proporcionando cuanta información le sea solicitada y poniendo en conocimiento de fundación GPS cuantas incidencias se produzcan en el desarrollo del mismo.

- A fin de conocer las preferencias y las opiniones de los usuarios del parque natural, para poder orientar las futuras actuaciones en ellos, el adjudicatario entregará a los visitantes, y recogerá posteriormente, los cuestionarios que la fundación GPS considere oportuno.