# MANUAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE USO PÚBLICO Y ECOTURISMO

# ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN....3
2 SERVICIO DE RECEPCIÓN, INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN....3
3 SERVICIO DE VENTA DE ARTÍCULOS....5
3.1 Catálogo de productos....5
3.2 Aplicación de imagen....7
3.3 Coordinación de pedidos y ventas....8
3.4 Análisis de ventas....9
3.5 Escaparatismo y técnicas de venta....10
3.6 Almacenamiento....10
4 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN....11
4.1 Plan de Dinamización....11
4.1.1 Diseño del Plan de Dinamización....11
4.1.2 Ejecución del Plan de Dinamización....12
4.1.3 Criterios básicos comunes a tener en consideración en la interpretación guiada....13
4.1.4 Evaluación del Plan de Dinamización....14
4.2 Programa Regional....14
4.3 Programa Local y Efemérides....17
4.4 Programa Propio....18
4.5 Plataforma de Reservas: www.reservatuvisita.es (RTV)....19
5 SERVICIO DE RESTAURACIÓN....21
5.1 Sobre los alimentos/productos....22
5.2 Sobre el servicio....23
5.3 Sobre el personal....23
6 SERVICIO DE RUTAS E ITINERARIOS GUIADOS DE ACCESO RESTRINGIDO....24
7 OTROS SERVICIOS COMPATIBLES A PROPUESTA DEL ADJUDICATARIO....26

# 1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Gestión de Servicios de Uso Público y Ecoturismo tiene por objeto establecer procedimientos de trabajo que regularán el desarrollo de los servicios vinculados a los equipamientos de uso público y/o turísticos, a través de empresas contratistas. Este manual se complementa con una serie de documentos anexos (guías de uso, manuales de buenas prácticas, criterios,…) que serán entregados por LA AGENCIA al contratista en la reunión de inicio de contrato.

En los equipamientos de uso público y/o turísticos pueden ofrecerse a la ciudadanía diferentes tipos de servicios según las características del mismo. A continuación se indican los mismos y las normas generales para su correcta prestación.

# 2 SERVICIO DE RECEPCIÓN, INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN

La contratista deberá prestar este servicio en el equipamiento con el objeto de:

- Proporcionar una correcta recepción y acogida a los visitantes.
- Ofrecer orientación e información de las características generales, situación y oportunidades del espacio natural y atender sus demandas complementarias (servicios, instalaciones, actividades, etc.)
- Optimizar el rendimiento de los recursos disponibles.
- Lograr una mayor integración del equipamiento y los servicios en el territorio.

Este servicio deberá dimensionarse adecuadamente según las características particulares del equipamiento en cuestión.

La contratista seguirá las instrucciones recogidas en el documento *Buenas prácticas en el servicio de información*, que se entregará en la reunión de inicio de contrato. En él se ofrecen unas pautas básicas para optimizar los recursos informativos de los 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. Más específicamente, el *Libro de información básica* recoge por equipamiento los elementos esenciales que deben formar parte de la información que se presta a las personas visitantes. Este documento también se entregará, si existe para el equipamiento en cuestión, en la reunión de inicio del contrato.

Para una mejor prestación de este servicio, la contratista deberá identificar con qué entidades, asociaciones y organizaciones del territorio se puede colaborar para mejorar y completar la información ofrecida, de forma que el visitante aproveche todo el potencial del espacio natural. Para ello, es fundamental que el informador/a conozca de primera mano el territorio y lo que puede ofrecer.

Se debe facilitar la promoción de productos y servicios de origen y explotación local, especialmente aquellos derivados de iniciativas de desarrollo que consideran los factores ambientales, como los adscritos a marcas envolventes (marca Parque Natural), los que forman parte de denominaciones de origen, los de producción con sistemas tradicionales...

Es imprescindible que el servicio sirva para fomentar una visión y acción en común del turismo en los espacios naturales, favoreciendo las complicidades y conciliación de intereses con los actores involucrados, públicos o privados, estableciendo mecanismos efectivos de participación pública en la gestión del uso público e impulsando la coordinación de acciones sobre el territorio. Con ello conseguimos que los equipamientos de recepción e información se instauren como puntos de referencia comarcal.

En el caso de que el servicio se preste en un espacio natural acreditado por EUROPARC con la Carta Europea de Turismo Sostenible, la contratista deberá, siempre que sea factible, adherirse a la Red de Puntos de Información del espacios natural en cuestión, con el objeto de garantizar que se proporcione información adecuada a sus clientes sobre los valores especiales y singulares del territorio, mejorando el acceso de los visitantes a la información del mismo y unificando y mejorando la calidad y veracidad de la información.

En este sentido es muy importante mantener actualizada la información comarcal (eventos y servicios del entorno) y contar con elementos de apoyo a su difusión (tablón de anuncios, expositores, etc.), dónde tendrán un lugar preferente la información relativa a los servicios de las empresas adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible. Además contará como apoyo a la información a ofrecer aquella que forma parte del conjunto de materiales divulgativos gratuitos o editados por la administración ambiental o cualquier otra entidad pública o privada (autorizada).

El servicio se prestará siempre en el horario oficial de apertura del equipamiento de recepción y, ocasionalmente, en aquellas aperturas extraordinarias en las que la instalación quede accesible al visitante (actividades de dinamización fuera del horario oficial de apertura al público)

La contratista puede ofertar el servicio de central de reservas, ofreciendo rutas, actividades, alojamientos y otros servicios a desarrollar en el Espacio Natural, a 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 que incluya las comisiones que la contratista percibirá por la tramitación de la contratación de servicios. Dichos acuerdos deberán estar a disposición de LA AGENCIA.

La contratista, en los primeros tres meses tras la firma del contrato y contando con el apoyo y supervisión de LA AGENCIA, 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. Posteriormente, la contratista emitirá un informe al respecto, donde pondrá de manifiesto las empresas interesadas y los acuerdos alcanzados.

La contratista dispondrá de, al menos, un/a informador/a en el equipamiento, si no se indica algo diferente en el DOCUMENTO DE ALCANCE. El/La informador/a deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Debe conocer perfectamente el funcionamiento y normas del equipamiento (horario, días de apertura, servicios, formas de pago y similares)
- Debe contar con preparación para atender al público (habilidades sociales, actitud positiva, normas de cortesía, eficiencia en la resolución de quejas y reclamaciones) y ser buen/a conocedor/a de la zona.
- Ha de tener formación y experiencia en interpretación del patrimonio.
- Estar capacitado para el trato con visitantes de habla no española, por lo que se debe tener al menos conocimientos adecuados en otros idiomas para la prestación del servicio,

al menos en inglés hablado. Como regla general, se establece un nivel B1 como nivel mínimo.

- Estar capacitado en la atención a las personas con discapacidad y conocer los recursos de uso público accesibles.

La contratista deberá desarrollar, siguiendo los documentos que regulan este servicio, un **itinerario tipo**, tomando como base los recursos y potencialidades del equipamiento en cuestión. En documento deberá incluirse, si procede, las especificaciones para el desarrollo de la visita guiada a grupos, especificada en el servicio de dinamización. Esta documentación deberá entregarse a LA AGENCIA al mes del inicio del contrato para su supervisión y deberá darse a conocer a todo el personal de la contratista involucrado en su prestación.

La facturación de este servicio, si procede, se realizará mensualmente, antes del día 5 de cada mes. Para su conformidad por parte de LA AGENCIA, la contratista deberá haber seguido todos los procedimientos establecidos para el servicio, así como haber aportado la información y documentación que de estos se desprenden.

## 3 SERVICIO DE VENTA DE ARTÍCULOS

Las tiendas Espacios Naturales de Andalucía ofrecen una diversa oferta de productos basada en las necesidades del visitante, facilitando de este modo el acceso a productos locales, mejorando la difusión del territorio y el patrimonio que alberga y ofreciendo un mayor conocimiento y disfrute de los espacios naturales de Andalucía.

Los trabajos de gestión y coordinación de la red de tiendas se realizan en coordinación con LA AGENCIA que actúa como plataforma central, coordinando y centralizando todos los procesos relacionados con la gestión: compras, elección de productos generales, organización de stock, venta,etc. Toda la gestión tanto a nivel de red como a nivel de tienda debe realizarse a través de la plataforma on-line de gestión, siempre que ésta esté disponible. Todos los productos a la venta deben estar recogidos en dicha plataforma.

Este servicio deberá dimensionarse adecuadamente según las características particulares del equipamiento en cuestión.

Para llevar a cabo este servicio hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

### 3.1 Catálogo de productos

Se han definido distintas secciones o familias comprendidas en las categorías siguientes:

- Publicaciones: publicaciones propias de la CAGPDS y publicaciones de naturaleza ambiental destinada tanto a adultos como a público infantil.
- Senderismo: artículos diversos que son utilizados para disfrute directo del entorno del espacio natural.
- Merchandising / infantil: artículos destinados para el público infantil o como recuerdo.
- Textil: artículos realizados en mayor medida por este material.
- Aromaterapia: artículos principalmente destinados para el cuidado, higiene y bienestar personal.

- Papelería: artículos propios de escritorio.
- 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.
- Alquiler de equipos: aquí se incluye la adquisición temporal por parte del usuario de algún equipo que permitirá enriquecer la experiencia derivada de la visita (prismáticos, bicicletas, audioguías, material de escalada o pesca,…)
- Vending: productos de alimentación envasados, destinados al avituallamiento antes o después de desarrollar la visita al espacio natural.

Siempre se podrá considerar incluir otro tipo de artículos que mejoren la oferta y cumplan con los objetivos básicos de las tiendas Espacios Naturales de Andalucía.

Desde LA AGENCIA se marcan criterios comunes sobre productos para todas las tiendas pertenecientes a la Red: PVP, imagen, diseño, distribución, disposición, etc.…, no obstante, pueden existir tiendas que no pertenezcan a la Red y que tengan productos del catálogo general.

Para dotar el espacio expositivo de una mayor variedad de productos, se dividen los artículos en dos catálogos perfectamente diferenciados:

- Catálogo general. Es confeccionado y gestionado de manera centralizada por LA AGENCIA. Así se favorece una imagen común para todas las tiendas de la red, ya que el conjunto de productos del catálogo tienen una creatividad propia bajo la marca “ESPACIOS NATURALES DE ANDALUCÍA”. Esta marca está patentada por LA AGENCIA, al igual que las líneas de diseño que se aplican sobre los productos.

  La tienda contará con un stock inicial mínimo representativo de productos del catálogo general y que será transferido y facturado al contratista al precio coste determinado por LA AGENCIA. El importe máximo de este stock inicial se estipula en el DOCUMENTO DE ALCANCE.

  El precio venta público (PVP) de los productos de esta catálogo es estipulado por LA AGENCIA, en virtud del precio de coste y nivel de ventas, beneficiándose la contratista del margen total entre el precio coste determinado por LA AGENCIA (precio coste del suministro más un 10% por logística y gastos de transporte) y el PVP. No obstante, a petición expresa de alguna contratista, puede autorizarse por LA AGENCIA que un producto tenga un precio distinto en alguna de las tiendas.

  Dentro del mínimo representativo de este catálogo será obligatorio incluir las guías oficiales de todos los parques naturales de Andalucía y la colección de folletos de senderos autoguiados del espacio natural donde se encuentre el equipamiento. La contratista podrá ejercer de distribuidor oficial a terceros de estas dos publicaciones por todo el espacio natural y la comarca donde se encuentre ubicado el equipamiento. Esta distribución se desarrollará en base a acuerdos privados que deberán estar a disposición de LA AGENCIA. La contratista deberá diferenciar las unidades de estas publicaciones vendidas en la propia tienda de las distribuidas a terceros. El coste de las reposiciones se realiza mediante el mismo procedimiento que la adquisición, es decir la compra se realiza directamente a LA AGENCIA.

- Catálogo específico. Bajo esta denominación genérica se encuadran dos gamas de productos: productos locales y productos Marca Parque Natural.

  La contratista del equipamiento debe seleccionar una serie de productos locales representativos de la diversidad de productos más típicos del espacio natural donde se ubica la tienda o espacios naturales cercanos. En este catálogo se incluyen todos los productos locales, artesanales o no, claramente vinculados al entorno por su producción y/o distribución.

  Dentro de este catálogo deben incluirse una muestra representativa de todos los productos que tienen licencia de uso de la Marca Parque Natural de Andalucía tanto en el espacio natural donde se ubique el equipamiento como los colindantes, en caso de que el equipamiento no se ubique en un parque natural. Estos productos quedan diferenciados en la plataforma on-line de gestión con la inclusión de "MPN" dentro del código de producto, de tal forma que pueden identificarse fácilmente.

  Este catálogo también comprende las familias de alquiler de equipos y vending, adaptándose el procedimiento en la plataforma on-line de gestión para este tipo de productos/servicios. En el caso de vending con máquinas expendedoras, su gestión se realizará de forma independiente en base al acuerdo con la empresa suministradora. Dichos acuerdos deberán estar a disposición de LA AGENCIA. Estas familias podrán ser obligatorias, según DOCUMENTO DE ALCANCE, debiendo entregarse en el plazo de un mes del inicio del contrato una **propuesta de instalación de máquinas vending** y otra **propuesta de alquiler de equipos**.

  Si se desarrolla la familia del vending, tanto maquinaria como instalación serán asumidas bajo cuenta y riesgo de la contratista. La limpieza y desinfección de las máquinas se efectuará con la frecuencia necesaria que garantice el perfecto estado de higiene para las personas usuarias. Las máquinas instaladas deberán cumplir con las normas de homologación para este tipo de equipos que estén recogidas en la normativa vigente.

  La contratista deberá presentar a LA AGENCIA al mes del inicio del contrato el **catálogo de productos específicos** directamente en la plataforma on-line de gestión o, si no se tiene acceso a dicha aplicación, en el formato establecido para ello. Mientras no estén los productos incorporados a la plataforma, no se podrá ejercer la venta de estos. La contratista deberá mantener actualizado permanentemente dicho catálogo y ponerlo a disposición de LA AGENCIA cuando esta lo requiera. LA AGENCIA se reserva el derecho de rechazar de forma argumentada la venta de productos.

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

LA AGENCIA velará porque todos los productos expuestos a la venta sean apropiados para este tipo de tienda y cumplan los requisitos mínimos de calidad e imagen. En el caso de detectar algún producto no apto para la venta, será comunicado justificadamente al contratista para que efectúe su retirada de la zona expositiva.

### 3.2 Aplicación de imagen

LA AGENCIA velará por la homogeneidad de todas las tiendas Espacios Naturales de Andalucía tanto en la imagen del espacio expositivo como en la imagen de los productos del catálogo

general. Igualmente fomentará una adecuación de la imagen de espacios y productos a la singularidad del espacio natural, representando los elementos más característicos del territorio.

Con este objetivo se realizarán desde LA AGENCIA los diseños que serán aplicados a los espacios y productos de cada tienda, combinando dos elementos:

a) La marca "ESPACIOS NATURALES DE ANDALUCÍA" que es de aplicación a todas las tiendas.

b) Productos y espacios personalizados con el nombre e imagen del espacio natural.

Se realizarán visitas de seguimiento ordinario y extraordinario para verificar el cumplimiento de dicha imagen. Las visitas de seguimiento ordinario se realizarán con una periodicidad de una vez al año (como mínimo).

A criterio de LA AGENCIA y según el volumen de ventas de la tienda en cuestión, se favorecerá la presencia de productos diferenciadores de cada tienda por su alta demanda entre los visitantes. Esto se hace asumiendo la diferencia de coste entre la producción de artículos genéricos (número de unidades más elevado) y la producción de artículos personalizados (número de unidades más reducido).

### 3.3 Coordinación de pedidos y ventas

En la reunión de inicio de contrato LA AGENCIA hará entrega al contratista un *Manual de Uso de la Plataforma On-line de Gestión de Tiendas Espacios Naturales de Andalucía*, de obligado uso y manejo por el personal a cargo de este servicio.

El equipo de LA AGENCIA realiza diariamente un control y seguimiento de los pedidos de productos del catálogo general que se reciben desde las distintas tiendas a través de la plataforma on-line de gestión. El circuito de pedidos sigue la siguiente cadena:

- Formalización de un pedido de tienda: el proceso de petición de artículos se realiza independientemente desde cada tienda a través de la plataforma on-line de gestión. Al finalizar el pedido, LA AGENCIA recibe una notificación. En los casos que aún no está disponible la aplicación, los pedidos se realizan a través del correo electrónico mediante una plantilla diseñada a tal efecto.

- Preparación de pedido: los pedidos recibidos son revisados y modificados según disponibilidad de stock, modificándose así el albarán que genera cada pedido. De este modo el envío definitivo concuerda con el albarán del pedido.

- Remisión de pedido a tienda: el plazo para servir cada pedido junto a su correspondiente albarán es un máximo de 7 días naturales desde la recepción de la notificación. El envío se realiza por mensajería a la dirección consensuada con la contratista de la tienda. El mismo día del envío, LA AGENCIA comunicará la salida de este por correo electrónico (adjuntando el albarán correspondiente) a la contratista y así ésta tenga conocimiento de la fecha de recepción. En el caso de que no llegue en la fecha indicada, deberá comunicar la incidencia a LA AGENCIA a la mayor brevedad, de manera que pueda contactarse con la empresa de mensajería. En aquellos equipamientos que por razones de horario o difícil acceso, se presenten problemas para la entrega de mercancía, la contratista deberá prever una dirección y un horario alternativo para realizar los envíos.

- Recepción de pedido en tienda: el personal de la tienda en cuestión debe firmar el 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 hacerlo constar también en la plataforma. Si la entrega no fuera directa por el transportista, se indicará en el documento esta incidencia y se informará de ello en la Plataforma por si correspondiera alguna reclamación a la empresa de transporte. En el caso en que sea personal de LA AGENCIA el que haga entrega del envío, se anotará esta incidencia en el albarán correspondiente para su control.

Tras ello, la contratista debe realizar una 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.

La recepción del pedido debe comunicarla a LA AGENCIA a través de correo electrónico, indicando en él cualquier incidencia que haya detectado en la comprobación. En todo caso, la contratista dispondrá de 5 días laborables para comunicar las incidencias con respecto al albarán que lo acompaña.

- Facturación de pedido: una vez confirmado el albarán y consensuadas y solventadas las posibles incidencias comunicadas, se procederá a su facturación por LA AGENCIA. Esta facturación se realiza a partir del día 15 del siguiente mes, remitiéndose al contratista por correo electrónico antes del día 20 de dicho mes, junto con el albarán correspondiente. Cada albarán de venta podrá conllevar hasta dos facturas, dependiendo de los tipos de IVA de los productos vendidos.
- Devolución de artículos: LA AGENCIA realizará el abono de todos los productos que sean devueltos por la contratista durante la vigencia de la relación contractual, y especialmente a la finalización de este, siempre que se cumplan los siguientes aspectos:
    - El artículo debe estar en buen estado de conservación, apto para la venta
    - En caso de ser un artículo que no está apto para la venta (deteriorados, roturas…), deberá venir con la justificación correspondiente para que se pueda valorar si procede su devolución
    - En caso de que el PVP esté indicado con adhesivo (o lápiz) sobre el producto, éste deberá ser retirado antes de la remisión a LA AGENCIA

La contratista 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 contratista.

### 3.4 Análisis de ventas

LA AGENCIA realiza trimestralemente un seguimiento de ventas y pedidos a través de la plataforma on-line de gestión, de donde emana toda la información necesaria para ello. Se analizan tanto los datos de ventas del catálogo general como del catálogo específico.

Cuando desde LA AGENCIA se detecta que la contratista tiene incidencias importantes (ventas insuficientes o una variedad deficiente de productos), se le notifica al contratista. Junto a este comunicado, LA AGENCIA propone una revisión in-situ de la tienda que permita acordar las acciones correctoras necesarias para un óptimo funcionamiento de la gestión de ventas.

### 3.5 Escaparatismo y técnicas de venta

LA AGENCIA, dentro de las acciones de formación para fomentar la mejora continua de las empresas contratistas, podrá poner a disposición de éstas formación en escaparatismo y técnicas de venta. Además LA AGENCIA, entrega al contratista en la reunión de inicio de contrato el *Protocolo de Exposición de Artículos,* así como el *Decálogo de Recomendaciones para Evitar Posibles Hurtos*.

Todos los productos del catálogo general y específico destinados a la venta deberán estar expuestos en la tienda. Todos ellos deben estar etiquetados con 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. LA AGENCIA comunicará cualquier modificación de PVP, además de incluirlo en la plataforma.

LA AGENCIA estipula, en consenso con la contratista, la organización de la tienda en cuanto a expositores, estanterías y ubicación de productos. Como regla general, el espacio dedicado a la exposición de los productos se distribuirá a partes iguales entre el catálogo general y el catálogo específico. La contratista, a través de la plataforma, podrá dirigir a LA AGENCIA aquellas sugerencias que a este respecto desee presentar.

Como normas generales de aplicación para la exposición del producto, la contratista debe cumplir:

- Evitar que productos destinados a la venta convivan en el mismo espacio con otros que no lo son (por ejemplo 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 cm.

El mobiliario de la tienda y los productos destinados a la venta deben estar en buen estado y presencia. Los productos perecederos deberán ser retirados a su fecha de caducidad.

### 3.6 Almacenamiento

Los productos depositados en el almacén del equipamiento deben estar organizados de tal manera que cumplan 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.

# 4 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN

## 4.1 Plan de Dinamización

El servicio de dinamización requiere de una planificación coordinada, seguimiento y ejecución del Plan de Dinamización Anual a desarrollar en los equipamientos de uso público y, si procede, en un jardín botánico, micológico, CREA u otra infraestructura de la red equipamientos para conservación de la biodiversidad. De manera genérica debe incluir:

- Programa Regional: programa basado en actividades que se realizan a través de visitas guiadas y talleres ambientales dirigidos por monitores expertos, en las que los escolares (La Naturaleza y Tú, parcialmente financiado e incluido dentro del Programa ALDEA, y Naturaleza Menuda, no financiado y fuera del Programa ALDEA) y asociaciones de personas con discapacidad (Naturaleza para Todos) tienen la oportunidad de conocer los principales valores y riqueza natural de los espacios protegidos de una forma amena y colectiva. Estas actividades incluyen la visita a un centro de visitantes, jardín botánico u otros, si procede, y el recorrido de un sendero, entre otros equipamientos, o desarrollo de un taller medioambiental. En caso de contar con la dinamización de un jardín botánico, micológico, CREA u otra infraestructura de la red de equipamientos para conservación de la biodiversidad, además se podrán incluir las actividades contempladas dentro del Programa ALDEA para este tipo de instalaciones, como es el caso del Programa Semilla, vinculado a la Red de Jardines Botánicos. En caso de desarrollarse otro programa, se realizará en los términos que serán indicados al contratista con la entrega del documento *Participación en el Programa ALDEA en equipamientos para la conservación de la biodiversidad*.
- Programa Propio: el programa propio representa la oferta de actividades para público general del equipamiento. La oferta de actividades debe contemplar temáticas como el ecoturismo, la interpretación del patrimonio, el turismo activo o cultural y otras actividades de ocio que se pueden desarrollar en el entorno de influencia del equipamiento.
- Programa Local y las efemérides: programa basado en actividades de participación y dinamización social del espacio natural y territorios de influencia con el objetivo de desarrollar actuaciones vinculadas a los habitantes del entorno y sus agentes dinamizadores.

Toda la oferta de actividades vinculada al equipamiento y, si procede, al jardín botánico u otra infraestructura de la red de equipamientos para conservación de la biodiversidad que ofrezca la contratista durante la duración del contrato, junto con la oferta integrada en los puntos anteriores, deberá estar incluida el Plan de Dinamización y, por tanto, gestionada desde la plataforma RTV.

Durante la reunión de inicio se hará entrega al contratista de un *Protocolo para la seguridad de las personas usuarias en el desarrollo de los servicios*, así como un *Protocolo específico de emergencias ambientales*. Ambos documentos son de obligado cumplimiento en la prestación de este servicio.

Las fases a desarrollar, teniendo en cuenta que el Plan de Dinamización de cada equipamiento tiene una vigencia de un año natural (excepto el año corriente de adjudicación de contrato, que será desde la fecha de adjudicación hasta 31 de diciembre) son: diseño, ejecución y evaluación.

### 4.1.1 Diseño del Plan de Dinamización

El Plan de Dinamización debe seguir un *Guión de Contenidos del Plan de Dinamización* que será entregado al contratista en la reunión de inicio.

Cada contratista presentará su propuesta inicial de **Plan de Dinamización Anual** para la próxima anualidad a LA AGENCIA en la primera semana del mes de noviembre. Este documento se denominará V0. LA AGENCIA contará con un plazo de una semana para revisarlo. Se revisarán aspectos generales como que tenga la estructura recogida en el documento Guion de Contenidos del Plan de Dinamización por trimestres y programa o que la propuesta para el primer trimestre, incluya fechas concretas y fichas detalladas (no es necesario para el resto de trimestres). Este documento se denominará V0_rev.

La contratista, en base al documento V0_rev, remitirá una propuesta modificada a LA AGENCIA en el plazo de 7 días. Este documento se denominará V1. Salvo error en la interpretación de las modificaciones propuestas, este documento será aprobado por LA AGENCIA, y facilitado a la Delegación Provincial y Dirección del espacio natural correspondiente para su revisión y aprobación.

La revisión se realizará en 14 días desde su envío a la Delegación. El documento revisado (V1_rev_CAGPDS) será remitido al contratista, convocando a una reunión conjunta entre contratista, LA AGENCIA y Delegación Provincial en el plazo máximo de 7 días. Las aportaciones de la Delegación, que sean asumibles (deben ser posibles y repercutir de manera positiva en la sostenibilidad del equipamiento y el resto de servicios) se incorporarán al documento definitivo VDEF, que será remitido al contratista del equipamiento.

Se considera necesario tener aprobado el Plan de Dinamización en el plazo de 6 semanas desde la remisión del documento V0 por la contratista.

En el caso de inicio de gestión de un equipamiento, tras la formalización del contrato, se aplicarán los mismos plazos para aprobar el Plan de Dinamización, pero teniendo como fecha de partida no el mes de noviembre, sino la fecha de celebración de la reunión de inicio. Esta reunión no debe demorarse más de un mes de la orden de inicio, salvo circunstancias excepcionales. En estos casos sólo se planificarán los trimestres restantes hasta final de año.

Hay que tener en cuenta que en el caso de los equipamientos que tengan asociados el servicio de dinamización de un jardín botánico, micológico, CREA u otra infraestructura de la red equipamientos para conservación de la biodiversidad, la aprobación del Plan de Dinamización, deberá recibir aportaciones y ser aprobado también por aquellas personas que determine la Delegación.

Deben incluirse también la participación en ferias, eventos y encuentros, especialmente los relacionados con el ecoturismo.

Para facilitar y enriquecer la fase de diseño, LA AGENCIA entregará en la reunión de inicio de contrato al contratista el *Manual de Buenas Prácticas de Dinamización*, que recoge recomendaciones y casos reales de éxito.

#### 4.1.2 Ejecución del Plan de Dinamización

El seguimiento mensual de todos los programas (Programa Regional, Programa Propio y Programa Local y Efemérides), se realizará a través de la plataforma de reservas www.reservatuvisita.es (en adelante, RTV) LA AGENCIA podrá establecer otro sistema diferente o complementario, si así lo estimase oportuno.

Las modificaciones sustanciales en el desarrollo de las actividades incluidas en el Plan de Dinamización deberán ser comunicadas a LA AGENCIA con la justificación correspondiente. LA AGENCIA se reserva el derecho a no aceptar dichas modificaciones.

Trimestralmente las empresas deben remitir a LA AGENCIA una actualización de la programación trimestral. Esto incluye solo los cambios en actividades y las fichas técnicas de las actividades que no se aportasen en su momento en la redacción del Plan de Dinamización. Esta actualización se solicitará formalmente mediante correo electrónico con un mes de antelación al inicio de cada trimestre. La respuesta de la empresa debe ser también por correo electrónico, incluyendo cambios o simplemente la confirmación de que la programación inicialmente prevista se mantiene.

Todas las actividades deben seguir el documento *Condiciones generales de participación para las personas usuarias del servicio de dinamización*, que será entregado a la empresa colaboradora en la reunión de inicio. En este documento se definen los procesos de inscripción y reservas, admisión y cancelaciones que obligan tanto a la empresa colaboradora como a las personas usuarias de los servicios de dinamización. Estas condiciones se comunican automáticamente a las personas usuarias al realizar su reserva mediante el envío automático de información de la plataforma RTV. En casos justificados, la contratista podrá modificar para actividades concretas estas condiciones generales, en consenso con LA AGENCIA. Estas modificaciones deberán estar claramente expresadas en la ficha técnica de la actividad. En caso contrario, la aplicación de las condiciones generales será completa. Toda persona usuaria 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.

En el caso de que la reserva incluya la contratación de servicios complementarios, estos se regirán por las mismas estipulaciones que la actividad principal, ya que son reservadas a la vez por la persona usuaria.

La facturación de los servicios remunerados por LA AGENCIA deberá producirse, en todo caso, tras el desarrollo de la actividad correspondiente. Para su conformidad por parte de LA AGENCIA, la contratista deberá haber seguido todos los procedimientos establecidos para el servicio, así como haber aportado la información y documentación que de estos se desprenden.

#### 4.1.3 Criterios básicos comunes a tener en consideración en la interpretación guiada

La interpretación guiada se realiza siguiendo un recorrido o itinerario formado por una serie paradas en las que un guía competente desarrolla un tema interpretativo. Al igual que los itinerarios interpretativos autoguiados, la práctica de la interpretación guiada debe afrontarse mediante un proceso de planificación, diseño y evaluación.

Cuando se realice una actividad de interpretación guiada en cualquiera de los programas del plan de dinamización se tendrán en cuenta una serie de requisitos basados en gran medida en el modelo de interpretación del patrimonio denominado TORA[1]. De manera sintético son:

- La presentación girará en torno a un tema o idea principal, fácil de recordar y que estimule intelectual y emocionalmente al público.
- Los contenidos se presentarán de manera organizada y siguiendo una secuencia lógica para que puedan ser entendidos fácilmente por el público.
- Los contenidos a presentar deben ser relevantes y significativos para el público, teniendo en cuenta la singularidad y experiencias previas de los visitantes.

[1] Ham, S.H. 2014. Interpretación-Para marcar la diferencia intencionadamente. AIP España.

- Los contenidos se presentarán de manera atractiva y amena, utilizando las diversas técnicas interpretativas disponibles.

Los criterios generales a tener en cuenta en el proceso de diseño y desarrollo del itinerario guiado son:

- Se seleccionará un tema principal del itinerario que habrá de ser coherente con la planificación y gestión del espacio natural en cuestión.
- Las paradas se seleccionarán y distribuirán según los rasgos a interpretar y el ritmo de la actividad, acumulándolas al principio del recorrido y espaciándolas hacia el final.
- Al inicio del itinerario se debe introducir el tema del itinerario, desarrollándose a continuación en las diferentes paradas del recorrido, reservándose la última de éstas para presentar una conclusión.
- Los contenidos se presentará de manera clara, siendo fieles a la realidad y suficientemente contrastados, organizados en diferentes niveles de profundidad, evitando palabras técnicas, atendiendo a los diferentes intereses de los usuarios y respondiendo a las circunstancias coyunturales que puedan presentarse a lo largo del recorrido.
- La evaluación que se realice al final del itinerario deberá contemplar el grado de asimilación del tema principal, la satisfacción y el disfrute del visitante.

#### 4.1.4 Evaluación del Plan de Dinamización

En cuanto a la revisión de la calidad de los servicios prestados por las empresas, LA AGENCIA realizará revisiones presenciales y de gabinete de los mismos.

Por otro lado LA AGENCIA ejercerá labores de asesoramiento técnico y apoyo en la gestión de los servicios de dinamización, acompañando a las empresas contratistas en todas las fases con las que debe contar el Plan de Dinamización.

### 4.2 Programa Regional

La oferta del programa La Naturaleza y Tú en el equipamiento la constituyen las *Unidades didácticas* y fichas técnicas para cada una de las actividades a desarrollar. Las unidades didácticas recogen las temáticas, así como los ciclos formativos y las competencias curriculares a trabajar con ellas. Esta unidades didácticas son específicas para cada equipamiento y serán entregadas por LA AGENCIA en la reunión de inicio del contrato. A partir de ellas, la contratista propondrá la metodología de trabajo, así como el esquema y descripción de la actividad. Esta información formará parte de las fichas técnicas que se reflejarán en la plataforma de reserva de actividades. En la reunión de inicio de contrato se entregará modelo de *Ficha técnica*.

Por otro lado, LA AGENCIA podrá determinar en cada curso escolar la conveniencia de realizar un taller formativo de 3 horas de duración, con cargo presupuestario al Programa Local, destinado al profesorado. En su caso, la contratista deberá desarrollar una ficha descriptiva de dicha jornada.

El programa Naturaleza Menuda precisará únicamente de ficha técnica, en base al modelo anterior.

Para el caso del programa Naturaleza para Todos se deberán seguir las mismas temáticas que en La Naturaleza y Tú. La contratista deberá desarrollar fichas técnicas diferenciadas por tipo de

diversidad funcional (dificultad para caminar, silla de ruedas, cognitiva, dificultad visual y dificultad auditiva) Esta información es la que se reflejará en la plataforma de reservas.

Toda esta documentación forma parte del Plan de Dinamización y, por lo tanto, deberá seguir el proceso de diseño, ejecución y evaluación descrito anteriormente. Sin embargo, una vez celebrada la reunión de inicio del contrato, las actividades de este programa podrán comenzar a comercializarse, según lo que en ese momento esté disponible en la plataforma de reservas.

El precio monitor/a por actividad que se establece para cada programa incluye, además, todos los costes de gestión antes, durante y después de la actividad y los materiales necesarios para su desarrollo.

**Consideraciones a tener en cuenta para la participación en la modalidad incluida en ALDEA: La Naturaleza y Tú**

- Cupos de participación en el programa ALDEA. Estos cupos se dimensionan según la disponibilidad presupuestaria anual, no pudiendo superar los importes asignados a los servicios de dinamización en los contratos de gestión de los equipamientos. El número exacto de actividades para el curso escolar correspondiente se establecerán durante el mes de junio, una vez conocido el presupuesto y habiéndose analizado los datos de participación del curso escolar recién finalizado.
- El período de inscripción es entre el 1 y el 30 de septiembre. Las actividades se realizarán entre el 15 de octubre y el 31 de mayo. La tarifa a satisfacer por los centros educativos será de 4€ por alumno/a y en el caso de los centros de compensación educativa (CCE) será de 1€ por alumno/a. El ratio a aplicar es de 1 monitor/a cada 20 alumnos y la duración aproximada de la actividad es de 4 horas.
- La tarifa a percibir por la contratista corresponderá al precio monitor/jornada o actividad ofertado por esta y que facturará a cargo de LA AGENCIA dicho importe restándole previamente la cantidad total satisfecha por el centro educativo por la actividad correspondiente, siguiendo el punto anterior.
- El cupo total a su vez se distribuye en un 20% para los CCE y el 80% para los centros educativos no CCE.
- Refuerzo de los contenidos educativos en La Naturaleza y Tú. La contratista podrá incluir dentro del programa una actividad en el aula desarrollada por los monitores que servirá de preparación a la visita al espacio natural correspondiente. Esta actividad será complementaria y no obligatoria y llevará asociado el pago de una tarifa única de 4 € por alumno/a.
- Inclusión de jornadas formativas para el profesorado en el Programa Local. La inscripción a La Naturaleza y Tú a través del Programa Aldea incluirá además una acción formativa de 3 horas de duración sobre los valores naturales y recursos didácticos de los espacios naturales, destinada a los profesores y profesoras. Estas jornadas se llevarán a cabo en octubre y febrero del curso escolar en el marco del Programa Local.
- Inscripción a través de SENECA. Cuando finaliza el período de inscripción, la Consejería de Educación remite el listado de los centros educativos inscritos a la secretaría técnica del programa que a su vez los envía a cada contratista para que gestione las inscripciones. En SENECA aparece detallada la información para participar en La Naturaleza y Tú. La contratista deberá incluir estas inscripciones en la central de reservas (RTV)

**Consideraciones a tener en cuenta para la participación en la modalidad: Naturaleza Menuda**

- Actividades destinadas a centros educativos que desean realizar visitas y actividades en el medio natural. La convocatoria permanece abierta durante todo el año a través de la central de reservas (RTV). Su coste será íntegramente asumido por el centro educativo.
- Con el objetivo de homogeneizar las cuotas que abonan los participantes en las actividades y con independencia del espacio natural seleccionado, se establece un precio mínimo de 6 €. La modificación de este importe deberá estar justificada por la contratista. La variedad de precios se justifica con el tipo de actividad y recursos que usen las empresas contratistas en la oferta de las actividades. Para garantizar la sostenibilidad del servicio, se ofrece la opción a las empresas contratistas de ampliar el ratio a 1 monitor cada 25 alumnos y se autoriza la realización de actividades de turismo activo en la oferta de cada equipamiento previa revisión de los permisos y seguros pertinentes.
- El sistema de inscripción se realiza a través de la central de reservas RTV.

**Consideraciones a tener en cuenta para la participación en la modalidad incluida en ALDEA para jardines botánicos: Semilla**

- En el caso del programa Semilla el coste de las actividades es gratuito.
- Se establece un cupo máximo de 25 grupos por jardín botánico, contando cada grupo como máximo con 55 alumnos y alumnas. En este caso el ratio es de 1 monitor o monitora cada 25 alumnos o alumnas. Los centros educativos podrán acudir con más de un grupo en el mismo curso escolar, siempre y cuando haya cupo libre para ese jardín botánico.
- La duración aproximada de la actividad es de 4 horas e incluye la visita al jardín botánico y el desarrollo de un taller y/o actividad que versará sobre las plantas y semillas.
- La inscripción de los centros educativos se realiza únicamente a través de SENECA. Cuando finaliza el período de inscripción, la Consejería de Educación remite el listado de los centros educativos inscritos a la secretaría técnica del programa que a su vez los envía a cada contratista para que gestione las inscripciones con los centros educativos. La contratista deberá incluir estas inscripciones en la central de reservas (RTV)
- Estas actividades son totalmente financiadas por LA AGENCIA. La tarifa a percibir por la contratista corresponderá al precio monitor/jornada o actividad ofertado por esta y que facturará a cargo de LA AGENCIA, siguiendo los puntos anteriores.
- La contratista anualmente, antes de iniciar el programa, tendrá un día para la formación de sus monitores con el personal del jardín botánico sobre los contenidos y metodología a usar para las visitas, los talleres y las actividades de las unidades didácticas correspondientes.

**Consideraciones a tener en cuenta para la participación en Naturaleza para Todos**

- En el caso del programa Naturaleza para Todos el coste de las actividades es gratuito.
- Las reservas de este programa se gestionan a través de la plataforma RTV, donde se ofertan todas las fichas técnicas. En cualquier caso, una vez recibida una inscripción, la contratista debe contactar con la persona responsable de dicha inscripción para conocer los detalles del grupo y adaptar la actividad a las necesidades reales del mismo.

- Para ofertar actividades para personas con discapacidades auditivas, la contratista deberá acreditar previamente a LA AGENCIA la capacidad del uso del lenguaje de signos por parte de un monitor/a, como mínimo y según el número de personas usuarias.
- Este programa tiene un cupo de actividades anuales que se distribuyen por LA AGENCIA de manera equitativa entre todos los equipamientos de uso público.
- El ratio a aplicar es de 1 monitor/a cada 15 personas usuarias. En caso necesario, se puede reducir previa autorización de LA AGENCIA.
- Estas actividades son totalmente financiadas por LA AGENCIA. La tarifa a percibir por la contratista corresponderá al precio monitor/jornada o actividad ofertado por esta y que facturará a cargo de LA AGENCIA, siguiendo los puntos anteriores.

### 4.3 Programa Local y Efemérides

Este programa debe estar basado en actividades de participación y dinamización social en el espacio natural y territorios de influencia con el objetivo de desarrollar actuaciones dirigidas a los habitantes del entorno y sus agentes dinamizadores.

Los Programas Locales deben contar para su elaboración con la implicación de las entidades del territorio, lo que supone su implicación en el diseño del propio programa. Para ello, se ha desarrollado una *Guía para la realización de talleres participativos*, que se entrega al contratista en la reunión de inicio de contrato. Este proceso se basará en reuniones participativas, pudiendo contar para su desarrollo con los órganos participativos del espacio natural (Junta Rectora, Foros y Grupos de Trabajo CETS…) El proceso será apoyado y monitoreado por la CAGPDS y el técnico provincial y promocionado por la empresa colaboradora, siendo estas tres entidades las que decidan, en base al presupuesto anual disponible, el contenido final de este programa.

Para su diseño dentro del Plan de Dinamización hay que tener en cuenta:

- Todas las actividades deberán llevar asociado un presupuesto debidamente justificado, teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestaria para este programa. La facturación tras el desarrollo de la actividad deberá coincidir con dicho presupuesto.
- Las Efemérides Ambientales, tienen como objetivo afianzar el carácter de los equipamientos de uso público como centros de divulgación y sensibilización ambiental locales. Así el público prioritario debe ser también el público local. Son actividades gratuitas y su número nunca será menor a tres, debiendo disponer del 25% del presupuesto total para este Programa. En caso que la contratista haya ofertado en la licitación la realización de un mayor número de Efemérides Ambientales sin coste para LA AGENCIA, estas serán las primeras en celebrarse.
- El Programa Local es un programa eminentemente gratuito y dirigido a entidades del entorno del equipamiento. En el caso de existir actividades abiertas al público general, exceptuando las efemérides, estas actividades deben incluir una cuota de participación para asegurar la asistencia de las personas inscritas, que salvo casos justificados debe estar entre 2-4€.
- En cualquier caso las actividades del Programa Local no deben competir con actividades del Programa Propio o dificultar el desarrollo de éste. Para ello, se deben favorecer las actividades cuyos destinatarios sean entidades y grupos locales, evitando actividades generalistas abiertas a público general.

- El programa local y efemérides recoge las siguientes tipologías:
  - Encuentros sectoriales
  - Jornadas y encuentros temáticos
  - Mesas de debate y foros de participación
  - Exposiciones
  - Actividades formativas
  - Colaboraciones con otras entidades
  - Participación en ferias y eventos de contenido ecoturístico

  El programa de actividades definitivo deberá buscar un reparto proporcional de las actividades entre dichas tipologías, si bien deberán adaptarse a las necesidades específicas del espacio natural.
- En el caso del Programa Local se pueden incluir actividades con la comunidad educativa del entorno local, entendiéndose como tal los centros escolares del municipio en el que se ubica el equipamiento y, en casos excepcionales y justificados, los del entorno comarcal.
- El ratio de este programa es 1 monitor/a por cada 25 personas usuarias. En caso necesario, el ratio puede verse modificado previa autorización de LA AGENCIA.
- Los Espectáculos Públicos y las Actividades Recogidas deberán cumplir la Ley 13/1999, de 15 de diciembre y su posterior desarrollo en el Decreto 78/2002, de 26 de febrero.

El sistema de difusión de este programa no será la plataforma de reservas RTV, ya que el público objetivo son personas usuarias y colectivos del entorno del centro, es decir, está restringido. En el material de difusión deberá indicarse a las personas usuarias un correo electrónico, teléfono de la contratista, del equipamiento u otro sistema de inscripción. Los datos recogidos deben permitir discriminar el origen de la persona usuaria.

La empresa contratista deberá proponer para cada actividad, en la propia ficha, una breve estrategia de difusión, proporcionada a los objetivos, para conseguir la participación de los agentes locales, así como una relación y descripción de los medios a usar en ella.

Una vez recibidas las reservas, la contratista deberá volcar y gestionar dichas reservas en el módulo correspondiente de la plataforma RTV con antelación a la realización de la actividad. En este módulo las actividades no son visibles para las personas usuarias, por lo tanto, RTV en este caso funciona como herramienta de gestión pero no de comercialización. En cualquier caso la empresa colaboradora ejercerá funciones de Secretaría Técnica.

Es muy importante que la contratista recoja los correos electrónicos de los participantes, al menos de una persona por reserva ya que la plataforma RTV, de manera automática remite a esas direcciones de correo el cuestionario de satisfacción cuando se completa la reserva.

### 4.4 Programa Propio

El programa propio representa la oferta de actividades para público general del equipamiento. La oferta de actividades debe contemplar temáticas como el ecoturismo, la interpretación del patrimonio, el turismo activo o cultural y otras actividades de ocio que se pueden desarrollar en el entorno de influencia del equipamiento.

El coste de este programa, a diferencia del resto, es íntegramente asumido por las personas usuarias. Por ello, esta oferta de actividades supone un eje fundamental para la sostenibilidad económica del equipamiento.

El Programa propio recoge las siguientes tipologías de actividades:

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

El programa de actividades definitivo deberá buscar un reparto proporcional de las actividades entre dichas tipologías, si bien deberán adaptarse a las necesidades específicas del espacio natural

El ratio del programa es establecido por la contratista, teniendo en cuenta los requisitos normativos que le sean de aplicación a la actividad en concreto. En caso de que no haya ninguna normativa de aplicación a la actividad, el ratio máximo será 1 guía por cada 25 personas usuarias.

Dentro de este programa se consideran incluidas las visitas guiadas a las dotaciones interpretativas y el alquiler temporal para eventos de la sala de usos múltiples, en caso de que el equipamiento disponga de ellas. En el caso de la visita guiada, el ratio máximo debe ser 1 guía por cada 25 personas usuarias. Si la visita es realizada por la persona informadora y va a suponer la suspensión temporal del servicio de información en horario de apertura, la empresa deberá consensuar previamente con LA AGENCIA las pautas con las que se desarrollará esta suspensión temporal del servicio de información. Respecto al alquiler temporal para eventos de la sala de usos múltiples, la contratista deberá asegurar que el evento es compatible con la actividad habitual del equipamiento, que no va a causar ninguna modificación permanente en las instalaciones y que no se produce ningún deterioro en enseres y equipos audiovisuales.

Toda la oferta de actividades vinculada al equipamiento y, si procede, al jardín botánico u otra infraestructura de la red de equipamientos para conservación de la biodiversidad que ofrezca la contratista junto con la oferta descrita en los puntos anteriores, deberá estar incluida en este programa y por tanto gestionada desde la plataforma RTV.

Los espectáculos públicos y las actividades recogidas deberán cumplir la Ley 13/1999, de 15 de diciembre y su posterior desarrollo en el Decreto 78/2002, de 26 de febrero, mientras que las actividades de turismo activo se atendrán a lo dispuesto en el Decreto 20/2002, de 29 de enero de turismo en el medio rural y turismo activo.

### 4.5 Plataforma de Reservas: www.reservatuvisita.es (RTV)

Conforme a lo recogido en puntos anteriores, la contratista debe gestionar su perfil en la plataforma de reservas, para lo que LA AGENCIA le facilitará las *Claves de Gestión* y la *Guía de Uso de la Plataforma de Reservas RTV* en la reunión de inicio de contrato.

Todas las actividades ofertadas por la contratista vinculadas a su contrato de gestión del equipamiento o de servicios asociados a este, deberán ser gestionadas en la central de reservas.

Esto no excluye la posibilidad de difundir y recibir reservas por otros medios propios de la contratista, siempre y cuando todas las reservas sean volcadas en RTV y su gestión también se centralice en RTV. Los medios propios de la contratista deberán cumplir la normativa vigente respecto a la protección de datos.

En el caso particular de que la persona usuaria desee realizar la reserva de forma telefónica, la contratista deberá informarle de sus derechos respecto al tratamiento de sus datos personales y del proceso que deberá seguir para confirmar la reserva, siguiendo el *Guion de la locución para el tratamiento de datos de carácter personal* que le será proporcionado al contratista en el reunión de inicio. Una vez incluidos los datos de la reserva en RTV por parte de la contratista, la plataforma emitirá automáticamente un correo electrónico para que la persona usuaria confirme su participación y acepte las condiciones generales de participación y de su consentimiento para el tratamiento de los datos personales. Hasta ese momento, la inscripción tendrá carácter de prereserva y, por lo tanto, no dará derecho a la participación en las actividades.

Deben configurarse como actividades, en el caso de disponer de ellas, la visita guiada a las dotaciones interpretativas y el alquiler temporal para eventos de la salas de usos múltiples.

LA AGENCIA administra los permisos de utilización de los correos electrónicos vinculados a la plataforma RTV. Estas direcciones son las oficiales de cada equipamiento y tienen el dominio @reservatuvisita.es. La apertura de nuevas direcciones, así como la denominación de las mismas, se realiza previo conocimiento y autorización de la CAGPDS.

De manera general la configuración de las actividades de la contratista en RTV debe tener en cuenta lo siguiente:

- Utilizar de forma correcta la imagen corporativa.
- Configurar el texto y fotografías de manera atractiva para las personas usuarias.
- Configurar correctamente los horarios y turnos, tarifas (estándar y reducida) y número de plazas máximo y mínimo. En el caso de las plazas en el Programa Regional, hay mínimos: 15 Naturaleza para Todos, 20 Naturaleza y Tú, 25 Naturaleza Menuda y Semilla. En el caso del Programa Local y Efemérides también hay un mínimo de 15 personas para todas las actividades, sin embargo el máximo se establece en la ficha técnica de cada actividad. Estos límites podrán ser modificados puntualmente por la contratista, previa autorización de LA AGENCIA. En el caso del Programa Propio, los máximos y mínimos para su desarrollo deben concretarse en la configuración de cada actividad.
- Cuando para alguna actividad deba modificarse la política de cancelaciones u otros aspectos de las *Condiciones generales de participación*, estas deberán ser comunicadas previamente a LA AGENCIA y deberán estar claramente recogidas en RTV.
- Métodos de pago adecuados y correctamente configurados con criterios claros para cualquier persona usuaria.
- La programación de las actividades deberá ser acorde con la fecha de finalización del contrato de la contratista, es decir, no debe haber posibilidad de reservar una actividad en una fecha posterior a la de finalización de su contrato.

La inscripción de una persona usuaria en RTV es confirmada a través de un bono electrónico en el que se indica un código de reserva. Este bono lo recibirá la persona que ha realizado la reserva por e-mail y la empresa colaboradora. En este correo electrónico o comunicación, se le indicará al usuario el procedimiento para el pago de la actividad y su código de inscripción.

Las reservas que se reciben a través de la plataforma deben ser atendidas de manera correcta por las empresas contratistas. Eso supone que las empresas contratistas deben realizar su seguimiento y las siguientes tareas:

- Previamente a la fecha de realización de la actividad, cancelar las reservas en el caso de que no se llegue al número mínimo para su realización u otra circunstancia recogida en las condiciones de participación.
- Tras el desarrollo de la actividad y en un plazo de 24 horas, la contratista debe completar las reservas incluyendo el dato de las personas que finalmente han realizado la actividad y cancelar las reservas de las personas que no hayan acudido a la misma. Estos datos se completan desglosando los datos por sexo de las personas usuarias. Además se incluyen los datos de número de monitores/as que atienden al grupo.

  En el caso del Programa Regional, además se incluirán en el dato de participación los datos desglosados por sexo de los docentes y acompañantes de cada grupo.
- Atender a los comentarios realizados a las actividades ofertadas por las personas usuarias en la plataforma, en el plazo de 72 horas.
- Gestionar y atender el correo oficial del equipamiento vinculado a la plataforma y que tienen como dominio @reservatuvisita.es.

En función de las necesidades detectadas por LA AGENCIA, las empresas contratistas y la CAGPDS, se ejecutarán mejoras de manera continua en la plataforma de reservas. Implementadas estas mejoras, se elaborarán o actualizarán los manuales, guías y documentos necesarios para que las empresas contratistas conozcan y apliquen estas mejoras.

## 5 SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Este servicio consiste desde el simple suministro de víveres (agua, frutos secos, etc.) para avituallarse antes o después de desarrollar una actividad en el espacio natural, hasta permitir al visitante disfrutar de la gastronomía local y los productos del entorno. La contratista prestará el servicio siguiendo lo indicado en el DOCUMENTO DE ALCANCE, utilizando las instalaciones con la finalidad de dar la mejor atención a los usuarios con la máxima afabilidad y deferencia en el trato y profesionalidad, contribuyendo positivamente a la imagen de la Administración.

En base a lo anterior, en los Equipamientos de Uso Público se pueden desarrollar las siguientes tipologías (Ley 13/1999 de 15 de diciembre de espectáculos públicos y recreativos de Andalucía y su desarrollo en el Decreto 78/2002 de 26 de febrero), encontrándose incluidos en una instalación que preste otros servicios o de forma segregada:

- Restaurantes
- Autoservicios
- Cafeterías
- Bares
- Bares-quioscos

La tipología de servicio será la que se adecue más a la fisonomía del equipamiento y tipología del cliente, según lo expresado en el DOCUMENTO DE ALCANCE, ateniéndose

en todo caso a la **propuesta de tipología de servicio**, según normativa específica, presentada por la contratista y aceptada por LA AGENCIA. El cambio o ampliación de una tipología a otra deberá estar expresamente autorizado por LA AGENCIA, previa solicitud debidamente justificada de la contratista. En base a la tipología de servicio a desarrollar, la contratista deberá desarrollar una **propuesta de distribución de los espacios sobre planta del edificio (terraza incluida, si procede)**, junto con una **propuesta de diseño de mobiliario e inventario para el desarrollo del servicio de restauración**.

La contratista deberá garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa que sean de aplicación y especialmente las disposiciones establecidas en materia de medidas sanitarias y de higiene que puedan afectar a la prestación del servicio.

La contratista necesitará autorización de LA AGENCIA para la instalación de mesas y veladores, así como de toldos y sombrillas, en el exterior del equipamiento. LA AGENCIA podrá oponerse tanto al número de elementos de este mobiliario como al uso de marcas comerciales en él.

La gestión de este servicio debe realizarse a través del software específicamente diseñado para ello, siempre que ésta esté disponible. Todos los productos a la venta deben estar recogidos en dicha plataforma.

La contratista deberá cumplir con las siguientes obligaciones en el desarrollo del servicio, además de las derivadas de la legislación hostelera y otras aplicables a cada caso:

### 5.1 Sobre los alimentos/productos

- La contratista deberá aportar las materias primas de calidad necesarias. Se deberá tener especial atención a los productos y recetas de la zona donde se ubique el equipamiento, teniendo la obligación de contar con una representación reseñable de productos alimenticios certificados como Marca Parque Natural de Andalucía.
- Todos los productos servidos por la contratista han de cumplir todo lo especificado por la actual normativa legal, ser de buena calidad, de marcas reconocidas, tener el registro correspondiente, el etiquetaje según normativa y bien manipulados.
- Los proveedores de los productos deberán estar acreditados y atenerse a las instrucciones del Código Alimentario y siempre será la contratista la responsable de las alteraciones de los productos.
- El almacenamiento será el adecuado para cada tipo de alimento y a la temperatura apropiada para cada grupo o estado de presentación (frescos, refrigerados o congelados) No se sobrepasará la capacidad de almacenamiento, a fin de que todos los alimentos sean empleados dentro de un período normal de utilización. Se evitará, a su vez, el contacto entre alimentos crudos y preparados, tanto durante la preparación de las comidas como en su conservación. Ninguna de las materias primas podrá estar en contacto con el suelo, tanto durante la conservación como durante su preparación culinaria. Las comidas ya preparadas, cuando sean expuestas, permanecerán todas aisladas y protegidas en vitrinas o armarios y mantenidas en adecuadas condiciones de conservación. Con el objeto de garantizar el correcto almacenaje, la contratista deberá presentar una **propuesta de gestión del almacén de los productos alimenticios y no alimenticios.**

- LA AGENCIA se reserva el derecho a requerir el cambio de cualquiera de los productos alimenticios y no alimenticios cuando considere que éstos nos son adecuados y que no cumplen la normativa o de calidad ambiental.

### 5.2 Sobre el servicio

- Antes del comienzo de la actividad, la contratista deberá comunicar por escrito a LA AGENCIA la **relación de comidas y bebidas** que va a servir en el equipamiento, así como la **lista de precios**, pudiendo LA AGENCIA oponerse a las mismas por causas justificadas. Esta información será actualizada y enviada anualmente a LA AGENCIA por parte de la contratista y, a su vez, deberá estar expuesta al público mediante cartas de comidas y bebidas y/o lista de precios bilingüe español-inglés.
- Respecto a la gestión del almacén de los productos alimentarios y no alimentarios, la contratista deberá comprometerse a realizar todas las labores de carga, descarga, manipulación y traslado de materiales fuera del horario de apertura, siempre que sea posible, para evitar que estas maniobras puedan afectar al normal funcionamiento del equipamiento. La contratista no deberá acumular envases, cartonajes, basuras u otros objetos de cualquier naturaleza fuera de los lugares estipulados para ello. El almacén deberá encontrarse en todo momento limpio, ordenado y con todo su contenido clasificado.
- Durante el horario de apertura deberá haber siempre una persona responsable que será la interlocutora con LA AGENCIA. Esta persona responsable tendrá la capacidad de organizar los trabajos y supervisar la actuación de las demás personas empleadas.
- En el caso de que el equipamiento cuente con un Área Recreativa cercana, la contratista deberá permitir en el Área Recreativa el consumo de bebidas y comidas que no hayan sido expedidas por él, así como el uso libre y gratuito de los aseos.
- La contratista está obligada, siempre que haya disponibilidad, a prestar de forma gratuita el servicio de comidas a través de menú concertado por valor máximo de 15€/menú a petición de LA AGENCIA, incluso fuera del horario habitual y con una atención máxima de 100 personas usuarias al año. LA AGENCIA solicitará este servicio al contratista con 10 días mínimos de antelación.

### 5.3 Sobre el personal

- La contratista deberá acreditar que todas las personas que prestan el servicio reciben la formación adecuada, mediante el Certificado de Formación en Higiene y Seguridad Alimentaria, si procede. La contratista aportará certificado de revisión médica anual de todo el personal que manipule alimentos.
- Todo personal aquejado de enfermedades transmisibles por vía digestiva o portadores de gérmenes será apartado de toda actividad directamente relacionada con los alimentos, siendo obligación del manipulador poner el hecho en conocimiento del encargado. En casos de lesión cutánea, al manipulador afectado se le facilitará el tratamiento adecuado y una protección con vendaje impermeable que no pueda desprenderse accidentalmente.

## 6 SERVICIO DE RUTAS E ITINERARIOS GUIADOS DE ACCESO RESTRINGIDO

Para que el público general conozca y disfrute de los espacios naturales sometidos a normas de protección, es preciso que el acceso a los mismos se haga de manera ordenada y respetuosa. Estas circunstancias hacen imprescindible en la gestión de dichos espacios protegidos, el establecimiento de rutas de acceso restringido que permitan compatibilizar el uso público con la conservación de los valores de dicho espacio.

La contratista deberá prestar el servicio de rutas e itinerarios guiados por tierra, en las modalidades de a pie, en vehículo a motor, en bicicleta o a caballo por el espacio natural, según se especifique en el DOCUMENTO DE ALCANCE. Las autorizaciones pertinentes deberán ser tramitadas por la contratista, a no ser que se indique lo contrario en el DOCUMENTO DE ALCANCE.

La prestación de este servicio consistirá en la conducción de visitantes por rutas o itinerarios interpretando los valores y significados singulares del patrimonio natural y cultural del espacio natural en cuestión. La prestación del servicio guiado y la estrategia interpretativa utilizada serán supervisados por LA AGENCIA.

La denominación “guía”, que figura en el presente pliego, se corresponde con el concepto, función o perfil del guía-intérprete. Éste se define el guía del espacio natural que desarrolla su actividad siguiendo los principios y técnicas de la interpretación del patrimonio, considerando dicha disciplina fundamental para el desarrollo del uso público en los espacios naturales de Andalucía.

El perfil del guía prestador del servicio será el siguiente:

- El personal empleado por la contratista para guía-interprete deberá tener la necesaria formación y experiencia para un desempeño de calidad de su labor.
- Los guías deberán tener conocimientos, en el grado que se especifica, de los siguientes aspectos:
    a) El patrimonio natural y cultural (orígenes, situación y perspectivas) del espacio natural en cuestión en general y de las zonas por las que transcurren las rutas controladas, en especial.
    b) Los documentos de planificación del espacio natural.
    c) Las actuaciones desarrolladas por la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible y Otras Administraciones Públicas en el espacio natural.
    d) La Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía y la filosofía de conservación de la naturaleza.
    e) La interpretación del patrimonio y el uso público de los espacios naturales.
- Los guías deberán conocer y manejar las estrategias básicas y técnicas adecuadas de interpretación del patrimonio, así como las técnicas de atención al público y manejo de grupos.
- Cuando el servicio se preste en vehículos a motor, a caballo u otro medio que esté sujeto a una normativa específica, el servicio y el personal vinculado deberá adecuarse a ésta. En caso de que sea específicamente en vehículos a motor se deberá cumplir lo estipulado para el servicio de “Transporte de viajeros”.

- La contratista deberá disponer de, al menos, un guía que domine la lengua inglesa con suficiente soltura para realizar su labor. En caso de que se le requiera al contratista la acreditación de esta condición, el nivel mínimo exigido será B1.

La contratista se compromete a realizar la formación y reciclaje de los guías para la consecución de los niveles de calidad de los servicios prestados.

La contratista deberá facilitar a LA AGENCIA, antes del inicio de la actividad, una relación nominal de los guías que desempeñarán dicha labor, así como los currículos de los mismos, que se corresponda con la formación y capacitación antes referida. LA AGENCIA podrá solicitar acreditación de la formación y experiencia incluida en los currículos entregados.

La contratista deberá presentar a LA AGENCIA, antes del inicio de la actividad, una propuesta de **itinerario guiado**, teniendo en cuenta como mínimo los criterios recogidos en el apartado 4.1.3 de este manual. Sin la aprobación de esta propuesta no será posible realizar el servicio. En la propuesta se recogerán los siguientes aspectos:

- Tema y mensajes del itinerario
- Desarrollo del recorrido: inicio, paradas intermedias y parada finalidad
- Programación de la actividad
- Cuestionario de evaluación

Cuando el servicio se preste con vehículos a motor, la contratista podrá proponer sustituir la labor del guía por una **locución de itinerario guiado**. Si LA AGENCIA lo aprobase, la contratista haría una propuesta de contenidos que sería supervisada por LA AGENCIA. La grabación de la locución con el contenido definitivo correrá a cuenta de la contratista y siempre deberá realizarse, como mínimo, en español e inglés.

Los itinerarios y los medios en los que se recorren serán únicamente los señalados por LA AGENCIA. La contratista podrá ofertar un diseño de rutas o modalidades de recorrerlas diferente o complementaria. La propuesta deberá incluir igualmente un estudio sobre el número de visitantes de cada uno de los itinerarios ofertados. LA AGENCIA se reserva el derecho de aceptar dicha propuesta.

Durante el desarrollo de la prestación del servicio y por razones de seguridad, conservación o investigación, LA AGENCIA podrá cerrar temporalmente algún tramo del recorrido o modificar el horario de visita al mismo, lo que comunicará al contratista con al menos 15 días de antelación. No obstante, en estos casos, se intentará buscar un recorrido parcial alternativo, en la medida de las posibilidades del uso público del espacio natural.

La contratista presentará anualmente a LA AGENCIA los horarios en los distintos periodos del año de cada una de las rutas ofertadas, pudiendo LA AGENCIA oponerse a ellos por causas argumentadas.

La contratista será la responsable del mantenimiento de la limpieza general (recogida de residuos, etc.) a lo largo del recorrido por el que se preste el servicio, así como de los puntos de recogida y llegada de las personas usuarias. En todo caso, la contratista será responsable de los residuos que las personas usuarias del servicio viertan en cualquier punto del itinerario.

La contratista deberá, siempre que esté disponible, comercializar todas las plazas a través de www.reservatuvisita.es sin que sea óbice de su comercialización por otros canales complementarios. En todo caso, las reservas que se completen por esos otros

canales, deberán registrarse por la empresa contratista en dicha plataforma para seguimiento de LA AGENCIA.

## 7 OTROS SERVICIOS COMPATIBLES A PROPUESTA DEL ADJUDICATARIO

La contratista podrá en su oferta técnica previa a la adjudicación del contrato o durante su propia ejecución proponer nuevos servicios compatibles con la tipología del equipamiento y los usos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Las propuestas deberán ser especificadas con detalle en un **documento de desarrollo del servicio** que incluya, como mínimo, una descripción pormenorizada, público destinatario, tarifas a satisfacer por las personas usuarias, recursos humanos y materiales necesarios para su desarrollo, normativa de aplicación y cualquier otro aspecto esencial para la prestación del servicio.

Estas propuestas serán analizadas por LA AGENCIA quien deberá autorizarlas o rechazarlas expresamente y de forma argumentada, pudiendo establecer requisitos específicos para su desarrollo.