NET573184: "SERVICIO DE GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL EQUIPAMIENTO DE USO PÚBLICO CENTRO DE VISITANTES EL DORNAJO, Y DINAMIZACIÓN EN LOS JARDINES BOTÁNICOS HOYA DE PEDRAZA Y LA CORTIJUELA"

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

1 OBJETO....4
2 ANTECEDENTES....4
3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y OBJETIVOS....5
3.1 TRABAJOS Y SERVICIOS A PRESTAR....7
3.1.1 SERVICIOS PRINCIPALES....7
3.1.2 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS....15
3.1.3 SERVICIOS AUXILIARES....20
3.1.4 TRABAJOS COMPLEMENTARIOS....20
3.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS TRABAJOS....24
3.3 DURACIÓN DE LOS TRABAJOS. HORARIO DE APERTURA Y CIERRE....24
4 RÉGIMEN ECONÓMICO....25
4.1 PRESUPUESTO Y FACTURACIÓN....25
4.2 REMUNERACIÓN FIJA....25
4.3 REMUNERACIÓN VARIABLE....26
4.3.1 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN I (PROGRAMA REGIONAL)....26
4.3.2 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN II (PROGRAMA LOCAL Y EFEMÉRIDES)....27
4.4 SUMINISTROS Y MANTENIMIENTOS....28
ANEXO 1: NORMAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO PARA EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO....31
1 OBJETIVO....32
2 UTILIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES....32
3 NORMAS DEL ESPACIO NATURAL Y COHERENCIA AMBIENTAL....33
4 IDENTIDAD E IMAGEN....33
5 PERSONAL INTERVINIENTE EN LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS....35
6 VIGILANCIA....35
7 MOBILIARIO....36
8 HOJA DE RECLAMACIONES....36
9 TARIFAS Y PRECIOS....36
10 TICKETS....36
ANEXO 2. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA TIENDA....37
1 INTRODUCCIÓN....38
2 GESTIÓN DE LA TIENDA RENPA....38
2.1 SELECCIÓN DE PRODUCTOS....38
2.2 COMPRA DE PRODUCTOS....39
2.3 EXPOSICIÓN Y REGISTRO DEL PRODUCTO....41
2.4 RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA....42
2.5 ALMACENAMIENTO....43

3 INFORMACIÓN DE VENTAS....43
ANEXO 3: HORARIO DE APERTURA....44
ANEXO 4: PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN....45
1 CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN EN LOS EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO”....46
1.1 PRESENTACIÓN....46
1.2 EL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN....46
2 PRINCIPIOS REGULADORES DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN....52
3 PROGRAMACIÓN: PLAN DE DINAMIZACIÓN....55
3.1 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN....56
3.1.1 DOCUMENTO PARA EL SEGUIMIENTO DEL PLAN DE DINAMIZACIÓN....57
3.1.2 DOCUMENTACIÓN PARA LA EVALUACIÓN....57

1 OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer las condiciones y requisitos que regularán la contratación del "SERVICIO DE GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL EQUIPAMIENTO DE USO PÚBLICO CENTRO DE VISITANTES EL DORNAJO Y JARDINES BOTÁNICOS LA CORTIJUELA Y HOYA DE PEDRAZA".

2 ANTECEDENTES

En Andalucía, los equipamientos de recepción e información de los Espacios Naturales Protegidos que forman parte de la Red de Espacios Naturales de Andalucía (RENPA) están orientados a proporcionar acogida a los visitantes y proporcionarles la información necesaria para interpretar los valores naturales y culturales más relevantes del espacio protegido, facilitando el primer contacto con el entorno y estimulando al visitante a recorrerlo, conocerlo, disfrutarlo y conservarlo.

La Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía (en adelante CMAOT) mediante la Orden de 26 de octubre de 1998, encarga a la Empresa de Gestión Medioambiental, S.A. (ahora Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía) la gestión de la red de equipamientos de uso público y servicios asociados en los Espacios Naturales de Andalucía, facultándola para llevar a cabo una gestión integrada de los equipamientos de la Comunidad Autónoma de conformidad con las condiciones que la Orden establece.

Anualmente la CMAOT publica una Orden en la que se acuerda la transferencia de financiación y la relación de equipamientos sujetos a este sistema de gestión. El equipamiento de uso público objeto del presente contrato se incluye en la Orden correspondiente al presente ejercicio. La Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía (en adelante LA AGENCIA), para fomentar el desarrollo económico local, favorecer la participación de los grupos locales en su gestión y promover incentivos para la acción local, debe sacar a licitación la gestión de estos equipamientos.

En el presente pliego se van a determinar las características de los servicios a prestar así como las normas y procesos relativos a los equipamientos de recepción e información, que son:

- **Centro de visitantes**: Equipamiento que es punto de referencia de toda la oferta de uso público y está destinado a cumplir los servicios de recepción, información e interpretación relacionados con el espacio natural protegido, sus valores naturales y culturales y su gestión, su oferta relacionada, así como de orientación para la visita mediante información de la oferta de uso público, y de promoción y desarrollo de programas de actividades y servicios vinculados al uso público o turismo y a la educación ambiental. La información e

interpretación se realiza tanto con atención personalizada como con exposiciones interpretativas. (EUROPARC-España, 2005)

- **Punto de información**: Equipamiento destinado a la recepción e información del visitante (sobre actividades, oportunidades de uso público, ofertas de alojamiento, oferta de servicios relacionados, instalaciones disponibles, material de apoyo para el mejor conocimiento del espacio protegido, etcétera). El punto puede ser o no atendido por personal. (EUROPARC-España, 2005)

- **Ecomuseo:** Equipamiento destinado a revelar al visitante elementos naturales (especias, hábitat o paisajes) y etnológicos (actividades, obras o expresiones humanas tales como comportamientos y tradiciones) del espacio natural protegido y su entorno. (EUROPARC-España, 2005)

En su definición, estos equipamientos están orientados a apoyar las actividades más elementales de uso público, es decir las de obtener información, orientar y recibir al visitante, observar el paisaje y sus recursos naturales y culturales, y recorrer el medio, que son funciones que el visitante puede realizar en su relación directa con la naturaleza.

3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y OBJETIVOS

La responsabilidad última de la gestión del equipamiento corresponde exclusivamente a LA AGENCIA (en adelante LA AGENCIA), sin que hechos como la tenencia de llaves o el libre acceso a las instalaciones por parte del contratista (en adelante la Empresa Gestora) impliquen cambio alguno en la titularidad del equipamiento.

Según la nueva Estrategia de Acción para la Gestión del Uso Público de la Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía (RENPA) *"[…] la puesta en marcha de estos centros, debe suponer la apertura de una vía de apoyo al desarrollo de las comarcas en las que se implantan, dotándolas de un lugar de dinamización educativa, empresarial y social. Si damos una paso más allá podríamos llegar a hablar de una gestión participativa por parte de los habitantes del entorno y sus agentes dinamizadores."*

Los objetivos que persigue el Modelo de Gestión de Centros de Visitantes de la RENPA son:

- Configurar equipamientos social y económicamente sostenibles.
- Fomentar la participación de la Comunidad Local en la utilización del Centro de Visitantes, proyectando este equipamiento como un recurso a su servicio.

- Apoyar la dinamización del Centro de Visitantes a través de la realización de actividades en el propio Centro o en el Espacio Protegido; proyectar los equipamientos como "lugares donde pasan cosas"

- Fomentar sinergias entre distintas instalaciones.

De acuerdo con estas directrices, la Empresa Gestora deberá prestar una serie de servicios y actividades en el Centro de Visitantes dirigidos a:

- Proporcionar una correcta recepción y acogida a los visitantes.
- Ofrecer información completa, adecuada y diversa a los visitantes con el objetivo último de facilitar la interpretación de los valores naturales y socioculturales del espacio natural y atender sus demandas complementarias (servicios, instalaciones, actividades, etc.).

- Optimizar el rendimiento de los recursos disponibles.

- Fomentar el emprendizaje, la innovación y el dinamismo

- Lograr una mayor integración del equipamiento, los servicios y las empresas en el territorio

- Garantizar el mantenimiento necesario del equipamiento de uso público (servicios de limpieza, mantenimiento menor, servicio de transporte,…)

Los criterios básicos que han de orientar la gestión del equipamiento son:

- Integración de la participación ciudadana en la gestión.
- Cooperación entre la Empresa Gestora y LA AGENCIA para alcanzar los objetivos comunes.

- Optimización y eficiencia en el uso de los recursos disponibles.

- Flexibilidad en la gestión.

- Mejora continua en la prestación de los servicios.

- Continuidad en el servicio.

- Profesionalización de la gestión.

- Diversificación de líneas de negocios de productos.

3.1 TRABAJOS Y SERVICIOS A PRESTAR

La prestación de los servicios, se llevará a cabo de acuerdo con lo previsto en los correspondientes documentos contractuales, sin perjuicio de la aplicación en todo caso de las disposiciones legales y reglamentarias que afecten a cada tipo de servicio a prestar.

La Empresa Gestora prestará en el equipamiento objeto del presente documento los servicios que se concreten y expresamente se indiquen en el correspondiente CUADRO RESUMEN, anexo a este pliego, así como los que se recojan, a partir del plan de uso y gestión presentado en la oferta, en el contrato correspondiente. Todos los servicios se prestarán atendiendo a las Normas Generales de Funcionamiento en Equipamientos de Uso Público expresadas en el Anexo 1. Se podrán proponer servicios tanto dentro de las instalaciones objeto del presente pliego, como a lo largo del espacio natural donde se encuentra ubicado el equipamiento, y que sirvan de complemento a los servicios recogidos en el presente documento. El desarrollo de estos nuevos servicios no podrá incumplir la normativa de aplicación y deberán tenerse en vigor los preceptivos permisos de la administración ambiental competente.

Para satisfacer los objetivos establecidos, la Empresa Gestora deberá prestar tres tipos de servicios y trabajos internos:

- **Servicios principales**. Son los que se relacionan directamente con el público visitante y son considerados como esenciales.
- **Servicios complementarios**. Aquellos que resultan sinérgicos con los servicios principales y también se encuentran relacionados con el visitante.

- **Servicios auxiliares**, que comprenden todas las tareas relativas al mantenimiento del equipamiento en condiciones adecuadas de funcionamiento, orden, seguridad básica, transporte, limpieza e higiene.

- **Trabajos internos.** Este bloque integra todos los procesos internos de control, seguimiento, mejora y evaluación necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios y la correcta comunicación entre la Empresa Gestora y LA AGENCIA.

A continuación se ofrece una descripción detallada de cada uno de los servicios y trabajos a desarrollar por parte de la Empresa Gestora, si así es especificado en el CUADRO RESUMEN.

3.1.1 SERVICIOS PRINCIPALES

La Empresa Gestora prestará en el equipamiento objeto del presente contrato los siguientes servicios directamente relacionados con los visitantes:

- Recepción e información al visitante
- Explotación de los recursos básicos existentes en la instalación (tienda, cafetería y/u otros servicios asociados a la instalación)

- Dinamización del Centro (Educación Ambiental e Interpretación del Patrimonio, Participación Ciudadana y otras Actividades Complementarias compatibles con los usos y vocación del Centro y el Espacio Natural)

3.1.1.1 SERVICIO DE INFORMACIÓN AL VISITANTE

Es esta una función básica que debe de asumir la Empresa Gestora. Los contenidos deben poder ser transmitidos por parte del personal que atiende este servicio tanto en español como en inglés. Aquí se engloban las siguientes tareas:

Recepción y atención al visitante: Ofrecer información y orientación destinada a satisfacer las necesidades del visitante en relación a los diferentes servicios e instalaciones del Espacio Natural en el que se ubica o asocia el equipamiento, así como consejos básicos para su bienestar y su seguridad.

Información al visitante, principalmente en lo referente al contenido (sobre el mínimo facilitado por LA AGENCIA) de los siguientes apartados:

a) Interpretación ambiental de los valores naturales y culturales del Espacio Natural en el que se ubica o asocia el equipamiento.
b) Legislación y normativa vigente para la protección y conservación de los valores anteriormente señalados. La Empresa Gestora, también, deberá prestar la información relativa a la normativa sobre uso público y recomendaciones que se han aprobado mediante instrumentos de ordenación y regulación tanto de carácter general (Orden de Turismo Activo, de 20 de marzo de 2003 y el Decreto 15/2011, de 1 de febrero, por el que se establece el régimen general de planificación de usos y actividades en los parques naturales y se aprueban medidas de agilización de procedimientos administrativos), como específicamente para este Espacio Natural. Desde LA AGENCIA, se suministrará un resumen sobre la normativa de aplicación y sus procedimientos, de forma que el informador pueda orientar correctamente al usuario en el desarrollo de su actividad en el Espacio Natural.

c) Actuación que realiza la CMAOT para el cumplimiento de los objetivos fijados en el Plan Andaluz de Medio Ambiente y en la normativa específica de los Espacios Protegidos.

d) Dar a conocer los diferentes servicios e instalaciones de Uso Público y atender otras demandas complementarias relativas al Espacio Natural donde se ubica el equipamiento.

e) Facilitar la realización de actividades, libres u organizadas, que permitan al visitante ocupar su tiempo de ocio de forma más o menos activa y espontánea, en el medio natural.

f) Suministrar información de calidad sobre el territorio en general y la oferta patrimonial, cultural y de servicios del mismo.

g) Ofertar los servicios específicos del equipamiento.

Este servicio se prestará obligatoriamente acorde con la información contenida en el "Libro de Información Básica" proporcionado por LA AGENCIA, en caso de que exista, a la Empresa Gestora, siendo su actualización una obligación de la Empresa Gestora siguiendo las instrucciones que aquella proporcione. LA AGENCIA supervisará y aprobará los contenidos.

El "Libro de Información Básica" pretende ser un libro de consulta, control y recopilación de la información que reclama el visitante, creando no solo una información mínima en este servicio, sino también un procedimiento de intercambio de información entre LA AGENCIA, la CMAOT y las Empresas-informadores gestores de los equipamientos de Atención e Información al Visitante.

Este Libro servirá para determinar qué información esencial es la que se debe prestar en cada equipamiento a tres niveles: nivel equipamiento, nivel espacio natural y nivel RENPA, incluyendo no sólo información genérica, sino de programas y actuaciones que la CMAOT (en cualquiera de sus centros directivos) está desarrollando en el territorio. Mientras tanto, el procedimiento de intercambio de información permitirá que todos los informadores sean conocedores de forma fluida y rápida de las novedades a nivel regional (por ejemplo, inicio de las restricciones por peligro de incendio) o particulares (por ejemplo, el cierre de una instalación en concreto)

Consta de una parte documental con información del espacio natural, una hoja de control donde se recogen información actual y dinámica y un boletín de creación mensual con la participación de la CMAOT, LA AGENCIA y las Empresas Colaboradoras.

De igual modo se deberá disponer en el equipamiento de un tablón de anuncios divulgativo o similar, en sitio visible, donde se informe de cuantos eventos en materia ambiental, social o cultural se celebren en el entorno del equipamiento, así como del programa de visitas. Este servicio será actualizable, para lo cual la Empresa Gestora deberá contactar con Ayuntamientos y Organizaciones con objeto de recopilar la información necesaria, exponiéndola adecuadamente.

Además, se facilitará a la Empresa Gestora un "Protocolo de actuación para el Servicio de Atención e Información al Visitante", de obligado cumplimiento, donde se pretende dar a los informadores unas pautas para optimizar los recursos informativos que se dispone en los equipamientos de uso público, con el objeto de cubrir las necesidades de los visitantes, haciendo estos equipamientos más útiles en las visitas a los espacios naturales. La Empresa Gestora, al

inicio de los trabajos y periódicamente, deberá desarrollar propuestas de optimización de los recursos disponibles en el equipamiento, con el objeto de especificar el Protocolo para el equipamiento objeto del presente documento. Estas propuestas deberán contar con la aprobación de LA AGENCIA.

Se incluye en este apartado el servicio de interpretación de los contenidos expositivos del equipamiento objeto del presente contrato. Este servicio será remunerado por los visitantes interesados, sin necesidad de que hayan realizado una reserva previa, estableciéndose una cuota por persona que la Empresa Gestora deberá proponer en su oferta y posteriormente será validado por LA AGENCIA.

3.1.1.2 SERVICIO DE VENTA DE ARTÍCULOS.

La Empresa Gestora prestará el servicio de venta de artículos, debiendo hacerlo sin menoscabo alguno para el Servicio de Información y Atención al Visitante y sin comprometer en ningún momento la imagen y finalidad del Equipamiento.

Este servicio se prestará conforme a las normas de LA AGENCIA relativas a la gestión de tiendas RENPA, que se adjuntan en el Anexo 2 Normas de funcionamiento de la tienda del presente pliego.

Las tiendas RENPA ofrecen una diversa oferta de productos basadas en las necesidades del visitante, facilitando de este modo el acceso a productos locales, mejora la difusión del territorio y el patrimonio que alberga y ofrece un mayor conocimiento y disfrute de los espacios naturales protegidos de Andalucía.

Este servicio constituye un eje estratégico en la atención y prestación de facilidades al visitante que ofrece el equipamiento, con fines de apoyo al ocio y el descanso. Además aporta elementos complementarios al servicio de atención e información al visitante: adquisición de material gráfico como planos, guías, o bibliografía especifica del espacio natural, material de montaña para el desarrollo de actividades, acceso a productos locales y artesanales, recuerdos, etc.

De este modo se han definido distintas secciones o líneas de artículos comprendidos en las categorías siguientes:

- Publicaciones: Publicaciones propias de la CMAOT y publicaciones de naturaleza ambiental destinada tanto a adultos como a público infantil.
- Marca Parque Natural de Andalucía: Productos de alimentación y artesanía certificados según este sello de calidad.

- Productos Locales: Productos de artesanía, cosmética natural y alimentación que pertenecen al ámbito del espacio natural donde se ubica el equipamiento.

- Salida al campo: Artículos diversos que son utilizados para disfrute directo del entorno del espacio natural.

- Productos RENPA: Productos personalizados con las denominaciones de los espacios naturales.

- Fauna y Flora de Andalucía: Artículos que dan a conocer los recursos naturales de los EE.NN.PP.

Siempre se podrá considerar incluir otro tipo de artículos que mejoren la oferta y cumplan con los objetivos básicos de las Tiendas RENPA

Independientemente de la línea de productos, todos los artículos a la venta deberán cumplir lo siguiente:

- *Procedencia*: Tienen preferencia y por orden los artículos locales, aquellos pertenecientes al espacio natural, los pertenecientes a otros espacios naturales y los procedentes del resto de Andalucía.
- *Respeto a la normativa vigente*: Los productos seleccionados cumplirán con la normativa vigente, sobre etiquetaje, sanitaria, etc., cuando les sea de aplicación.

- *Singularidad*: Los artículos adquiridos aportan por su composición, temática, diseño o procedencia, un valor añadido al usuario que los adquiere.

- *Respeto al medio ambiente*: Tienen preferencia productos certificados y/o que fabrican sus artículos bajo criterios de sostenibilidad.

Todos los productos a la venta en la tienda deberán formar parte de uno de los dos catálogos existentes, disponiéndose que el espacio dedicado a la exposición de los productos se distribuya a partes iguales entre el **Catálogo general y el Catálogo específico**.

Catálogo General

LA AGENCIA cuenta con un catálogo de productos promocionales e infantiles, así como de publicaciones, adecuados para cada equipamiento y espacio natural, también denominado **Catálogo general**. Dicho catálogo contiene toda la información de cada producto (descripción, código Agencia, precio coste, PVP, plazo de reposición…). Este catálogo estará incorporado en la plataforma de ventas y vendrá determinado por LA AGENCIA.

La tienda contará con un stock inicial de productos del Catálogo general, siendo abonado por la Empresa Gestora a ésta. El precio venta público (PVP) de estos productos será el estipulado por LA AGENCIA, beneficiándose la Empresa Gestora del margen total entre el precio coste determinado por LA AGENCIA y el PVP.

Los productos contenidos en este catálogo son el resultado de un amplio estudio y selección, así como análisis de los perfiles de los visitantes a los equipamientos de uso público, por lo que en la mayoría de los casos, son productos muy demandados. Por otro lado, y debido al alto volumen de adquisición de productos que realiza LA AGENCIA, los precios de coste de estos productos son muy competitivos, aumentando el margen de beneficio que obtendrá la Empresa Gestora.

LA AGENCIA velará porque cada tienda tenga una representatividad mínima en lo referente a productos RENPA y publicaciones de la CMAOT.

Catálogo específico

Con el fin de dar mayor representatividad de los espacios naturales y sus singularidades, promover los **proyectos empresariales locales** y responder a la demanda del visitante, la CMAOT fomenta la presencia de productos locales en las tiendas RENPA.

La Empresa Gestora deberá hacer una propuesta de **catálogo específico** para el equipamiento, siendo responsabilidad de esta su actualización.

Para la adquisición de un stock de estos productos la **Empresa Gestora será la responsable de la obtención de los artículos** (artesanales y/o emblemáticos, elaborados en el E.N.P. en el que se ubica el equipamiento de recepción) y del acuerdo comercial con los proveedores locales

LA AGENCIA no recibirá contraprestación alguna de la Empresa Gestora por la venta de los artículos de este catálogo.

Este catálogo específico deberá hacer especial hincapié en productos de la marca Parque Natural y productos locales de la zona, así como otros productos que la Empresa Gestora considere de interés, siempre y cuando no solapen con las tipologías de los productos suministrados por el catálogo General.

No obstante y con el objetivo de guardar la necesaria homogeneidad en la red de tiendas, LA AGENCIA se reserva la opción de dar de baja algún artículo si la venta de los productos perjudicara de alguna manera la imagen de LA AGENCIA o de la CMAOT.

Por otro lado, se contempla la actividad de autoventa por máquinas expendedoras o vending que la Empresa Gestora ponga a disposición del servicio.

Al inicio del contrato se realizará el reparto y distribución del espacio expositivo, siguiendo la proporción anteriormente descrita, la cual puede variar durante la vigencia del contrato por acuerdo entre ambas partes.

3.1.1.3 SERVICIO DE CAFETERÍA Y VENDING

Cuando el equipamiento disponga o pueda disponer, de instalaciones apropiadas para ello, la Empresa Gestora podrá prestar el servicio de cafetería.

Se deberá ofrecer preferentemente los productos más representativos del espacio natural donde se ubica el equipamiento, así como de los municipios de la zona.

Este servicio también se podrá prestar a través de máquinas vending, siempre que cuente con autorización expresa de LA AGENCIA. Tanto maquinaria como instalación serán asumidas bajo cuenta y riesgo de la Empresa Gestora,

En cualquiera de los casos, la Empresa Gestora deberá cumplir la legislación vigente en cada caso.

3.1.1.4 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN.

Dentro de este servicio, distinguimos dos grandes bloques de servicios y actividades que debe prestar la Empresa Gestora y que deben recogerse en un documento común, el Plan de Dinamización:

1. ***Programa Regional:*** Estos son un conjunto de servicios y actividades que la Empresa Gestora debe prestar de forma obligatoria. Así la Empresa Gestora debe organizar y ejecutar obligatoriamente las siguientes actividades del Programa de visitas, considerándolas como el mínimo exigible para este equipamiento según la serie histórica de datos del propio Programa Regional (excepto el programa Naturaleza Menuda) incluido en el correspondiente CUADRO RESUMEN.

Estos grupos del Programa Regional son el número mínimo de actividades que debe organizar la Empresa Gestora dentro del citado Programa, siendo posible la ampliación del número de las mismas hasta un máximo que dependerá del importe máximo establecido para este apartado en la información económica.

Se incluye en este pliego, en el Anexo 4, el protocolo de funcionamiento del Programa Regional, de obligado conocimiento y aplicación para la Empresa Gestora. Este protocolo de funcionamiento puede sufrir variaciones para adaptar el Programa Regional a las necesidades de gestión de las

distintas partes. Estas modificaciones serán comunicadas convenientemente a la Empresa Gestora para su aplicación en el plazo estipulado.

Las actividades del programa Naturaleza y Tú son parcialmente financiadas por el usuario y por la Agencia. Las actividades del programa Naturaleza para Todos son financiadas al 100% por la Agencia. Por el contrario Naturaleza Menuda son actividades cuyos costes son sufragados por los usuarios.

2. ***Programa Local y Efemérides:*** La Empresa Gestora desarrollará un programa revisable compuesto por actividades dirigidas a la proyección y vitalización de la instalación de cara no sólo a sus visitantes sino también a la población local. El Programa Local debe permitir al equipamiento ir más allá de las funciones de información y recepción para ser generador de desarrollo socio-económico local y sostenible. Las actividades propuestas no podrán solaparse ni en temática ni en destinatarios, con ninguna de las campañas del Programa Regional, a no ser que esté plenamente justificado y aprobado por LA AGENCIA.

Este Plan puede incluir tres tipologías de actividades:

a) **Actividades de Educación Ambiental e Interpretación del Patrimonio:** sus objetivos principales serán lograr una mayor divulgación del patrimonio natural, cultural y social y fomentar el aprendizaje de conocimientos, destrezas y valores ambientales, desarrollando experiencias positivas.

   Dentro de estas actividades podemos incluir, al menos, la siguiente tipología de actividades: talleres de educación ambiental, talleres temáticos, recorridos e itinerarios interpretativos, visitas guiadas, juegos de sensibilización ambiental, dinámicas de sensibilización, etc.

b) **Actividades de Participación**: su objetivo es avanzar hacia una gestión participativa por parte de los habitantes del entorno y sus agentes dinamizadores que favorezca la promoción, conocimiento y dinamización del centro por parte de la población local, organizada o no. En este sentido, el equipamiento se configura como un lugar de dinamización educativa, empresarial y social.

   Dentro de estas actividades podemos incluir, al menos, la siguiente tipología de actividades: encuentros sectoriales, jornadas y encuentros temáticos, mesas de debate, foros de participación, colaboraciones con entidades para la realización de jornadas, encuentros, exposiciones, elaboración de publicaciones o materiales divulgativos, asesorías técnicas u otro tipo de actividades...

c) **Actividades Complementarias**: su objetivo es completar la oferta de dinamización del centro con actividades compatibles que permitan una mayor participación de los agentes socioeconómicos locales, en especial de las empresas del sector ambiental, turístico y recreativo, en la dinamización, vitalización, aprovechamiento y optimización del equipamiento. Ejemplos de estas actividades sería oferta de deportes de naturaleza, turismo activo, interpretación, promoción de ecoturismo, investigación, etc.

El Programa Local lo componen actividades parcialmente financiadas por el usuario y por la Agencia o totalmente gratuitas. Las efemérides sí son 100% financiadas por la Agencia.

3. ***Programa Propio:*** La Empresa Gestora desarrollará un programa revisable compuesto por actividades dirigidas a público general, que complementan la oferta de actividades del centro en deportes de naturaleza, turismo activo, interpretación y promoción de ecoturismo. El coste de estas actividades es completamente sufragado por el usuario.

El Plan de Dinamización del equipamiento se desarrollará de acuerdo con la propuesta que formule la Empresa Gestora y apruebe LA AGENCIA y siempre deberá recoger la propuesta de actividades, su tipología, objetivos, público destinatario, metodología a desarrollar, materiales y espacios necesarios y valoración económica. Los contenidos mínimos que deberá reunir la propuesta se especifican en el apartado correspondiente de documentación a aportar para la oferta técnica de los licitadores en el PCAP. La propuesta de Plan de Dinamización combinará actividades gratuitas para los usuarios con actividades de pago.

Para las actividades puntuales que deba desarrollar la Empresa Gestora coherentes con en el Plan de Dinamización así como por otro encargo de LA AGENCIA independientes del Programa Regional o del Programa Local y efemérides (bien directamente, bien a través de colaboradores), la Empresa Gestora asumirá las tareas de Secretaría Técnica, es decir, las tareas de captación de asistentes, secretaría para la gestión de inscripciones, etc., gestión de materiales y desarrollo y ejecución, todo ello sin perjuicio de la eventual tutela de LA AGENCIA.

Para la gestión de este servicio, LA AGENCIA entregará a la empresa que resulte adjudicataria, los manuales e instrucciones de gestión necesarios. También en esta reunión, se entregarán las claves para la gestión de la Plataforma de reservas: www.reservatuvisita.es (en adelante RTV), donde la empresa adjudicataria deberá gestionar todas las reservas de actividades.

3.1.2 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

La Empresa Gestora prestará en el equipamiento objeto del presente contrato, como mínimo, los siguientes servicios complementarios a los principales:

- Recepción de Reuniones de Trabajo, Encuentros, Seminarios, Cursos y otros
- Distribución de publicaciones de la CMAOT.

- Central de Reservas de actividades en el espacio natural

3.1.2.1 SERVICIO DE RECEPCIÓN DE REUNIONES DE TRABAJO, ENCUENTROS, SEMINARIOS, CURSOS Y OTROS

Se podrá prestar este servicio cuando el equipamiento cuente con instalaciones adecuadas para ello (salas de usos múltiples o similares) y así se hiciera constar expresamente en el CUADRO RESUMEN.

Los objetivos de formalizar la utilización de estas salas es poder regular los usos, fomentar ciertas actividades y fomentar las líneas de negocio de las Empresas Colaboradoras.

Existirán dos modalidades de uso de estas salas:

I) Uso de la sala sin servicios extraordinarios (Reserva de sala). El personal del equipamiento realizará las funciones con grupos de visitantes que utiliza la sala de usos múltiples:

   a. Recogida e información de solicitudes

   b. Recibir e informar al grupo y organizadores

   c. Suministrar información de utilidad sobre alojamiento, hostelería…

   d. Puesta en marcha de los medios del equipamiento

   e. Vigilancia y control del cumplimiento de las normas de uso durante el evento

   Esta modalidad sólo estará disponible durante el horario habitual de apertura del equipamiento.

II) Uso de la sala con servicios extraordinarios. El informador realizará, además de las funciones anteriores, las siguientes:

   a. Personal de apoyo a disposición de los organizadores, tanto para el uso de los medios del centro como en la propia logística del evento.

   b. Visita guiada al equipamiento

Esta modalidad se realizará invariablemente cuando el evento esté fuera del horario habitual de apertura del equipamiento o bien, a petición de los organizadores, durante el horario habitual.

Ampliando estas funciones las empresas podrían particularizar su oferta y ofrecer servicios adicionales (comidas, alojamientos, actividades deportivas, contenidos formativos e informativos…), siempre que cumplan con todos los requisitos necesarios para ofertarlos.

Las empresas colaboradoras que desarrollen la opción II) durante el horario habitual deberán contar con un segundo informador para poder realizar las funciones requeridas sin influir en la calidad de los servicios habituales a prestar.

Las tarifas según modalidad de utilización se incluyen en el correspondiente CUADRO RESUMEN.

Las tarifas podrán ser modificadas por acuerdo entre ambas partes.

Quedan exentos de tarifas los eventos que realicen la CMAOT, los Ayuntamientos de los municipios del espacio natural y las instituciones supra-municipales de carácter público (GDR, Mancomunidades…), siempre y cuando la actividad que realicen no tenga ánimo de lucro. Estas entidades sólo se podrán acoger al Tipo I y en horario habitual. La reserva se realiza por los mismos trámites que otros organizadores para su perfecta contabilización y control.

La reserva de las salas deberá ponerse en conocimiento de LA AGENCIA, a través del modelo establecido para ello que debe ser cumplimentado por los organizadores del evento.

Para el correcto desarrollo de los servicios se tendrán en cuenta las siguientes normas de uso:

- La disposición de las sillas y mesas de la sala, correrá a cargo de la entidad solicitante en la opción I (Funciones habituales del informador), siendo imprescindible que al finalizar el acto, la sala quede colocada nuevamente con todas sus sillas en Plenario.
- En ningún caso se puede bloquear, dificultar el acceso, obstaculizar o tapar las salidas de emergencia, la señalización de emergencia, los extintores y pulsadores de alarma, o los detectores de incendio, ni cualquier otro elemento de seguridad y prevención.

- Se deberá mantener y conservar el buen estado de todos aquellos enseres contenidos en la sala (sillas, mesas, consolas de calor/aire acondicionado) y de los cuartos de baño. Especial atención y cuidado de los aparatos de proyección. Todos aquellos desperfectos o roturas ocasionados por uso negligente en cualquiera de los materiales prestados correrán a cargo de la entidad que solicita el uso de la sala.

- Las instalaciones están limitadas al aforo de las salas, siendo responsables los solicitantes en caso de superar dichos límites. Ni LA AGENCIA ni la Empresa Gestora se hacen responsables de los bienes personales que pudieran olvidarse en la instalación.

- Al finalizar el acto, el solicitante se compromete y se responsabiliza de retirar cualquier elemento que forme parte del montaje.

Por último, para impulsar el desarrollo de este servicio la Empresa Gestora podrá acogerse a convenios con Administraciones Públicas, para ser Centro receptor homologado de cursos de formación u otras opciones compatibles que puedan plantearse.

3.1.2.2 SERVICIO DE DEPÓSITO Y DISTRIBUCIÓN DE PUBLICACIONES VARIAS PARA EL FOMENTO DEL USO PÚBLICO

LA AGENCIA dispone de un fondo editorial de publicaciones que fomentan el uso público de los espacios naturales protegidos de Andalucía y que desea distribuir entre los establecimientos minoristas localizados en estos espacios naturales y su área de influencia, entendiéndose como lo más adecuado para ello, que la Empresa Gestora sea el distribuidor de todas estas publicaciones, en el territorio del espacio natural donde se encuentra el equipamiento siguiendo las indicaciones reflejadas a continuación y que se desarrollan en el anexo 5 del presente documento:

LA AGENCIA podrá ampliar el listado de publicaciones mientras dure la vigencia de este contrato, así como disminuirla, no incurriendo en responsabilidad siempre que lo comunique con anterioridad a la Empresa Gestora.

- La Empresa Gestora contará con un stock inicial de publicaciones, siendo abonado por la Empresa Gestora a ésta. El precio venta público (PVP) de estos productos será el estipulado por LA AGENCIA, beneficiándose la Empresa Gestora del margen total entre el precio coste determinado por LA AGENCIA y el PVP.
- La reposición de estas publicaciones será solicitado por la Empresa Gestora a LA AGENCIA antes de los días 20 de cada mes, y se regirán por el plazo estipulado en el catálogo de publicaciones. El coste de las reposiciones que se realicen a partir del stock inicial correrán por cuenta de la Empresa Gestora, que realizará la compra directamente a LA AGENCIA y se beneficiará del margen entre el precio coste determinado por LA AGENCIA y el PVP.

- El precio de venta al público de las publicaciones será, en todos los casos, determinado por LA AGENCIA.

- La Empresa Gestora no podrá vender o comercializar las publicaciones de LA AGENCIA, fuera del territorio determinado. Por su parte LA AGENCIA no venderá ni comercializará en el territorio descrito, directa o indirectamente, las publicaciones objeto del servicio.

- La Empresa Gestora venderá en su propio nombre y por su cuenta en el territorio, las publicaciones que le sean suministradas por LA AGENCIA, esforzándose por aumentar el volumen de ventas y por defender los intereses de ésta.

- LA AGENCIA facilitará el listado de empresas adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) y a la Marca Parque Natural de Andalucía (MPNA), para que se les sea ofrecida de manera prioritaria la comercialización de las publicaciones.

- La Empresa Gestora no podrá proveerse de las publicaciones objeto de este acuerdo por ningún otro suministrador distinto de LA AGENCIA.

- La Empresa Gestora dispondrá de una organización de ventas adecuada, con los medios y el personal necesarios para la optimización de este servicio.

- Para realizar el seguimiento del servicio, la Empresa Gestora se obliga a presentar una relación de empresas minoristas a las que se les haya ofertado la comercialización de las publicaciones de LA AGENCIA. Especialmente se verán relacionadas las empresas adheridas a la CETS y a la MPNA.

Las publicaciones que inicialmente serán objeto de este servicio son las que se relacionan en el Anexo 5, pudiendo LA AGENCIA ampliarla mientras dura la vigencia de este contrato, así como disminuirla.

3.1.2.3 SERVICIO DE CENTRAL DE RESERVAS.

La Empresa Gestora prestará el servicio de central de reservas, ofreciendo rutas, actividades, alojamientos y otros servicios a desarrollar en el Espacio Natural, que presten empresas que se encuentren vinculadas a los procesos de “Carta Europea de Turismo Sostenible” o con licencia de uso de la “Marca Parque Natural”.

Para ello, las empresas o grupos de empresas deberán suscribir un acuerdo de colaboración entre ellas, respetando la legalidad vigente en cuanto a estos servicios, y que incluya las comisiones que la Empresa Gestora percibirá por la tramitación de la contratación de servicios.

La Empresa Gestora, con el apoyo y supervisión de LA AGENCIA, una vez firmado el contrato, convocará una sesión informativa para todas las empresas que cumplan los requisitos anteriores, con el objeto de informar sobre la posibilidad de este servicio y las condiciones en las que se desarrollará.

Este servicio se deberá prestar de forma objetiva e imparcial por parte de la Empresa Gestora.

Independientemente de lo anterior, desde el equipamiento se informará obligatoriamente sobre las demás empresas autorizadas por la Dirección del Espacio Natural para poder realizar actividades de turismo, así como publicidad institucional (CMAOT, Diputación, GDR, Oficinas de Turismo,…), no pudiéndose ofertar a empresas no autorizadas.

3.1.3 SERVICIOS AUXILIARES

Dentro de este bloque, la Empresa Gestora prestará los servicios relacionados con la limpieza, mantenimiento.

3.1.3.1 SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO MENOR

Todas las dependencias que constituyen las instalaciones el equipamiento han de tener permanentemente un buen estado de limpieza e higiene. En este sentido, la Empresa Gestora será responsable de mantener el equipamiento en correctas condiciones. Para ello desarrollará tareas de limpieza y mantenimiento menor de las infraestructuras e instalaciones tanto interiores como exteriores.

Este servicio comprenderá el mantenimiento menor de las instalaciones expositivas, de audiovisuales, mobiliario en general, mobiliario e instalaciones de venta de artículos, instalación eléctrica y luminarias, instalaciones y elementos de fontanería no ocultos, cristales y pintura. El material necesario para la realización de estas tareas será dispuesto por cuenta de la Empresa Gestora.

La Empresa Gestora será responsable de la correcta retirada selectiva de los residuos generados conforme a la normativa sectorial vigente y las prescripciones del Espacio Natural, para lo cual dispondrá de contenedores adecuados. A tal efecto, se contará con la colaboración de LA AGENCIA.

3.1.4 TRABAJOS COMPLEMENTARIOS

Constituyen trabajos complementarios todos aquéllos procesos internos de organización, control y mejora continua diseñados para asegurar la eficacia en la prestación de los servicios y una adecuada comunicación interna entre la Empresa Gestora y LA AGENCIA. Se trata en particular de los siguientes trabajos:

- Coordinación y comunicación
- Seguimiento.
- Formación interna.

- Evaluación y mejora continua.

3.1.4.1 COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN

Es de obligado cumplimiento disponer, por parte de la Empresa Gestora, de dirección electrónica y teléfono operativo de su titularidad, independientemente de los contactos disponibles en el equipamiento, por lo que deberán estar atendidos plenamente en el horario de apertura oficial así como cuando se realicen actividades programadas fuera de horario oficial. El teléfono deberá estar disponible las 24 horas para atender cualquier emergencia o apertura fuera del horario pactado del equipamiento.

En caso de que el equipamiento/servicio en cuestión, tenga un correo electrónico oficial, la empresa adjudicataria deberá gestionarlo conforme a las instrucciones que facilite LA AGENCIA.

Con la periodicidad que LA AGENCIA estime operativa, la Empresa Gestora deberá estar al corriente de la información suministrada a través del Boletín “Espacios Naturales” ya que éste será el canal informativo y de comunicación genérico de difusión de novedades e instrucciones con respecto a los equipamientos de la Red de Espacios Naturales de Andalucía.

Por otra parte, la Empresa Gestora, participará en los encuentros empresariales promovidos por LA AGENCIA, conforme a las instrucciones dispuestas por los responsables de LA AGENCIA adscritos al evento.

Así mismo la Empresa Gestora, deberá participar como tal en los foros de participación social promovidos por la CMAOT o LA AGENCIA, así como por otras entidades, siempre y cuando se considere beneficioso para la prestación de algún servicio propio del equipamiento.

3.1.4.2 SEGUIMIENTO

LA AGENCIA, a través de las personas que oportunamente designe, podrá inspeccionar los servicios en cualquier momento y sin previo aviso para comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias de pertinente aplicación, del Contrato y de las instrucciones que se den en cumplimiento y desarrollo del mismo.

Las personas designadas por LA AGENCIA tendrán libre acceso a todos los lugares donde se estén prestando los servicios. La Empresa Gestora facilitará la visita o examen de cualquier edificio, instalación u hojas de reclamaciones.

En caso de que en alguna de las visitas de inspección de las personas designadas por LA AGENCIA se detecte alguna irregularidad o incidencia reseñable, se solicitará a la empresa su subsanación a la mayor brevedad o según el caso se levantará “Acta de Incidencia en la

Prestación del Servicio", de la cual será debidamente informada la Empresa Gestora. Esto supondrá, una vez comprobadas las circunstancias, automáticamente la retención del pago de la última factura anual (la que acompaña a la Memoria de Gestión Anual), pudiendo incluso conllevar, a criterio de LA AGENCIA, a que definitivamente no sea abonada dicha factura.

La Empresa Gestora deberá elaborar y remitir a LA AGENCIA, en la fecha y a la dirección que expresamente le sea indicado:

- Informes trimestrales y Memoria anual sobre los aspectos técnicos de los servicios prestados. A tal efecto, con posterioridad, LA AGENCIA presentará a la Empresa Gestora un guión para la elaboración de los Informes.
- Encuestas a una muestra que represente, al menos, el 1% de los usuarios del servicio, según el método y modelo que a tal efecto le indicará LA AGENCIA.
- Estadísticas (diarias y mensuales) de visitas al equipamiento de uso público, conforme al modelo que proporcionará LA AGENCIA.
- Estadísticas (diarias y mensuales) de llamadas telefónicas y correos electrónicos atendidos. Para ello la Empresa Gestora mantendrá un libro de registro, en el que se recogerán, según las indicaciones que dará LA AGENCIA, los datos relacionados con estas llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Las encuestas y estadísticas se remitirán a LA AGENCIA o a quien esta designe antes del día 5 de cada mes.

Junto a ello, y también a efectos de seguimiento y tutela, la Empresa Gestora realizará las siguientes tareas:

- Recogida de Hojas de Sugerencias de la instalación, según procedimientos y formularios indicados por LA AGENCIA
- Actualización continúa del Libro de Mantenimiento externo de Instalaciones. Este documento sirve para realizar el seguimiento de todas las empresas externas que realizan mantenimientos en el equipamiento (extintores, alarmas, desratización/desinsectación, legionella, depuradora…). Debe ser actualizado y rellenado por el técnico de la empresa externa, encargado del mantenimiento, dejando albarán de todos los trabajos realizados.

Las Hojas de Quejas y Reclamaciones se remitirán a LA AGENCIA en un plazo máximo de 48 horas, ya que según la legislación vigente se debe dar respuesta a los consumidores un plazo no superior a 10 días hábiles.

3.1.4.3 FORMACIÓN INTERNA

LA AGENCIA, para aumentar y actualizar los conocimientos, impartirá unas Jornadas de Formación (al menos una vez al año), que serán de asistencia obligatoria para la Empresa Gestora.

3.1.4.4 MEMORIA DE GESTIÓN ANUAL

En cada anualidad de contrato, la Empresa Gestora estará obligada a presentar una "MEMORIA DE GESTIÓN ANUAL" en la que se recogerán tanto los aspectos técnicos y económicos de su gestión (balance del año, cuenta de resultados, evaluación pormenorizada de todos los servicios prestados, evaluación de las mejoras propuestas en la oferta) como la Planificación del Año siguiente, según modelo facilitado por LA AGENCIA.

En particular, se deberá desarrollar, programar y temporalizar el Plan de Dinamización. Sobre la base de la propuesta inicial formulada por la Empresa Gestora en su oferta, se incluirán todos aquellos aspectos de Mejora[1] que se hayan detectado durante el año transcurrido y se consideren oportunos. El Plan de Dinamización deberá concretar y definir, con un detalle que permita su ejecución, los siguientes elementos:

1. Propuesta de mejoras del Programa Regional.

2. Propuesta de actividades del Programa Local y efemérides.

3. Propuesta de actividades del Programa Propio.

Con objeto de lograr un aprovechamiento óptimo de espacios y recursos y de mejorar el servicio, en esta Memoria de Gestión se incluirá un capítulo de propuestas en el que se revisarán los planes de Desarrollo de los Servicios y Dinamización presentados inicialmente. Podrán considerarse en esta revisión los siguientes aspectos:

1. Propuesta justificada de modificación del horario de apertura y cierre, siempre y cuando se respeten los horarios mínimos
2. Propuesta justificada de necesidades de mobiliario, maquinaria, inversiones u otros.

3. Propuesta de acciones formativas a integrar en el Plan de Formación de la Empresa.

4. Propuesta justificada de replanteo de la tienda, con el objetivo de adaptar las referencias a la demanda y lograr una mayor rentabilidad. Las propuestas, que serán valoradas por LA AGENCIA, podrán afectar a todos o alguno de los elementos siguientes:

[1] *Las Mejoras podrán afectar al número de actividades, número y diversidad de colectivos diana, materiales, temporalización, duración de las actividades, interrelación de actividades, etc. Todas las propuestas serán valoradas por AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA, que se reserva el derecho de aprobar o rechazar la totalidad o parte de la propuesta.*

- Catálogo de productos (cantidad y tipología) proporcionados de LA AGENCIA.
- Catálogo de productos (Cantidad y tipología) comercializados directamente por La Empresa Gestora.
- Distribución porcentual de productos de LA AGENCIA y productos propios.
- Propuesta de elementos expositivos.
- Configuración del espacio expositivo
- Distribución de artículos en el espacio expositivo.

5. Propuesta de modificación del Equipo (Recursos Humanos, dedicación, funciones, etc.)

Todas estas propuestas tendrán como eje común el aprovechamiento de oportunidades y serán valoradas por LA AGENCIA, sin que el hecho de que alguna llegue a ponerse en práctica implique incumplimiento por parte de la empresa. No obstante lo anterior, la aprobación de la Memoria de Gestión y la Planificación del año siguiente será un requisito necesario para la prórroga del contrato, junto al informe de evaluación del servicio elaborado por LA AGENCIA.

LA AGENCIA desarrollará unas pautas para diseñar metodologías de trabajo comunes y en grupos entre distintas Empresas Colaboradoras, que posibiliten la mejora en los distintos servicios. Estos grupos fomentarán la coordinación entre Empresas Colaboradoras con el objeto de optimizar sus esfuerzos, al encontrar intereses y objetivos comunes, siendo de obligado cumplimiento la participación de la Empresa Gestora en los que determine LA AGENCIA.

3.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS TRABAJOS

Sin perjuicio de las posibles reuniones de coordinación o las necesidades específicas relacionadas con la asistencia a eventos, los trabajos se desarrollarán en el equipamiento descrito en el correspondiente CUADRO RESUMEN y a lo largo del espacio natural en el que se sitúa.

3.3 DURACIÓN DE LOS TRABAJOS. HORARIO DE APERTURA Y CIERRE.

La apertura del equipamiento será obligatoria de acuerdo con el régimen mínimo de apertura que figura en el Anexo 3, y ello sin perjuicio de las propuestas de ampliación de horario que formule la Empresa Gestora.

La Empresa Gestora deberá responder a los plazos máximos de puesta en marcha de cada servicio que se indican en el Cuadro de Características Técnicas que acompaña el presente Pliego.

La Empresa Gestora estará obligada a atender a requerimiento de LA AGENCIA todas las peticiones de aperturas extraordinarias del equipamiento que se realicen con un mínimo de 48 horas de antelación, sin repercutir coste alguno por ello hasta un máximo de 50 horas al año.

El servicio de venta de artículos y/o cafetería se ajustará al horario de apertura del equipamiento. Si por razones de prestación de estos servicios, la Empresa Gestora quisiera tener una banda horaria distinta lo tendrá que comunicar a LA AGENCIA, para que esta lo autorice expresamente.

La Empresa Gestora expondrá en lugar visible y en el exterior de las instalaciones un cartel anunciador con indicación del régimen de apertura, horario mínimo, teléfono de atención al visitante y cuantas modificaciones en los mismos se produzcan. El citado cartel cumplirá las condiciones generales de imagen corporativa expresadas en este Pliego y requerirá el visto bueno por escrito de LA AGENCIA.

4 RÉGIMEN ECONÓMICO

4.1 PRESUPUESTO Y FACTURACIÓN

La remuneración por los servicios que se presten en el marco de esta contratación se estructurará de la siguiente manera:

- **Remuneración fija,** en concepto de los servicios principales, auxiliares e internos.
- **Remuneración variable:**
    - Servicio de Dinamización I (Programa Regional, excepto Naturaleza Menuda)
    - Servicio de Dinamización II (Programa Local y Efemérides).

Estas remuneraciones se realizarán mediante facturación independiente. Así se presentará una factura mensual de conceptos fijos y otra correspondiente a los variables.

4.2 REMUNERACIÓN FIJA

Dentro de la remuneración fija anual se considerarán los siguientes servicios:

- Servicios Principales: Recepción e información de visitantes
- Servicios Auxiliares: limpieza interior y exterior, mantenimiento menor y servicio de transporte

- Trabajos internos: coordinación y comunicación, seguimiento, formación interna y evaluación y mejora continua.

La Empresa Gestora facturará mensualmente a LA AGENCIA, antes del día 5 de cada mes, una treceava parte del importe total fijo, acompañando la factura de los resúmenes mensuales de estadísticas, cuestionarios realizados a usuarios del equipamiento y hojas de sugerencias y volumen de ventas (tanto del catálogo específico como del general).

LA AGENCIA abonará las facturas, siempre y cuando vengan acompañadas de todos los documentos requeridos.

Cuando las facturas no sean conformes con los trabajos efectuados, la Empresa Gestora estará obligada a corregirlas en el plazo máximo de dos días desde que sea requerido para ello por LA AGENCIA verbalmente o por escrito.

La última factura deberá remitirse conjuntamente con la “Memoria de Gestión Anual”.

4.3 REMUNERACIÓN VARIABLE

La remuneración variable vendrá determinada por el desarrollo de actividades de dinamización. Los términos en los que se articulará la parte variable de la remuneración se exponen a continuación.

4.3.1 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN I (PROGRAMA REGIONAL)

La Empresa Gestora presentará anualmente una propuesta detallada de trabajo, para obtener el mayor grado de participación posible en el Programa Regional, es decir, un mayor número de grupos de escolares, de personas con discapacidad y público general que sea posible. Recordemos que existe un mínimo obligatorio de actividades, expresado en el pliego técnico. Este número mínimo de actividades se ha extraído de la serie histórica de afluencia de participantes del Programa Regional en el espacio natural en cuestión. La Empresa Gestora deberá en todo caso superar estos números en cada una de sus categorías en todas las anualidades. En caso de no hacerlo, se supondrá como incumplido el servicio, lo que podrá afectar a la renovación del contrato.

Por encima de estos grupos mínimos, la Empresa Gestora, pondrá en marcha los mecanismos de mejora a los que se comprometa en su oferta técnica, para conseguir un mayor número de grupos. Se delimitará un máximo de actividades anuales, en función del importe máximo que contemple el contrato para este apartado. En cualquier caso para cada anualidad se mantendrá la proporción de actividades entre las distintas campañas a desarrollar, siguiendo la proporción marcada en los mínimos de este pliego que se incluyen en el correspondiente CUADRO RESUMEN.

Las tarifas a aplicar para la facturación de estas actividades dependerán del ratio de los guías-monitores por programa. Para el conjunto de estas actividades, se considera que cada grupo estará compuesto por un mínimo de 20 personas y un máximo de 60, excepto para el caso de la programa "Naturaleza para Todos", para la que el número mínimo puede ser de 15 personas. El ratio de los guías-monitores será el siguiente:

- Programa "La Naturaleza y Tú": Ratio máximo de 1 guía-monitor/a por cada 20 participantes, excepto en los grupos de Educación Infantil y Primer Ciclo de Primaria donde será de 1 monitor/a por cada 15 participantes.
- Programa "Naturaleza para Todos": Ratio máximo de 1 guía-monitor/a por cada 15 participantes.

Las cantidades estipuladas para la inscripción en actividades, serán realizadas por los usuarios en la cuenta bancaria que disponga la Empresa Gestora, y dicho importe total se descontará en la facturación de las actividades que emita a LA AGENCIA.

Así mismo, el máximo de facturación anual relacionada con el Programa Regional se incluye también en el correspondiente CUADRO RESUMEN.

Las actividades organizadas dentro del Programa Regional, a excepción de las destinadas a público general, deberán organizarse y realizarse, prioritariamente y siempre que sea posible, fuera del horario de apertura fijado para el equipamiento. Estas aperturas extraordinarias, no se facturarán ya que el equipamiento estará abierto para una actividad económica de la que ya será beneficiaria la Empresa Gestora.

4.3.2 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN II (PROGRAMA LOCAL Y EFEMÉRIDES)

La Empresa Gestora desarrollará dentro del Plan de Dinamización las actividades de Educación Ambiental e Interpretación del Patrimonio, de Participación Ciudadana y Complementarias que estimen viables en el equipamiento y su entorno. Esta actividades deberán estar presupuestadas e informadas a LA AGENCIA con anterioridad a la realización, para su análisis, negociación y aprobación por parte de LA AGENCIA.

Sin perjuicio de los acuerdos singulares que puedan formalizarse entre las partes, las actividades que finalmente sean aprobadas por parte de LA AGENCIA serán facturadas por la Empresa Gestora tras su ejecución, facturándose mensualmente todo lo ejecutado y justificado. Se entenderá por justificada toda actividad realizada y cuya documentación acreditativa haya sido recibida en LA AGENCIA.

La facturación mensual incluirá únicamente la totalidad o la parte proporcional de las actividades que hayan sido soportadas en base al presupuesto de este epígrafe. Para considerar correcta esta facturación, se deberán haber desarrollado todas las actividades planificadas en el mes, gratuitas para el ciudadano o no. En el caso de que no se hayan podido desarrollar, se deberá remitir junto a la factura un breve informe justificativo y una replanificación temporal de aquellas actividades que no se hayan celebrado. Para las actividades en las que el usuario realice algún pago, total o parcial, este importe se facturará directamente a los usuarios, dando cuenta a LA AGENCIA del balance de resultados con frecuencia trimestral.

No se establece un límite máximo para este tipo de actividades. El importe máximo a facturar anualmente bajo este epígrafe viene definido en el correspondiente CUADRO RESUMEN.

4.4 SUMINISTROS Y MANTENIMIENTOS

La Empresa Gestora será titular de los suministros de energía eléctrica, gas, combustible, teléfono y agua de que disponga el conjunto de las instalaciones puestas a disposición del servicio, haciéndose cargo de los costes derivados de su consumo (según asunción de suministros incluidos en el anexo económico). El mismo tratamiento tendrán los contratos celebrados con objeto de cubrir el mantenimiento de las instalaciones sobre las que se pudieran prestar estos suministros, así como los costes derivados del cumplimiento de la normativa vigente relativa a la prevención y protección contra incendios (incluyendo la dotación, verificación y mantenimiento del estado de carga de los extintores), normativa sanitaria (incluyendo el tratamiento anual de desratización, desinfección y desinsectación y el control de la legionellosis) y normativa ambiental (incluyendo el control de los recursos naturales, la producción de residuos y su vertido al medio ambiente y los convenios de mantenimiento con los gestores debidamente autorizados para cada actividad con el objeto del cumplimiento legal de los equipos e instalaciones)

En todo caso, será responsabilidad de la Empresa Gestora la correcta cumplimentación del Libro de Mantenimiento Integral de Instalaciones que LA AGENCIA le proporciona al equipamiento, y que se le puede solicitar para su revisión a requerimiento de la misma.

LA AGENCIA y la Empresa Gestora colaborarán en las gestiones que hubieran de realizarse ante las compañías suministradoras y mantenimiento, bien con el objeto de obtener una adecuada calidad en la prestación de los servicios contratados, bien en la formulación de las correspondientes reclamaciones.

En todo caso, LA AGENCIA deberá abonar las tasas municipales correspondientes a la recogida de residuos urbanos e impuesto de bienes inmuebles.

Si, a criterio de LA AGENCIA, se produjeran gastos derivados del abuso, uso incorrecto o excesivo de las instalaciones o suministros, tales gastos se repercutirán en la Empresa Gestora, y se podrán considerar como causa de resolución del contrato suscrito entre ambos.

LA AGENCIA y la Empresa Gestora, coordinarán y colaborarán en los procesos de adecuación, control y supervisión de las cuestiones exigidas en relación a la certificación ISO14001.

CUADRO RESUMEN

Nº DE EXPEDIENTE: NET573184

TÍTULO DEL EXPEDIENTE: "SERVICIO DE GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL EQUIPAMIENTO DE USO PÚBLICO CENTRO DE VISITANTES EL DORNAJO Y DINAMIZACIÓN EN LOS JARDINES BOTÁNICOS LA CORTIJUELA Y HOYA DE PEDRAZA".

OBJETO

El objeto de este CUADRO RESUMEN y los ANEXOS es definir las prescripciones técnicas particulares del contrato de "SERVICIO DE GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN EN EL EQUIPAMIENTO DE USO PÚBLICO CENTRO DE VISITANTES EL DORNAJO Y DINAMIZACIÓN EN LOS JARDINES BOTÁNICOS LA CORTIJUELA Y HOYA DE PEDRAZA".

LUGAR DE EJECUCIÓN

Centro de Visitantes El Dornajo, en el T.M. de Güejar-Sierra (Granada) y sus entornos.

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

El contratista dispondrá de un plazo máximo de 15 días desde la orden de inicio del contrato, para la puesta en funcionamiento del servicio de recepción e información y venta de artículos, siempre que cuente con autorización de LA AGENCIA. El servicio de dinamización comenzará en un plazo máximo de un mes. El servicio de cafetería y/o vending dispondrá de un plazo máximo de dos meses para la puesta en funcionamiento.

El contratista deberá contar con o tramitar, las habilitaciones legales necesarias para prestar los servicios correspondientes y serán presentados a LA AGENCIA para su comprobación una vez obtenidos.

El contratista deberá garantizar (aportando declaración responsable) que el servicio de información se prestará tanto en inglés como en español, valorándose positivamente el uso de otras lenguas en la prestación del servicio.

El contratista podrá hacer uso de las instalaciones correspondientes al Jardín Botánico Hoja de Pedraza (Aula de Naturaleza, Almacén…) y Jardín Botánico La Cortijuela en los términos que se acuerden en el plan de dinamización, no suponiendo ninguna obligación sobre los mantenimientos y suministros del Jardín Botánico.

El contratista deberá prestar el servicio de cafetería y/o vending en el centro de visitantes.

Todos los servicios prestados estarán fundamentalmente asociados al equipamiento y al espacio natural en que éste se encuentra ubicado si bien se podrá plantear la prestación de determinados servicios fuera del mismo previa autorización de LA AGENCIA.

Del importe correspondiente al Plan de Dinamización (6.000 €/año), 1.500 € corresponderán a celebración de Efemérides (Programa de Promoción).

El Programa propio recoge las siguientes tipologías de actividades:

- Talleres y actividades de educación ambiental
- Servicios de interpretación guiados
- Actividades de turismo activo
- Organización de eventos a demanda
- Actividades específicas según instalaciones y necesidades de visitantes.

Las propuestas técnicas buscarán un reparto proporcional de las actividades entre dichas tipologías si bien deberán adaptarse a las necesidades específicas del Espacio Natural.

El Programa Local y efemérides recoge las siguientes tipologías de actividades:

- Encuentros sectoriales
- Jornadas y encuentros temáticos
- Mesas de debate y foros de participación
- Exposiciones
- Actividades formativas
- Colaboraciones con otras entidades

Las propuestas técnicas buscarán un reparto proporcional de las actividades entre dichas tipologías si bien deberán adaptarse a las necesidades específicas del Espacio Natural.

El modelo de ficha técnica que hay que presentar en la oferta es el que aparece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Todos los servicios prestados estarán fundamentalmente asociados al equipamiento y al Espacio Natural en que éste se encuentra ubicado si bien se podrá plantear la prestación de determinados servicios fuera del mismo previa autorización de LA AGENCIA.

Cualquier comunicación en medios, redes sociales o cualquier otro canal que contemple información sobre el estado del equipamiento o similar se considera información “oficial”, por tanto, el contenido de la misma deberá ser informada previamente a LA AGENCIA.

ANEXO 1: NORMAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO PARA EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO

1 OBJETIVO
2 UTILIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES
3 NORMAS DEL ESPACIO NATURAL Y COHERENCIA AMBIENTAL
4 IDENTIDAD E IMAGEN
5 PERSONAL INTERVINIENTE EN LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS
6 VIGILANCIA
7 MOBILIARIO
8 HOJA DE RECLAMACIONES
9 TARIFAS Y PRECIOS
10 TICKETS

1 OBJETIVO

El objetivo de estas nomas es conseguir un correcto nivel de calidad en la prestación de los servicios y trabajos, que en todo momento satisfaga las necesidades y las expectativas de los usuarios compatibles con una imagen institucional, que la Empresa Gestora asume, conocedor de la titularidad pública del equipamiento y del servicio.

Estas normas serán de obligado cumplimiento tanto por LA AGENCIA como por la Empresa Gestora, cada uno en sus respectivas funciones y cometidos, según se desprenda de los apartados siguientes y del resto de documentos contractuales.

2 UTILIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Las instalaciones que forman parte del equipamiento de uso público deberán ser destinadas al objeto y propósito señalado en el presente Pliego o al expresamente pactado en el resto de documentos, pudiendo la Empresa Gestora proponer un uso distinto, con carácter general o para eventos concretos, siempre que cuente con la autorización expresa.

El hecho de dar un uso distinto al equipamiento sin contar con la autorización expresa, conllevaría la correspondiente penalidad establecida en el anexo 7 de este pliego.

Para el desarrollo del presente apartado es necesaria la definición de las actividades compatibles con los equipamientos de uso público. Para ello nos referimos a los objetivos de la Orden de Transferencia de Uso Público, así cualquier actividad que facilite la consecución de dichos objetivos podrá ser contemplada:

- Desarrollar los servicios e instalaciones de Uso Público en los Espacios Naturales
- Garantizar el derecho ciudadanos al uso y disfrute de la naturaleza
- Consolidar iniciativas de desarrollo local
- Desarrollar una economía de escala y adquirir ventajas de comercialización para los productos y servicios locales

Sin que venga en detrimento de lo anterior, la CMAOT, a través de LA AGENCIA, podrá rechazar la celebración de cualquier evento si el contenido no es compatible a los fundamentos de creación y utilización de estos equipamientos, es decir:

- Que fomenten principios de autoritarismo, competitividad, consumismo, sectarismo, sexismo y proselitismo ideológico.
- Contra la dignidad de las personas y derechos fundamentales.
- Contra la regulación de la CMAOT en protección y usos de los espacios naturales.

Del mismo modo no se deben desarrollar usos que ocasionen modificaciones permanentes (si no son autorizadas) o sean incompatibles con la actividad habitual de los equipamientos.

3 NORMAS DEL ESPACIO NATURAL Y COHERENCIA AMBIENTAL

La Empresa Gestora quedará obligada a cumplir las normas de planeamiento del Espacio Natural donde se ubica el equipamiento, dictadas por la Administración Ambiental o, en su caso, por la Junta Rectora, así como los programas básicos de actuación, especialmente el de Uso Público y demás normas de aplicación.

Así, la Empresa Gestora se responsabilizará ante la Administración competente por los actos u omisiones que en el ejercicio de la prestación de los servicios, impliquen incumplimiento o infracción a lo dispuesto en la normativa vigente que le resulte aplicable en materia medioambiental.

En coherencia con la actividad que se pretende desarrollar y su ubicación dentro de un espacio natural, es obligación dla Empresa Gestora el establecimiento entre su personal de buenas prácticas ambientales que garanticen la coherencia ambiental en las instalaciones objeto del presente documento, para lo cual, LA AGENCIA facilitará al inicio de los trabajos el documento *"Buenas prácticas ambientales y actuación ante situaciones de emergencia"*.

4 IDENTIDAD E IMAGEN

La Empresa Gestora se responsabilizará de la imagen identificativa de los Espacios Naturales de Andalucía en el ámbito del equipamiento o servicio encomendado, debiendo figurar en todo momento la marca genérica de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía según lo establecido en la Guía Básica de Identidad Visual de la Red de Espacios Naturales de Andalucía (Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio-Junta de Andalucía). Asimismo, esta misma normativa afecta a las páginas web de las empresas colaboradoras de la RENPA, así como cualquier otro medio de comunicación que el contratista utilice para la publicidad del servicio prestado o del equipamiento (mailing, contestador automático, invitaciones, folletos, etc.). En ellos deberá mostrarse de manera visible que es "*Empresa Gestora de la Red de Espacios Naturales de Andalucía*", de la manera y forma que se

indica gráficamente, archivo que será proporcionado por LA AGENCIA, con objeto de seguir los criterios de unificación y homogeneización del mismo.

En caso de realizar cualquier intervención en medios de comunicación escritos o audiovisuales relacionada con el equipamiento o los servicios asociados, la Empresa Gestora estará obligado a poner en conocimiento de LA AGENCIA dicha intervención, debiendo quedar expresamente reflejado en dichas intervenciones su colaboración con la Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía.

Las partes deberán atenerse en lo relativo a la imagen, al Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Andalucía y a los manuales que de éste se deriven. La adaptación, instalación y mantenimiento en cuanto a señalización de uso público, será responsabilidad de LA AGENCIA, salvo que de forma expresa se establezca lo contrario.

Cualquier material editado por la Empresa Gestora relacionado con el equipamiento o servicios asociados, deberá contar con la supervisión previa y autorización expresa de LA AGENCIA.

Si existe la figura de un informador en el equipamiento o se prestan servicios de educación ambiental y/o rutas guiadas, LA AGENCIA le proporcionará vestuario identificativo de la Red de Espacios Naturales para este servicio, a fin de homogeneizar la imagen corporativa en equipamientos de uso público que ofrecen información al visitante del espacio, y siguiendo las directrices de la Guía Básica de Identidad Visual de la RENPA, o en su defecto, definirá algunos elementos básicos que deberá cumplir la Empresa Gestora. Una vez facilitado este vestuario, no se permite en este personal el uso de otro vestuario, salvo los propios del giro o tráfico comercial, o que expresamente lo autorice LA AGENCIA en la forma y condiciones que se pacten.

En cualquier caso, desde el inicio de la actividad y en todo momento, el personal que desarrolle tareas o funciones relacionadas con los servicios objeto de este contrato deberá portar en lugar perfectamente visible una acreditación que identifique la empresa que presta el servicio, y que siga el siguiente modelo:

Por otra parte, la Empresa Gestora, participará en los encuentros empresariales promovidos por LA AGENCIA, conforme a las instrucciones dispuestas por los responsables de LA AGENCIA adscritos al evento.

Así mismo la Empresa Gestora, deberá participar como tal en el los foros de participación social promovidos por la CMAOT o por LA AGENCIA, así como por otras entidades, siempre y cuando se considere beneficioso para la prestación de algún servicio propio del equipamiento.

5 PERSONAL INTERVINIENTE EN LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para cubrir de manera efectiva todos los servicios incluidos en el contrato, la Empresa Gestora contará con los recursos humanos necesarios, designando además un responsable de los servicios con el que contactará LA AGENCIA para cualquier tipo de notificación o modificación referente a la prestación de los servicios contratados.

Todo el personal que intervenga en la prestación de los servicios deberá contar con un perfil profesional adecuado y proporcional a la responsabilidad y tareas que tenga asignadas, debiendo así mismo estar informado de las condiciones básicas a las que está sometida la prestación del servicio derivadas del acuerdo con LA AGENCIA, así como de la titularidad pública del equipamiento o servicio. En especial, la Empresa Gestora garantizará el cumplimiento de las necesarias medidas de seguridad e higiene en el trabajo respecto del personal que intervenga en la prestación de los servicios.

El personal adscrito a los servicios dependerá exclusivamente, a nivel funcional en el equipamiento o actividades, de la Empresa Gestora, aunque pertenezca a otras empresas con acuerdos autorizados de subcontratación. La Empresa Gestora tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de contratista respecto su personal.

6 VIGILANCIA

La Empresa Gestora será responsable de la vigilancia del equipamiento durante el horario de apertura (salvo condiciones contractuales distintas que puedan establecerse). La Empresa Gestora no asume en ningún caso la responsabilidad de vigilancia del Espacio Natural en el que se encuentra enclavado el equipamiento. No obstante, es facultad suya emplear los medios que estime necesarios para complementar en las instalaciones anteriores el servicio de vigilancia.

7 MOBILIARIO

La Empresa Gestora recibirá un inventario actualizado que se acompañará como Anexo al contrato, de todos los bienes muebles que se le entregan al inicio de la prestación del los servicios, quedando obligado a su custodia, conservación y mantenimiento menor.

La Empresa Gestora estará obligada a mantener permanentemente actualizado dicho inventario de bienes y a la devolución de los mismos en correcto estado al tiempo de la extinción o resolución del contrato. Cualquier otro mobiliario o máquina que la Empresa Gestora estime necesario incorporar, deberá tener la autorización expresa de LA AGENCIA.

8 HOJA DE RECLAMACIONES

La Empresa Gestora estará obligada a disponer de Hojas de Quejas-Reclamaciones y de Buzón de sugerencias a disposición de los usuarios, así como anunciar su existencia en español e inglés.

9 TARIFAS Y PRECIOS

Se deberán respetar los precios públicos y tarifas máximas y mínimas establecidas por la Junta de Andalucía para productos y servicios. Así, los folletos y/o artículos de reparto expresamente gratuitos, editados por la administración ambiental o cualquier otra entidad pública o privada, deberán estar expuestos para la libre adquisición de los usuarios, quedando terminantemente prohibido cobrar tarifa alguna por su adquisición.

La Empresa Gestora deberá exponer en lugar visible las tarifas vigentes de los servicios y productos ofertados.

En todo caso, el acceso al equipamiento tendrá carácter gratuito.

10 TICKETS

La Empresa Gestora deberá expedir una factura o ticket por cada uno de los productos y servicios prestados, siendo ésta una condición esencial del contrato.

ANEXO 2. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA TIENDA

1 INTRODUCCIÓN
2 GESTIÓN DE LA TIENDA RENPA
2.1 SELECCIÓN DE PRODUCTOS
2.2 COMPRA DE PRODUCTOS
2.3 EXPOSICIÓN Y REGISTRO DEL PRODUCTO
2.4 RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA
2.5 ALMACENAMIENTO
3 INFORMACIÓN DE VENTAS

1 INTRODUCCIÓN

A continuación se detalla el procedimiento relativo a la gestión de las tiendas RENPA ubicadas en los equipamientos de uso público gestionados por LA AGENCIA.

El presente documento tiene en cuenta que LA AGENCIA dispone de un servicio de plataforma logística, en adelante "plataforma", que participa en los procesos de gestión administrativa y logística.

LA AGENCIA se reserva la facultad de modificar los procedimientos para adecuarse a los cambios que pudieran sucederse en su sistema de gestión.

2 GESTIÓN DE LA TIENDA RENPA

2.1 SELECCIÓN DE PRODUCTOS

La selección de productos para suministro de las tiendas RENPA obedece a una temática y a unos criterios dirigidos a un mejor conocimiento y disfrute de los espacios naturales protegidos de Andalucía.

Temática:

- Publicaciones: Publicaciones de la CMAOT y publicaciones de naturaleza ambiental destinada tanto a adultos como a público infantil.
- Marca Parque Natural de Andalucía: Productos de alimentación y artesanía certificados según este sello de calidad.
- Comercio Justo: Productos de artesanía que garantizan un trato comercial justo entre productores y consumidores.
- Productos Locales: Productos de artesanía, cosmética natural y alimentación que pertenecen al ámbito del espacio natural donde se ubica el equipamiento.
- Salida al campo: Artículos diversos que son utilizados para disfrute directo del entorno del espacio natural.
- Productos Renpa: Productos personalizados con las denominaciones de los espacios naturales.

- Fauna y Flora de Andalucía: Artículos que dan a conocer los recursos naturales de los EE.NN.PP.

Criterios:

- Procedencia: Tienen preferencia y por orden los artículos locales, aquellos pertenecientes al espacio natural, los pertenecientes a otros espacios naturales y los procedentes del resto de Andalucía.
- Respeto a la normativa vigente: Los productos seleccionados cumplen con la normativa vigente, sobre etiquetaje, sanitaria, etc, cuando les sea de aplicación.
- Singularidad: Los artículos adquiridos aportan por su composición, temática, diseño o procedencia, un valor añadido al usuario que los adquiere.
- Respeto al medio ambiente: Tienen preferencia productos certificados y/o que fabrican sus artículos bajo criterios de sostenibilidad.

La gestión de Tiendas RENPA se basa en el desarrollo de los siguientes catálogos:

- General: se trata de productos promocionales y publicaciones que tienen como objetivo ampliar el conocimiento y difundir una imagen homogénea de la red de espacios naturales. En este catálogo LA AGENCIA actúa como suministrador y plataforma logística.
- Específico: son productos artesanales, de la Marca Parque Natural y/o emblemáticos, elaborados en el espacio natural en el que se ubica el equipamiento de recepción y que dan una mayor representatividad al territorio y sus singularidades. Para la adquisición de este stock la Empresa Gestora debe establecer acuerdos comerciales con los proveedores locales que garanticen la presencia de estos productos.

2.2 COMPRA DE PRODUCTOS

Catálogo general

La tienda contará con un stock de productos del Catálogo general, seleccionado por la Empresa Gestora y que será transferido a ésta al precio coste determinado por LA AGENCIA, siendo abonado por la Empresa Gestora a ésta. El precio venta público (PVP) de estos productos será el estipulado por LA AGENCIA, beneficiándose la Empresa Gestora del margen total entre el precio coste determinado por LA AGENCIA y el PVP.

LA AGENCIA velará porque cada tienda tenga una representatividad mínima en lo referente a productos RENPA y publicaciones de la CMAOT.

Para la reposición de los productos concernientes al Catálogo general, la Empresa Gestora lo tramitará a través de la plataforma. LA AGENCIA formalizará el pedido siguiendo lo especificado en el Catálogo general referente a plazos, stock, unidades mínimas…

El coste de las reposiciones se realiza mediante el mismo procedimiento que la adquisición, es decir la compra se realiza directamente a LA AGENCIA.

La Empresa Gestora podrá solicitar reposiciones como máximo una vez al mes, no siendo nunca el pedido inferior a 200€. En caso de ser inferior a esta cantidad, los gastos de transporte serán por cuenta de la Empresa Gestora.

En aquellos equipamientos que por razones de horario o difícil acceso, se ocasionen problemas en la entrega de mercancía, se deberá prever una dirección y un horario alternativo para realizar los envíos.

En relación a la recepción de los artículos del Catálogo general los pasos a seguir por la Empresa Gestora una vez recibida la mercancía son:

Firma del albarán incluido en el envío, haciendo constar fecha y nombre completo de la persona que lo recepciona, así como todas aquellas observaciones e incidencias que correspondan. Dicho albarán deberán subirlo a la plataforma en un plazo máximo de tres días desde la recepción, con idea de que pueda ser revisado el pedido en su totalidad. Fuera de este plazo, cualquier reclamación sobre este no será atendida.

Catálogo específico

Con el fin de dar mayor representatividad de los espacios naturales y sus singularidades, promover los proyectos **empresariales locales** y responder a la demanda del visitante, la CMAOT fomenta la presencia de productos locales en las tiendas RENPA.

Para la adquisición de un stock de estos productos será l**a Empresa Gestora será la responsable de la obtención de los artículos (**artesanales y/o emblemáticos, elaborados en el E.N.P. en el que se ubica el equipamiento de recepción) y del acuerdo comercial con los proveedores locales.

En este catálogo estarán incluidos los productos de la marca Parque Natural, y en este sentido los productos con licencia de uso de la marca y que pueden estar incluidos en los catálogos de los equipamientos son:

- *Producto Natural*: son productos naturales obtenidos en el ámbito de los parques naturales de Andalucía. En productos agroalimentarios, la materia prima procede de explotaciones

donde el sistema de producción está acreditado como agricultura ecológica o producción integrada.

- *Producto Artesanal*: productos artesanales en los cuales los procesos de fabricación sean total o parcialmente manuales y donde sus características se vean determinadas, al menos en parte, por la habilidad y experiencia del productor.

- *Turismo de Naturaleza*: se trata de actividades turísticas realizadas en el ámbito de los parques naturales de Andalucía: campings, alojamientos rurales, hoteles, restaurantes y actividades ligadas al conocimiento y disfrute del medio natural.

- *Otros* que cumplan unos parámetros de calidad, de identidad, de especificidad…

El listado de artículos certificados por parque natural se puede consultar en la página www.andanatura.org.

LA AGENCIA no recibirá contraprestación alguna de la Empresa Gestora por la venta de los artículos de este catálogo.

No obstante y con el objetivo de guardar la necesaria homogeneidad en la red de tiendas, LA AGENCIA se reserva la opción de dar de baja algún artículo si la venta de los productos perjudicara de alguna manera la imagen de LA AGENCIA o de la CMAOT.

La Empresa Gestora deberá cumplir la normativa vigente en lo que respecta a la exposición y venta de los productos, especialmente los alimenticios.

El catálogo deberá estar incluido en la plataforma habilitada por la Agencia.

Se incluyen en este grupo aquellos productos que se vendan mediante vending.

2.3 EXPOSICIÓN Y REGISTRO DEL PRODUCTO

Todos los productos del catálogo general y específico destinados a la venta deberán estar expuestos en la tienda RENPA.

Todos ellos deben estar referenciados o etiquetados con el código generado por la Plataforma (llamado código AGENCIA en adelante) y el PVP. En las publicaciones y en otros artículos de superficie frágil se indicarán estos datos a lápiz para evitar estropearlos al retirar la etiqueta.

Estos códigos y precios son de aplicación desde el momento en que se conozcan. Cualquier modificación de PVP LA AGENCIA lo comunicará por correo electrónico, además de incluirse en la Plataforma.

LA AGENCIA estipula, en consenso con la Empresa Gestora, la organización de la tienda en cuanto a expositores, estanterías y ubicación de productos.

Se ha dispuesto que el espacio dedicado a la exposición de los productos se distribuya a partes iguales entre el Catálogo general y el Catálogo específico.

La Empresa Gestora, a través de la plataforma, podrá dirigir a LA AGENCIA aquellas sugerencias que a este respecto deseen presentar.

Como normas generales de aplicación para la exposición del producto:

- Evitar que productos destinados a la venta convivan en el mismo espacio con otros que no lo son (p.e. folletos gratuitos con mapas guías).
- Exponer cada producto en cantidad acorde al espacio disponible y evitar que expositores y estanterías queden vacíos o con un número insuficiente de ellos. Si ello ocurriera se deberá sustituir la referencia por otra hasta que se reponga el artículo.

- Si la tienda dispone de muebles bajos con puertas, se utilizarán éstos para la reposición inmediata y evitar tener que tocar la exposición de la vitrina.

- Los artículos destinados al público infantil deben estar expuesto por debajo de los 130 cms.

El mobiliario de la tienda y los productos destinados a la venta deben estar en buen estado y presencia. Por ello se establecerá una rutina que asegure la limpieza integral de la tienda y que revise el estado de los artículos y la conformidad de las caducidades de los productos

2.4 RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA

Los pasos a seguir por la Empresa Gestora una vez recibida la mercancía son:

- Firma del recibo de la empresa de transporte, incluyendo nombre, nif, fecha y hora de recepción. Deberá anotarse en este documento las incidencias que pudieran afectar al envío (mal estado, problemas en la entrega, etc), y ser guardado para su envío posterior a la Plataforma. Si la entrega no fuera directa por el transportista, se indicará en el documento esta incidencia y se comunicará inmediatamente a la Plataforma por si correspondiera alguna reclamación a la empresa de transporte. En el caso en que sea el técnico provincial de uso público el que haga entrega del envío, se anotará esta incidencia en el albarán correspondiente para su control.
- Comprobación inmediata de la mercancía recibida con el albarán del proveedor o de la Plataforma (si el envío proviniera de los almacenes centrales). La comprobación consistirá

en verificar las unidades y estado de los artículos recibidos y si correspondiera, su fecha de caducidad. En este caso esta fecha debe anotarse en el albarán.

- Firma del albarán incluyendo nombre y fecha de la persona que lo recepciona y todas aquellas observaciones e incidencias que correspondan. Si el equipamiento dispone de fax, se enviará inmediatamente a la Plataforma, si no es así se comunicará por email su recepción y posteriormente se enviará por correo postal en el plazo máximo de tres días.

- La Plataforma si fuera necesario tras la comprobación del albarán de entrega, se pondrá en contacto con el responsable de la tienda para comunicar los eventuales cambios en los precios de venta o los nuevos códigos para los productos recién añadidos al catálogo.

2.5 ALMACENAMIENTO

Los productos depositados en el almacén del equipamiento deben estar organizados de tal manera que cumpla los criterios básicos de seguridad (señalización, plan de evacuación, iluminación de emergencia, extintores, almacenamiento seguro (cargas, separación de productos tóxicos, etc.) y los estándares marcados por la Norma ISO14001 (aplicación de normativa en materia ambiental en especial gestión de residuos y residuos peligrosos)

De una manera general se deberán aplicar los siguientes principios:

- Ubicación de los artículos teniendo en cuenta su fragilidad, volumen y peso, condiciones ambientales, identificación física, caducidad, estacionalidad, etc.
- Identificar las cajas con fichas que indiquen la referencia y descripción de los productos que contienen.

3 INFORMACIÓN DE VENTAS

La Empresa Gestora tendrá la obligatoriedad de informar diariamente a la plataforma de la totalidad del volumen de ventas realizado, a través del terminal de punto de venta (TPV) tanto del catálogo específico como del general, y en caso de no constar con la aplicación informática, al menos con una periodicidad trimestral.

La Empresa Gestora deberá cumplir la legislación vigente relacionada con la expedición de tickets o comprobantes de compra.

ANEXO 3: HORARIO DE APERTURA

2018 HORARIO / TIMETABLE

CENTRO DE VISITANTES / VISITOR CENTRE **EL DORNAJO**

ENERO / JANUARY						
L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

FEBRERO / FEBRUARY						
L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28				

MARZO / MARCH						
L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

ABRIL / APRIL						
L	M	X	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

MAYO / MAY						
L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

JUNIO / JUNE						
L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

JULIO / JULY						
L	M	X	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

AGOSTO / AUGUST						
L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

SEPTIEMBRE / SEPTEMBER						
L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

OCTUBRE / OCTOBER						
L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

NOVIEMBRE / NOVEMBER						
L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

DICIEMBRE / DECEMBER						
L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

MAÑANA Y TARDE
MORNINGS AND AFTERNOONS

10:00 a 14:00 h y de 15:00 a 17:00

¡Gracias por su visita!

Thanks for your visit!

CERRADO
CLOSED

Cita previa para visitas en grupo

Groups by appointment call

Tel. 958 34 06 25

El contratista estará obligado a mantener abierto el centro un mínimo de 1536 horas/año, asociadas inicialmente a fines de semana y festivos, a no ser que se acuerde otra distribución horaria, para cuyo caso deberá obtener aprobación expresa del Responsable del Contrato de LA AGENCIA.

ANEXO 4: PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN.

1 CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN EN LOS EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO".
1.1 OBJETIVOS Y PRESENTACIÓN
1.2 CONTENIDOS DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN EN EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES
1.3 ACTIVIDADES Y SERVICIOS SOMETIDOS A TARIFA
1.4 ACTIVIDADES GRATUITAS
2 PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN EN LOS EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO
2.1 INTRODUCCIÓN
2.2 EL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN
2.2.1 OBJETIVOS DEL SERVICIO
2.2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN
2.3 PRINCIPIO BÁSICOS REGULADORES DEL SERVICIO
2.4 PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE DE DINAMIZACIÓN
2.4.1 PROGRAMACIÓN
2.4.2 EJECUCIÓN DEL PLAN DE DINAMIZACIÓN
2.6 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN
2.6.1 DOCUMENTO PARA EL SEGUIMIENTO DEL PLAN DE DINAMIZACIÓN
2.6.2 DOCUMENTACIÓN PARA LA EVALUACIÓN
3 MODELOS FICHAS TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN
3.1 FICHA TÉCNICA PARA EL PROGRAMA DE VISITAS: ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN "LA NATURALEZA Y TÚ"
3.2 FICHA TÉCNICA PROGRAMA DE VISITAS: ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN "NATURALEZA PARA TODOS"
3.3 FICHA TÉCNICA PARA EL PROGRAMA DE DINAMIZACIÓN
3.4 MODELO DE FICHAS DIDÁCTICAS "LA NATURALEZA Y TÚ"

1 CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN EN LOS EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO".

1.1 PRESENTACIÓN

El presente documento tiene como objeto establecer las especificaciones y buenas prácticas necesarias para la programación, ejecución y evaluación del Servicio de Dinamización en equipamientos de recepción e información así como de otras instalaciones de la CMAOT con capacidad y disposición para el desarrollo de actividades de uso público (jardines botánicos, CREAS, CREMA, etc.).

En la primera parte del documento se establece las bases y ámbito de actuación de los distintos Programas que componen el Servicio de Dinamización (objeto, naturaleza, destinatarios y alcance de los mismos).

En segundo lugar se recogen las consideraciones o estipulaciones generales del Servicio independientemente del Programa, con carácter de obligatoriedad para el contratista de los servicios.

Por último, se detalla la forma y modo de proceder para programar, ejecutar y evaluar los programas que componen el Servicio de Dinamización: Programa propio, Programa local participativo y Programas regionales (programas auspiciados por la administración como el Programa de Visitas a Espacios Naturales o el Programa de Educación para la Conservación), así como el Plan de Comunicación.

Para la gestión de este servicio, LA AGENCIA entregará a la empresa que resulte adjudicataria, los manuales e instrucciones de gestión necesarios. También en esta reunión, se entregarán las claves para la gestión de la Plataforma de reservas: www.reservatuvisita.es (en adelante RTV), donde la empresa adjudicataria deberá gestionar todas las reservas de actividades.

1.2 EL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN

1.2.1 OBJETIVOS DEL SERVICIO

Dinamizar las instalaciones y servicios del equipamiento para el uso público y social de una manera ordenada, segura y sostenible.

1.2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN

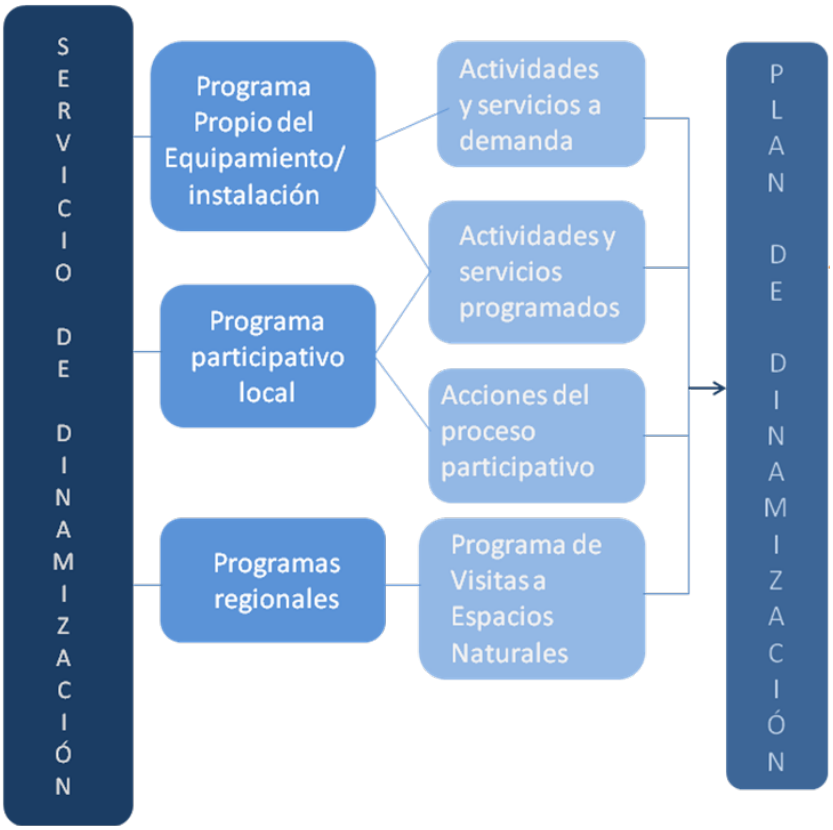
En Andalucía los equipamientos de recepción e información de los espacios naturales protegidos que forman parte de la Red de Espacios Naturales de Andalucía (RENPA) están orientados a proporcionar acogida a los visitantes y proporcionarles la información necesaria para interpretar los valores naturales y culturales más relevantes del espacio natural, facilitando el primer contacto con el entorno y estimulando al visitante a recorrerlo, conocerlo, disfrutarlo y conservarlo.

Los objetivos que persiguen los equipamientos de recepción e información de la RENPA son:

- Informar y acoger a los visitantes al espacio natural acerca de su patrimonio y orientar la visita y la oferta de actividades.
- Desarrollar actitudes positivas hacia la conservación de los valores naturales y culturales de los espacios naturales.
- Apoyar la dinamización del equipamiento a través de la realización de actividades en el propio centro o en el espacio natural; proyectar los equipamientos como “lugares donde pasan cosas”.
- Fomentar la participación de la comunidad local en la utilización de las instalaciones, proyectando este equipamiento como un recurso a su servicio.
- Configurar equipamientos social y económicamente sostenibles.
- Fomentar sinergias entre distintas instalaciones y entidades del territorio.

Las actividades y servicios a desarrollar en el Servicio de Dinamización están basados en el conocimiento de las instalaciones y el patrimonio natural y cultural que alberga el territorio donde se encuentra, sus recursos y el entorno humano, siendo guiadas por monitores especializados y conocedores de los valores naturales y culturales en los que se basa dicha actividad. Las actividades consideradas de Turismo Activo sólo podrán ser llevadas a cabo por aquellas empresas inscritas en el Registro de Actividades Turísticas, poseyendo el personal la formación y títulos necesarios, tal y como especifica el Decreto 20/2002, de 29 de Enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo.

Los equipamientos de la CMAOT cuentan con una programación de actividades particulares para cada una ellos, así para las instalaciones asociadas a ellos, y que se resumen en los siguientes programas:



Estos programas cuentan además con una serie de instrumentos programáticos y desarrolladores para cada equipamiento que se resumen en un **Plan de Dinamización**, que recoge las actividades que se realizan en el equipamiento y que tienen una aplicación anual. El Servicio de dinamización incluye los siguientes Programas:

a) PROGRAMA PROPIO

Conjunto de actividades y prestaciones propias y particulares del equipamiento.

El objetivo del programa es potenciar las posibilidades educativas, recreativas y turísticas de estas instalaciones, contando cada una de ellas con una batería de actividades a realizar en base a un calendario o a demanda de los visitantes.

El diseño, programación, ejecución y difusión es responsabilidad de el contratista de los servicios. Estas actividades están destinadas a público general (incluye grupo organizados) y colectivos (aunque es necesario considerar que los escolares y personas con discapacidad cuentan con un programa específico parcialmente financiado por la CMAOT). Estas actividades no cuentan con financiación por parte de LA AGENCIA, por lo que se debe establecer un tarifa para cada una de ellas a abonar por el ciudadano.

Estas actividades tendrán una programación anual. Las reservas de este programa deben realizarse en la central de reservas www.reservatuvisita.es (RTV).

Contará con dos tipologías de actividades:

- **Actividades y servicios a demanda:** se entienden como tales las actividades que no están programadas para fechas o días concretos, sino que se pueden realizar en cualquier momento del año o en periodos determinados, según las condiciones de cada instalación o conjunto integrado de instalaciones. Podrán desarrollarse tanto dentro como fuera de las instalaciones, pero siempre vinculadas a esta

- **Actividades y servicios programados:** en contraposición con las anteriores, estas actividades se encuentran calendarizadas con anterioridad, acudiendo los usuarios en base a una difusión previa. Puntualmente podrá desarrollarse fuera de este, previo acuerdo entre Agencia y el contratista.

Ambas tipologías pueden basarse en cualquiera de las siguientes actividades tipo: visitas guiadas, talleres, servicios de interpretación, actividades de turismo activo, servicios de guías, organización de eventos a demanda y actividades específicas según instalaciones y necesidades de visitantes.

b) PROGRAMA LOCAL

Programa basado en actividades de participación y dinamización social del espacio natural y territorios de influencia. Su objetivo es el desarrollo de actuaciones vinculadas a los habitantes del entorno y sus agentes dinamizadores.

Las reservas de este programa deben realizarse por la propia empresa adjudicataria en la central de reservas www.reservatuvisita.es (RTV), excepto que esté justificado y autorizado previamente por la Agencia.

Aquí se incluyen encuentros sectoriales, jornadas y encuentros temáticos, mesas de debate, foros de participación, exposiciones, actividades formativas, colaboraciones con entidades para la realización de jornadas, encuentros, exposiciones,...así como las propias reuniones de creación o seguimiento del proceso participativo. Además de los particulares de la zona, tendrán prioridad grupos, asociaciones y entidades locales para la realización de acciones aunque no se descartan otros organismos u entidades de influencia (universidades, diputación, etc.).

Para ello se debe implantar un proceso o grupo local de participación ciudadana que recoja y debata las necesidades del territorio en este ámbito. El proceso será apoyado y monitoreado por la CMAOT y LA AGENCIA y promocionado por el contratista. Este proceso se basará en actividades y talleres participativos, pudiendo contar para su desarrollo con los órganos participativos del espacio natural (Junta Rectora, Foros y Grupos de Trabajo CETS…).

Estas actividades tendrán unos costes accesibles y reducidos para las personas participantes, con objeto de facilitar el acceso de la población local. El Plan Local debe incluir al menos tres actividades gratuitas, denominadas como efemérides ambientales.

c) PROGRAMA REGIONAL

A través del Programa de Visitas a Espacios Naturales, la CMAOT pone a disposición de los grupos/colectivos interesados en el patrimonio natural andaluz una serie de talleres medioambientales y actividades ligadas a la educación ambiental y al uso público en los espacios naturales. Este programa se desarrolla a través de LA AGENCIA. Actualmente se componen de tres subprogramas:

- **La Naturaleza y Tú:** incluido dentro del Programa-ALDEA, parcialmente financiado por la CMAOT dirigido a escolares de centros educativos de la Comunidad Autónoma de Andalucía. La actividad consta generalmente de una visita al equipamiento de recepción e información del espacio natural, un recorrido asociado a un sendero de uso público y una actividad complementaria que se desarrolla durante el recorrido o de forma diferenciada. Se realiza de 10:00 a 14:00 horas.

  Por cada inscripción de grupo, se incluye un máximo de 60 plazas por inscripción. La participación en esta actividad implica una cuota de inscripción por alumno o alumna de 4 €, excepto en el caso de los centros que desarrollan Planes de Compensación Educativa y/o ubicados en zonas con necesidades de transformación social cuya cuota es de tan sólo 1 € por participante (la Consejería de Educación facilitará el listado con estos centros a la secretaría técnica. Se establece un cupo máximo del 20% del total de plazas destinadas a cada equipamiento de uso público).

  Este programa cuenta con cupos de participación. Estos cupos se dimensionarán según la disponibilidad presupuestaria anual del contrato, no pudiendo superar los importes asignados a los servicios de dinamización. El número exacto de actividades para el curso escolar correspondiente se establecerán durante el mes de junio.

  Las inscripciones a este programa se realizan de dos formas: Mediante la plataforma de reservas www.reservatuvisita.es (RTV) o mediante el programa SENECA, según los plazos de inscripción en el mismo. En última instancia le empresa adjudicataria, debe volcar todas las reservas en la plataforma RTV.

  El ratio de participación es de 1 monitor/as por cada 20 alumnos/a, excepto para alumnado del ciclo de infantil, que será de 1/15.

- **Naturaleza Menuda:** Aunque también dirigido a la comunidad escolar, está dirigido a los centros educativos que no estén interesados en el Programa ALDEA pero que sí desean realizar visitas y actividades en el medio natural. Su coste será íntegramente asumido por el centro educativo y sólo existe la posibilidad de inscribirse a través de la central de reservas RTV.

La cuota de participación por alumno/a es desde 6 €. Este coste es íntegramente asumido por los participantes. La tarifa por persona debe estar relacionada con los recursos necesarios para la actividad y la duración de la jornada. Para garantizar la sostenibilidad del servicio, se dará la opción a las empresas de ampliar el ratio a 1 monitor cada 25 alumnos, aunque puede ser inferior o mayor, según las actividades ofertadas.

El sistema de inscripción es a través de www.reservatuvisita.es. El horario de la actividad está sujeto al diseño del programa, con la opción de alargarse durante la tarde o la noche.

El contenido mínimo de la actividad es sustancialmente distinto al programa La Naturaleza y Tú, no pudiendo ofertarse las mismas actividades en un programa y otro. Podrán participar centros educativos procedentes de otras comunidades autónomas distintas a Andalucía.

- **Naturaleza para Todos:** programa dirigido al colectivo de personas con diversidad funcional y financiado por la CMAOT en su totalidad y en colaboración con CERMI-Andalucía. Tiene como objetivo ofrecer una oportunidad privilegiada de acercar a este colectivo la Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía. El Programa contempla diferentes tipos de actividades adaptadas y accesibles según las características de los usuarios. Partiendo de una visita guiada a un equipamiento de recepción, que se realizará siempre que sea posible, se desarrollarán una serie de actividades de sensibilización ambiental adaptadas a las capacidades de los participantes, con una duración aproximada de 4 horas en horario de mañana.

En este Programa podrán participar únicamente asociaciones de personas con discapacidad de la Comunidad Autónoma de Andalucía. La actividad se podrá desarrollar cualquier día del año y el horario se podrá adaptar a las necesidades de los usuarios en el periodo establecido para la actividad.

El sistema de inscripción es a través de www.reservatuvisita.es.

2 PRINCIPIOS REGULADORES DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN

La Empresa Adjudicataria deberá presentar anualmente un **Plan de Dinamización** para el equipamiento con la programación completa de todas las actividades y servicios de uso público a prestar o realizar en el equipamiento.

El **PLAN** tanto en su programación, como en su ejecución deberá cumplir los mínimos establecidos en las Condiciones Generales de Participación y las condiciones particulares especificadas en cada ficha técnica. Todo usuario que participe en alguna actividad o servicio debe ser conocedor de ambos documentos a la hora de realizar la reserva y/o los pagos estipulados.

Las Condiciones Generales de Participación podrán verse alteradas sólo en casos particulares, siempre y cuando esté justificado por condiciones o características de las actividades o servicios propuestos y haya sido informada LA AGENCIA. De estas modificaciones deberán también ser informados los usuarios a través de la ficha básica de la actividad en concreto.

En el caso de incluir actividades que requieran permisos por parte de la Administración: se precisará Autorización de la Delegación Provincial correspondiente de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio para la realización de dicha actividad o en su caso, documento acreditativo de la solicitud de la misma con Registro de Entrada en el citado organismo público.

Todas las actividades que se realicen deberán adaptarse en todo momento a la legislación vigente, en especial a la Legislación Medioambiental y a los PORN y PRUG. La Empresa Gestora deberá tramitar las autorizaciones para las actividades a realizar en las correspondientes Delegaciones Provinciales de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio. Estas solicitudes y posteriores autorizaciones deberán remitirse a la dirección técnica de los trabajos en LA AGENCIA.

El desarrollo de estas actividades y servicios no podrá suponer un menoscabo a los otros servicios de los que son responsables los gestores (en caso de que así sea), especialmente el Servicio de Atención e Información y el Servicio de Venta de Artículos.

Durante la actividad, el servicio se realizará bajo las pautas y disciplinas de la interpretación del Patrimonio, y los monitores, teniendo que ser **TODOS** los guías y animadores expertos conocedores del entorno natural y preferentemente naturales de la comarca.

Los monitores, guías y animadores deberán ir perfectamente identificados durante las actividades. Para ello LA AGENCIA facilitará uniformes para guías y monitores. En cualquier caso, desde el

inicio de la actividad y en todo momento, el personal que desarrolle tareas o funciones relacionadas con los servicios de dinamización deberá portar en lugar perfectamente visible una acreditación que identifique la empresa que presta el servicio y que siga el siguiente modelo:

TODOS los monitores, guías y animadores serán expertos conocedores del entorno natural o del patrimonio de la comarca según la actividad a ejecutar.

La Empresa Gestora estará obligada a garantizar el servicio de forma que si por cualquier causa faltara algún monitor, guía o animador, se sustituya por otro con una antelación mínima de 2 días laborales a la realización de la siguiente actividad.

Para el Programa La Naturaleza y Tú, la Empresa Gestora cumplirá en todas las actividades con un ratio máximo de 1 monitor/a por cada 20 alumnos, excepto en los grupos de Educación Infantil donde será de 1 monitor/a por cada 15 alumnos.

En el caso del Programa La Naturaleza para Todos, la Empresa Gestora cumplirá en todas las actividades con un ratio máximo de 1 monitor/a por cada 15 usuarios.

En el caso del Programa Naturaleza Menuda, Programa Propio y Programa Local la Empresa Gestora cumplirá en todas las actividades con un ratio máximo de 1 monitor/a por cada 25 personas usuarias.

Los ratios indicados, deben ser efectivos. Es decir, cada monitor/a debe realizar de manera autónoma el conjunto de actividades incluidas en la ficha técnica de cada actividad con su grupo. Sólo excepcionalmente y previa autorización de la Agencia, podrán autorizarse excepciones a este principio regulador del servicio.

Los desplazamientos de los monitores, guías y animadores al punto de inicio, comidas, etc., correrán por parte de la Empresa Gestora.

No computarán, a efectos de temporalización y facturación de los programas, las pausas que se produzcan durante los mismos para el desayuno, almuerzo, merienda, etc.

Se deberá hacer una descripción del material necesario para el desarrollo de los talleres y de cualquier otra actividad complementaria que se plantee. La Empresa Gestora aportará todo el material necesario no fungible y fungible para la realización de las actividades que se vayan a realizar durante el día de visita. La imposibilidad de realizar el programa completo por falta de material, será responsabilidad exclusiva de la Empresa Gestora

Todos los resultados y documentos realizados en la ejecución de los trabajos objeto del servicio serán propiedad de LA AGENCIA, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. Para ello, la Empresa Gestora deberá adquirir los derechos de todos los elementos sometidos a la ley de propiedad intelectual (imágenes, sonidos, música, software, textos, etc.) para cederlos a través de documento a LA AGENCIA. La Empresa Gestora podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, sólo con la autorización expresa de LA AGENCIA.

En cada actividad que se realice, la Empresa Gestora de la actividad o servicio debe aportar un botiquín de primeros auxilios.

En caso de accidentes en el desarrollo de una actividad, se desarrollará el siguiente protocolo:

- La empresa contratada informará de manera inmediata vía telefónica al personal técnico provincial de uso público en LA AGENCIA

- La referida comunicación del punto anterior se realizará también por vía escrita, preferentemente correo electrónico y con una demora máxima de 12 horas desde la hora del accidente. Esta comunicación deberá incluir un informe detallado del accidente, nombre del accidentado, protocolo seguido con el accidentado -que debe contemplar en todo caso el acompañamiento hasta unos servicios médicos adecuados y puesta a su disposición del seguro de la empresa- y cualquier otra documentación que se estime oportuno

- Se realizará, por parte de la empresa todas las gestiones necesarias para la resolución de los posibles conflictos surgidos a raíz del accidente y mantendrá informada a LA AGENCIA de todos los pormenores que vayan aconteciendo, pactando con ésta los pasos a seguir desde el momento en que ocurra el accidente.

A la finalización de las actividades que se desarrollen en las instalaciones de la CMAOT, de forma total o parcial, la Empresa Gestora deberá recoger todos los residuos generados y devolver las instalaciones al estado previo a su realización.

La Empresa Gestora se compromete a entregar a los participantes cuestionarios de evaluación de la actividad y a remitirlos a LA AGENCIA junto con 5 fotografías de la actividad y un listado de participantes dentro de las 72 horas siguientes a la realización de la actividad. LA AGENCIA por su parte facilitará los modelos de dichos cuestionarios y de listado Excel a la Empresa Gestora.

Anualmente se desarrollarán reuniones anuales del Servicio de Dinamización que convocará LA AGENCIA: una al inicio del curso escolar y otra de evaluación de resultados que se convocará a final de curso. La Empresa Gestora tiene la obligación de acudir a ambas.

3 PROGRAMACIÓN: PLAN DE DINAMIZACIÓN

El **Plan de Dinamización** es un documento que tiene por objeto recoger la programación anual del Servicio de dinamización del equipamiento.

Con antelación al inicio de una nueva anualidad o al inicio de la prestación del Servicio, la Empresa Gestora desarrollará este documento**,** revisable para el conjunto de instalaciones, compuesto por las actividades y servicios de dinamización que se prestan en el equipamiento.

Independientemente de su carácter anual el **Plan de dinamización** deberá estar planificado trimestralmente para todos los programas que componen el servicio.

El índice para la redacción del Plan de dinamización es el recogido en el PCAP.

Las fechas recogidas en la programación podrán estar abiertas a las modificaciones que se estimen oportunas, justificadas bien por la organización de nuevas actividades por parte de LA AGENCIA o a solicitud de la Empresa Gestora cuando se considere que se mejora la prestación del servicio y la calidad percibida por los colectivos. De cualquier manera todo cambio debe contar con el visto bueno de LA AGENCIA.

En cualquier caso la Empresa Gestora está obligada a informar con antelación a cualquier actividad o servicio a realizar que no se encuentre recogida en la planificación anterior o sufra modificación con un plazo no inferior a 3 semanas de su realización a LA AGENCIA. Igualmente se debe notificar las anulaciones de actividades en el mismo plazo.

Todas las actividades incluidas en el Plan de Dinamización deberá seguir el modelo de Ficha Técnica establecido en el PCAP.

a) COMUNICACIÓN

Las acciones derivadas del desarrollo del Plan de Dinamización de cada Empresa Gestora podrán ser difundidas a través de los canales y medios definidos para este fin y que se indican a continuación:

- Medios gráficos: darán difusión actividades del Programa Regional y actividades en instalaciones con uso público:
- Edición en papel de pasquín
- Medios digitales: darán publicidad a las actividades de dinamización programas para el mes y el trimestre:
- Boletines electrónicos distribuidos por e-mail (información mensual)
- Página Web de la Ventana del visitante (información trimestral)
- Página Web de LA AGENCIA.(información trimestral)
- Redes sociales:
- Página de Facebook de la Ventana del visitante.
- Twitter de la Ventana del visitante.

Para que las actividades del Plan de Dinamización de la Empresa Gestora puedan ser publicitadas a través de los medio anteriores, hay que cumplir con una serie de **requisitos gráficos** que se recogen en la **Instrucción Técnica de Difusión** que se entregará por parte de LA AGENCIA a la Empresa Gestora en la reunión de inicio de prestación de servicios

3.1 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN

LA AGENCIA realizará un control de la documentación de las Empresas Gestoras trimestralmente. Una vez programadas y aprobadas las actividades se comprobará que toda la documentación requerida se ha entregado correctamente. Además al final de la anualidad se evaluarán los resultados finales del PLAN DE DINAMIZACION.

Trimestralmente la empresa adjudicataria deberá actualizar la programación. Esta propuesta será sometida al análisis, negociación y aprobación por parte de LA AGENCIA.

PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL (a presentar un mes antes del inicio del trimestre)

- Listado revisado de actividades planificadas en el Plan anual y resultados
- Fichas técnicas de las actividades no incluidas en la programación anual.
- Justificación de cambios o modificaciones.

3.1.1 DOCUMENTO PARA EL SEGUIMIENTO DEL PLAN DE DINAMIZACIÓN

LA AGENCIA realizará un control continuo de la documentación recibida por parte de las Empresas Gestoras y de su gestión de la plataforma de reservas. Se realizará el seguimiento de las actividades programadas, se comprobará que las actividades se han desarrollado correctamente, las reservas se han gestionado, así como el control de la satisfacción de las actividades ejecutadas por parte del visitante.

El servicio no se considerará totalmente efectuado y finalizado hasta el momento en que LA AGENCIA reciba las reservas no se hayan gestionado. En el caso del programa "La Naturaleza y Tú" también son necesarios los justificantes de pago de los centros escolares.

Tras el desarrollo de las actividades, la Empresa Gestora deberá:

- **Cumplimentar todas las reservas en www.reservatuvisita.es (RTV).**
- **Justificantes de pago de los centros escolares:** solo de aplicación para el Programa regional: "La Naturaleza y tú" y se remitirá al espacio de RTV correspondiente.

Para las actividades de afluencia libre como exposiciones, muestras, reuniones de seguimiento o trabajo del proceso participativo ciudadano, etc., se invitará al visitante a aportar su correo electrónico. Además la Empresa Gestora registrará el número de participantes a dichos eventos y realizará una pequeña memoria de resultados.

3.1.2 DOCUMENTACIÓN PARA LA EVALUACIÓN

La Empresa Gestora realizará un informe **ÚNICO** de evaluación del Servicio de Dinamización con carácter anual. Se deberá desglosar en cada apartado aquellos aspectos relacionados con los Programas Propio, Local, Regional que forman parte del **PLAN DE DINAMIZACIÓN**.

INFORME ANUAL DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **PLAN DE DINAMIZACIÓN**

- Cuadro con datos de grupos participantes: fecha visita, actividades realizadas, anuladas y nº de participantes.
- Resumen estadístico: Nº de grupos y participantes por actividad, por programa, porcentaje de anulaciones, porcentaje por provincia de procedencia de los centros.
- Incidencias destacadas.
- Recomendaciones hechas por los colectivos y participantes.
- Recomendaciones hechas por parte de la empresa.
- Análisis de datos y evaluación de actividades.
- Anexo fotográfico.

ANEXO 5: PÓLIZAS DE SEGURO

El contratista dispondrá de un Seguro de Responsabilidad Civil General, como condición indispensable para la ejecución del contrato. Deberá entregar al responsable del contrato un ejemplar de las pólizas, que estarán en vigor a la fecha de efecto del mismo, así como el recibo de pago de las primas correspondientes al periodo en curso. El póliza de seguro disponible, por parte del contratista, deberá cumplir los requisitos que se establecen en el presente anexo:

CONDICIONADOS GENERALES

a) En las pólizas de seguro figurará como tomador del seguro la empresa adjudicataria del contrato.

b) La/s póliza/s habrá/n de ser contratada/s con compañías de seguros con sede dentro del Estado Español, de reconocida capacidad y solvencia acreditada.

c) El contratista asumirá el pago de las primas, debiendo acreditar a La Agencia la contratación de las pólizas y el pago de las primas.

d) Se admitirán las exclusiones de riesgos normalmente aceptadas por los usos mercantiles en este tipo de seguros.

e) No se admitirá la aplicación de franquicias en caso de siniestro.

f) No se admitirán exclusiones ni franquicias que dejen sin efecto total o parcial el objeto de la cobertura.

g) Las distintas pólizas a contratar se suscribirán y mantendrán durante toda la duración del contrato.

h) Cualquier modificación en las pólizas deberá ser conocida y aprobada por el órgano de contratación.

1.-SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:

La empresa contratista deberá formalizar una póliza de seguro de responsabilidad civil que garantice los daños y perjuicios que se puedan causar en las instalaciones (de AMA o de terceros) y a las personas, como consecuencia de los servicios prestados y actividades realizadas tanto dentro como fuera de las instalaciones.

ACTIVIDAD OBJETO DEL SEGURO:

Mantenimiento, gestión y dinamización del equipamiento de uso público conforme a la Descripción de los Trabajos que recoge el punto 3 del Pliego y demás servicios incluidos en el contrato.

GARANTÍAS:

1. Responsabilidad Civil General de Explotación, entendiéndose por tal las indemnizaciones pecuniarias que el contratista deberá satisfacer por daños personales, materiales y perjuicios consecutivos ocasionados involuntariamente por su personal tanto a terceras personas como al personal, locales, mobiliario e instalaciones o cualquier propiedad de la Agencia de Medio Ambiente y Agua, de acuerdo con la legislación vigente, por hechos que se deriven de la actividad objeto del seguro.

2. Responsabilidad Civil locativa, entendiéndose por tal en la que pueda incurrir el contratista por los daños y perjuicios que puedan ocasionar a los inmuebles y/o instalaciones que ocupen en régimen de alquiler, leasing, o cualquier otra figura jurídica que implique o suponga el uso de inmuebles o instalaciones de terceros.

3. Responsabilidad Civil Patronal, entendiéndose por tal la que pueda derivarse para el contratista por daños personales sufridos por sus asalariados, como consecuencia de accidentes de trabajo - reconocidos y aceptados como tales por los Organismos Laborales competentes - ocurridos al servicio exclusivo del mismo en el desarrollo de la actividad descrita.

4. Responsabilidad Civil Cruzada, entendiéndose por tal la que para la empresa contratista resulte de daños corporales sufridos por empleados de Contratistas y Subcontratistas del asegurado. Por esta garantía se establece la condición de terceros civilmente responsables entre sí, para todos y cada uno de los contratistas y subcontratistas implicados en la misma ejecución de los servicios.

5. Responsabilidad Civil Subsidiaria de subcontratistas, entendiéndose por tal garantía con la que queda expresamente asegurada la responsabilidad Civil subsidiaria, solidaria, conjunta e indirecta del contratista derivada de la directa de los subcontratistas ocupados en los trabajos objeto del contrato.

6. Responsabilidad civil de productos, para garantizar la responsabilidad civil extracontractual que pueda derivarse para el contratista por los daños causados involuntariamente a terceros por los productos diseñados, fabricados, almacenados, etiquetados, montados, embalados, acondicionados, distribuidos o vendidos, después de su entrega o por los trabajos realizados o servicios prestados, una vez terminados, entregados o prestados a terceros y que tengan como hecho generador un vicio propio del servicio o un error cometido durante su concepción,

preparación, fabricación, transformación, reparación, montaje, almacenamiento, presentación, instrucciones de uso, entrega, o, en el caso de trabajos y/o servicios, durante su prestación.

Asimismo quedarán garantizados los daños y perjuicios que se puedan causar como consecuencia de la instalación y puesta en funcionamiento de las máquinas expendedoras (vending) así como del consumo de los productos suministrados.

7. Responsabilidad civil por polución o contaminación accidental, entendiéndose como tal, la que garantiza la responsabilidad civil, así como los costes y gastos consecuentes a la misma, derivados de polución o contaminación de la atmósfera, las aguas, la tierra o cualquier otro bien tangible, siempre y cuando sea el resultado de un evento repentino ocurrido durante la vigencia del seguro.

8. Responsabilidad civil derivada de la celebración de Espectáculos públicos y actividades recreativas conforme a la Ley 13/1999, de 15 de diciembre, entendiéndose como tal la que deben asumir las personas físicas o jurídicas promotoras, que de forma habitual u ocasional organicen espectáculos públicos o actividades recreativas asumiendo, frente a la Administración y frente al público las responsabilidades y obligaciones inherentes a la organización y celebración de los mismos, sean o no titulares de los establecimientos públicos donde los organicen. Deberán estar cubiertos, en todo caso, los daños materiales y personales ocasionados a las personas asistentes al espectáculo público o al desarrollo de la actividad recreativa.

El límite asegurado por siniestro y año se cuantificarán en función del aforo del establecimiento público en donde se celebre el espectáculo público o desarrolle la actividad recreativa de que se trate, del tipo de espectáculo o actividad recreativa de que se trate y de que los mismos se celebren o desarrollen en espacios abiertos o en vías y zonas de dominio público de aforo indeterminado:

a) Establecimientos públicos con aforo autorizado hasta 50 personas: 225.000 euros.

b) Establecimientos públicos con aforo autorizado de 51 a 100 personas: 375.000 euros.

c) Establecimientos públicos con aforo autorizado de 101 hasta 300 personas: 526.000 euros.

d) Establecimientos públicos con aforo autorizado de 301 hasta 700 personas: 901.000 euros.

e) Establecimientos públicos con aforo autorizado superior a 700 personas: 1.201.000 euros.

d) En espacios abiertos o zonas de dominio público de aforo indeterminado: 151.000 euros

En todo caso el límite por víctima será de 151.000 euros.

Asimismo deberá quedar expresamente incluida cualquier reclamación contra La Agencia que tenga su origen en el servicio objeto del contrato y de la que el asegurado sea responsable.

SUMAS ASEGURADAS:

1. Límite de indemnización por siniestro: Se adecuará a las circunstancias y cuantía del contrato, no debiendo ser inferior a trescientos mil euros (300.000 €).
2. La garantía de Responsabilidad civil derivada de la celebración de Espectáculos públicos y actividades recreativas, fijará el límite exigido en función del aforo.

3. El sublímite de indemnización por víctima no deberá ser inferior a ciento cincuenta y un mil euros (151.000 €).

TÉCNICA REDACTORA DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	VºBº COORDINADOR PROVINCIAL	VºBº JEFE DE LÍNEA USO PÚBLICO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
FDO: TERESA ZURITA GARCÍA	FDO: AURELIO ROGELIO TORRES ALMANCHEL	FDO RAFAEL LARA ALONSO