



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

## SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL Y ATENCIÓN AL VISITANTE EN LOS CENTROS DE VISITANTES Y PUNTOS DE INFORMACIÓN DE LA RED DE ESPACIOS PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE MURCIA

### 1. OBJETO.

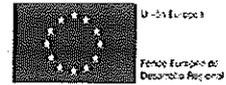
Es objeto del contrato "**SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL Y ATENCIÓN AL VISITANTE EN LOS CENTROS DE VISITANTES Y PUNTOS DE INFORMACIÓN DE LA RED DE ESPACIOS PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE MURCIA**" el desarrollo de las actuaciones relativas a información ambiental, divulgación, comunicación, educación, dinamización y participación social, dirigidas a la población visitante y local, en su relación con los Espacios Naturales Protegidos (ENP) de la Región de Murcia.

Además, contiene las acciones necesarias para mantener los sistemas de calidad implantados en los diferentes ENP y/o Centros de Visitantes, incluyendo el desarrollo de la Carta Europea de Turismo Sostenible en el Parque Regional de Sierra Espuña.

### 2. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO.

La afluencia de los visitantes en los espacios naturales protegidos y su gestión es una línea prioritaria en la gestión y conservación de los mismos. En los últimos 5 años han sido atendidos en los Puntos de Información y Centros de Visitantes de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, un total de 300.000 visitantes, lo que muestra el creciente Uso Público que incide en estos espacios.

El patrimonio natural y la biodiversidad desempeñan una función social relevante por su estrecha vinculación con la salud y el bienestar de las personas, y por su aportación al desarrollo social y económico. La Ley Estatal 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad recoge la necesidad de mantener los procesos ecológicos esenciales, así como uno de los principios inspiradores de esta ley recoge que se debe garantizar la información y participación de los ciudadanos, y es deber de las administraciones públicas,



*"fomentar a través de programas de formación, la educación ambiental e información, con especial atención a los usuarios del territorio, sobre la necesidad de proteger el patrimonio natural y la biodiversidad." (Artículo 5.2.d)*

Con la aplicación de la Ley 4/1992, de 30 de julio, de Ordenación y Protección del Territorio de la Región de Murcia, la Región de Murcia dispone de una red de Espacios Naturales sobre la que es preciso aplicar criterios de gestión en los que el objetivo primordial de protección y mejora del medio ambiente, se vea complementado con una serie de actuaciones que armonicen el derecho a su aprovechamiento lúdico.

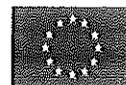
Partiendo de la circunstancia de la influencia del ser humano sobre los espacios naturales, la presencia de la sociedad en el mismo se distingue en: los pobladores y propietarios del territorio, los usuarios de sus bienes y servicios, el tejido asociativo y el voluntariado para su conservación, gestores y científicos y por último la sociedad en general.

A este hilo, el Uso Público se define como el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos que, independientemente de quien los gestione, deben ser provistos por la Administración del espacio protegido con la finalidad de acercar a los visitantes a los valores naturales y culturales de éste, de una forma ordenada, segura y que garantice la conservación, la comprensión y el aprecio de tales valores a través de la información, la educación y la interpretación del patrimonio. (EUROPARC-ESPAÑA 2005).

Por otro lado, El Convenio de Aarhus (entró en vigor el 30 de octubre de 2001) sobre acceso a la información, participación pública en la toma de decisiones y acceso a la justicia en materia de medio ambiente, así como la normativa derivada del mismo, suponen el concepto de la Administración pública abierta y transparente. El público goza así del derecho a acceder a la información ambiental que las autoridades públicas poseen.

Los compromisos internacionales y comunitarios obligan a la difusión de amplia información ambiental, como es por ejemplo información sobre la legislación, sobre el estado del medio ambiente, sobre proyectos, planes y programas o sobre decisiones que se adopten que pueden afectar al medio ambiente.

Ello contribuye a cumplir el mandato constitucional de garantizar el derecho de todos a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona así como cumplir con la obligación de todos de conservarlo.



Se trata de un Servicio que integra en su contenido todas las actuaciones de divulgación, información, comunicación, educación ambiental, participación y concienciación dirigida a poblaciones objeto en su relación con los Espacios Naturales de la Región de Murcia.

### 3. OBJETIVOS DEL SERVICIO.

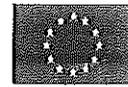
Se plantean como objetivos de este proyecto de gestión integral, comunicación, divulgación, información, educación y sensibilización ambiental en los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia los siguientes:

- Dotar de un servicio que integre en su contenido todas las actuaciones de información, divulgación, comunicación, educación y concienciación dirigida a la población visitante y local en su relación con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.
- Dotar a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Presidencia, de un servicio de Uso Público que propicie el trabajo en red con principios y criterios unificados permitiendo una visión y planificación de conjunto y a largo plazo.
- Integrar el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamientos de los espacios naturales protegidos a través de la divulgación, información, la educación ambiental y la interpretación del patrimonio.
- Establecer los canales de comunicación más eficaces y productivos de cara a la gestión, conservación y sensibilización en los ENP, entre los diferentes actores implicados en el Uso Público de la Dirección General de Medio Ambiente.
- Constituir un servicio que atienda, canalice y sea capaz de tramitar tanto las inquietudes reflejadas por los visitantes de un ENP, como las incidencias detectadas dentro del sistema de gestión integral de los Centros de Visitantes y de la Red de ENP de la Región de Murcia.
- Recopilar y documentar datos sobre las acciones y actividades llevadas a cabo en los ENP, la demanda y caracterización de los visitantes, y en general, de los servicios que se desarrollan a través de la Dirección General de Medio Ambiente en



los espacios protegidos: P.R. Sierra Espuña, P.R. Salinas de San Pedro, P.R. de Calblanque, P-R. El Valle y Carrascoy y ENP Noroeste.

- Implementar sistemas de calidad y sistemas de gestión ambiental para los equipamientos y servicios.
- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos, protocolos, normas y demás requisitos establecidos en los sistemas de calidad; así como llevar a cabo las acciones pertinentes para velar por el mantenimiento y renovación del Sistema de Calidad Turística en Destino (SICTED), y de la Q de Calidad Turística de Uso Público en la Red de ENP de la Región de Murcia.
- Definir un plan de formación permanente para todos los trabajadores de los ENP donde se establezca Servicio de Información, requisito de los sistemas de calidad en espacios naturales.
- Asegurar la realización de los trabajos necesarios para el mantenimiento y renovación de la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS) en el Parque Regional de Sierra Espuña y su entorno socioeconómico, así como el compromiso establecido en el Plan de Acción de la CETS para este espacio natural.
- Implantar la II Fase de la Carta Europea de Turismo sostenible (Europarc) en el Parque Regional de Sierra Espuña y su entorno socioeconómico, así como llevar a cabo las tareas oportunas para su seguimiento y renovación.
- Dotar de continuidad y mayor puesta en valor a la línea de trabajo de la Dirección General con relación a la dinamización del entorno, ya sea en centros escolares, ayuntamientos y pedanías del entorno de la Red de ENP de la Región de Murcia, como con otras entidades, medios o áreas que se consideren oportunos.
- Colaborar de forma activa con los equipos gestores de la Dirección General para la organización y desarrollo de las Juntas Rectoras en los Parques Regionales de la Red de ENP de la Región de Murcia que se estime oportuno.
- Desarrollar las labores de información y atención al visitante en los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de ENP de la Región de Murcia, dentro de los horarios de apertura establecidos por la Dirección General.
- Promover actividades de interpretación, educación y sensibilización ambiental destinadas tanto al público en general como para grupos organizados (Centros



escolares y otras entidades) que divulguen los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia. Así como, llevar a cabo un programa continuo de adaptación y actualización de sus contenidos y dinámicas.

- Diseñar, programar y ejecutar Campañas de comunicación e información en la red de ENP que pongan en valor la conservación y necesidades de sensibilización para justificar determinadas actuaciones de gestión puntuales en los espacios naturales.
- Diseñar, programar y ejecutar Programas de sensibilización ambiental concretos y continuados en el tiempo sobre protección de fauna, flora, nuestro paisaje, y gestión de las áreas protegidas, en la Red de ENP.
- Realizar materiales divulgativos dentro de una oferta homogénea, que garantice la difusión y comunicación adecuada al público en general, así como el establecimiento de propuestas y actualización de las publicaciones ya existentes y la página web de la Dirección General de Medio Ambiente.
- Incorporar material didáctico en actividades concretas de educación ambiental y llevar a cabo el diseño de contenidos y redacción de los mismos, así como la preparación de los recursos educativos y materiales necesarios.
- Garantizar la difusión, divulgación y comunicación de las actividades y acciones realizadas en la Red de ENP de la Región de Murcia que la Dirección General estime oportunas.
- Colaborar, y en su caso representar, de forma activa en las jornadas de formación, congresos y seminarios de diversa índole ambiental en torno a los espacios naturales protegidos de la Región de Murcia, en los que la Dirección General estime oportuno.
- Revisar, gestionar y enriquecer el archivo fotográfico e ilustraciones que sirvan de soporte en la edición de las publicaciones de esta Dirección General para los ENP de la Región de Murcia
- Velar por una correcta organización, mantenimiento y control de las bibliotecas y almacenes de materiales de la Dirección General en los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de ENP de la Región de Murcia.
- Incorporar y poner en valor nuevos recursos ambientales para la sensibilización y promoción de la imagen de la Red de Espacios Naturales de la Región de Murcia,



como es el caso del paisaje y el patrimonio inmaterial (Convenio Europeo del Paisaje ratificado por España en marzo de 2008 y Ley 4/2007 de Patrimonio Cultural de la Región de Murcia).

- Valorar desde un punto de vista técnico las actividades de Uso Público de cara a la elaboración y aprobación de la normativa relativa a la regulación de tales actividades.
- Canalizar y gestionar la demanda de entidades externas que soliciten una participación activa en la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, inclusive la tutoría de personal en prácticas.
- Velar, en general, por el correcto funcionamiento del Servicio y por la proyección adecuada del mismo como representantes de la Dirección General de Medio Ambiente en los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

#### **4. LOCALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL SERVICIO.**

El ámbito de actuación del presente servicio lo constituye, en general, la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia y su área de influencia socioeconómica. Igualmente se prestará servicio de forma complementaria en los espacios que integran la Red Natura 2000 (Zonas de Especial Protección para las Aves y Lugares de Interés Comunitario) y los montes públicos de la Región de Murcia.

En concreto se prestará el servicio desde los siguientes equipamientos de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia:

- Centro de Visitantes (CV) El Valle.
- Ala de Educación Ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre de El Valle (CRFS).
- Centro de Visitantes Ricardo Codornú.
- Centro de Visitantes Las Salinas.
- Punto de Información (PI) El Coterillo.
- Punto de Información Las Cobaticas.
- Punto de Información Noroeste.





## **5. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.**

El Servicio de Gestión Integral y Atención al Visitante en Los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de Espacios Protegidos de la Región de Murcia comprenderá los siguientes trabajos, según las mediciones establecidas en el presupuesto.

### **5.1- INFORMACIÓN AMBIENTAL Y COMUNICACIÓN SOCIAL.**

#### **5.1.1- Trabajos de seguimiento y comunicación entre los diferentes Centros de Visitantes y Puntos de Información de los Espacios Protegidos de la Región de Murcia.**

El adjudicatario definirá y establecerá los canales de comunicación y seguimiento permanentes con los actores del servicio, así como con el Programa de Mantenimiento y Limpieza y los equipos de gestión de los ENP, fomentando el trabajo en red entre los implicados en el Uso Público de esta Dirección General.

Se asegurará el cumplimiento de los procedimientos y demás requisitos establecidos en el sistema de calidad, protocolo o norma de calidad que se implante y afecte a este servicio.

Por parte del adjudicatario, se visitará de forma regular, con una periodicidad al menos mensual, todas instalaciones y equipamientos donde se desarrolle el servicio de este pliego, para asegurar el correcto funcionamiento del Servicio.

Se realizará una Memoria Anual de todas las actividades emanadas del Servicio a entregar antes del 30 de enero del año siguiente, de acuerdo con el guión básico establecido por la Dirección Técnica, así como un Informe Trimestral sobre las actividades realizadas por el Servicio, a entregar antes del día 30 del mes siguiente.

Se realizará o en su caso se coordinará la realización de cualquier documento o informe relativo al desarrollo del Servicio o a sus fines, siempre que sea solicitado por la Dirección Técnica.

#### **5.1.2 – Información, itinerarios guiados y atención al visitante en los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de ENP de la Región de Murcia**

Se acogerá y dará la bienvenida a los visitantes y usuarios de los Centros de Visitantes y Puntos de Información. Esta atención al visitante, comprende, tanto la información in situ, como la telefónica y a través del correo electrónico.



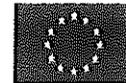
Se aportará al visitante información sobre los Espacios Naturales Protegidos, sus valores naturales, gestión, normativa e información sobre los servicios de uso público de los cuales están dotados estos espacios:

- Conservación de Espacios Naturales. Normativa medioambiental de la Región de Murcia.
- Valores y procesos más relevantes de los Espacios Naturales.
- Normas y restricciones de estos Espacios Protegidos. Conductas de colaboración.
- Infraestructuras, equipamientos y servicios del Espacio Natural, así como de las poblaciones de su entorno.
- Posibles actividades a realizar.
- Actuaciones de gestión desarrolladas (especialmente las que inciden directamente en el uso público) condiciones de acampada, circulación interna, caminos y sendas, etc.,
- Principales problemas del Espacio Natural.
- Red de Senderos Naturales (trazados, longitudes, dificultad y recomendaciones etc..) promoviendo la participación de los visitantes.
- Oferta de turismo y ocio del entorno.
- Cualquier tipo de información que se genere en el transcurso del Servicio y que lo estime oportuno la Dirección Técnica.

Se realizarán itinerarios guiados previa reserva, con el fin de que los visitantes tengan la oportunidad de conocer "in situ" los valores ambientales que han motivado la protección de los espacios naturales considerados, así como las medidas de gestión para la conservación de los recursos naturales.

Se deberán cumplimentar de forma exhaustiva las fichas de seguimiento diarias y demás formularios y registros, así como ofrecer la hoja de sugerencias a los visitantes.

Se distribuirán aquellos materiales de los que disponga la Dirección General de Medio Ambiente para el Servicio objeto del presente Pliego, u otros Programas o actividades según la forma indicada por la Dirección Técnica, incluidos los que se dispongan para su venta, según el procedimiento establecido por la Dirección Técnica



Se mantendrán los equipamientos de acogida e información abiertos de martes a domingo, y festivos, en los horarios establecidos por la Dirección General de Medio Ambiente, teniendo en cuenta que deberá ser jornada partida en invierno y continua en el periodo estival, contemplando las siguientes particularidades:

- Punto de Información El Coterillo: Abierto sólo del 15 de junio al 15 de septiembre.
- Ala de educación ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre: Cerrado Agosto.
- De forma general, los equipamientos permanecerán cerrados los siguientes días: 24 de Diciembre, 25 de Diciembre, 31 de Diciembre, 1 de Enero, 5 de Enero, 6 de Enero, Jueves Santo y Viernes Santo.

Los equipamientos de acogida e información aparecen relacionados en el capítulo 4 del presente Pliego.

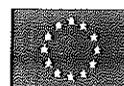
### **5.1.3- Realización de Campañas de comunicación e información en la Red de ENP.**

Se establecerán campañas puntuales de comunicación e información para la Red de ENP, al menos 2 campañas por año, en el CV El Valle, CV Ricardo Codorníu, P.I. Las Cobaticas y CV Las Salinas, atendiendo al análisis previo de la demanda de los visitantes y usuarios del entorno, así como a la continua comunicación con los equipos de gestión y prioridades en la conservación del espacio.

Se definirá cada una de las campañas, de forma específica, con la elaboración de un informe previo para la Dirección General en el que se detalle el motivo y la planificación de las actividades a llevar a cabo. Se difundirán las actividades y facilitarán fotografías del evento a la Dirección General.

Cada campaña debe incluir, como mínimo, los siguientes apartados:

- Antecedentes
- Objetivos
- Recursos
- Calendario



Se evaluará la necesidad de elaborar materiales divulgativos, y en caso afirmativo se llevará a cabo la elaboración y preparación de contenidos, incluyendo los materiales fungibles necesarios para el desarrollo de las actividades.

El seguimiento del servicio y las acciones llevadas a cabo se entregarán a la Dirección Técnica en formato informe cada trimestre.

#### **5.1.4- Elaboración de los contenidos de los ENP para el boletín de los Espacios Naturales Protegidos de la Red de ENP de la Región de Murcia.**

Desde los Centros de Visitantes y Puntos de Información de este Servicio, se recopilará y se redactarán las noticias derivadas de la gestión, actividades de uso público, campañas, celebración de días mundiales, etc., en la Red de ENP de la Región de Murcia.

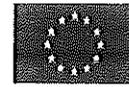
Estas noticias se entregarán en formato informe a la Dirección Técnica de forma trimestral, así como la dotación de las fotografías correspondientes, y tendrá los siguientes contenidos mínimos:

- Presentación
- Noticias de cada ENP
- Actividades de Uso Público
- Curiosidades
- Novedades
- Créditos

#### **5.1.5- Adaptación y actualización de contenidos y dinámicas para el servicio de itinerarios guiados a centros educativos y otras entidades en la Red de ENP de la Región de Murcia.**

Se realizará, al menos, una actualización al año en los contenidos de los itinerarios guiados del CV El Valle, ala ambiental del Centro de Recuperación de Fauna, CV Ricardo Codornú, P.I. Las Cobaticas, CV Las Salinas y P.I. Noroeste.

Se establecerá un programa continuo de evaluación interna y mejora del servicio de itinerarios guiados teniendo en cuenta como mínimo:



- El tratamiento y gestión de las reservas: se prestará especial atención al trato telefónico principalmente, establecimiento de criterios mínimos comunes y propuestas de mejora para la tramitación (confirmación de la reserva, recogida de datos, etc.).
- La información previa facilitada: establecimiento de la información mínima básica a enviar y propuestas de mejora según la demanda de la mayoría de los grupos.
- La adaptación y actualización de contenidos y dinámicas: revisión periódica de la oferta de visitas guiadas, adaptación a cambios en las infraestructuras, equipamientos o espacios naturales físicos que supongan reestructuración de las visitas guiadas, renovación de los recursos que se utilicen e inclusión de nuevas técnicas o metodologías.
- La inclusión de nuevos recorridos o propuestas: se realizará un análisis anual de los recorridos establecidos y valoración de los mismos para posibles mejoras o alternativas en cada caso.

Además, se analizarán en detalle las encuestas realizadas y valoraciones recogidas por los usuarios para establecer medidas correctivas y de mejora más adaptadas a la demanda real del servicio de itinerarios guiados.

El seguimiento del servicio y las acciones llevadas a cabo se entregarán a la Dirección Técnica en formato informe anual.

#### **5.1.6- Divulgación y Comunicación de las actividades realizadas en la Red de ENP de la Región de Murcia: Web Dirección General de Medio Ambiente, lista de amigos de los Parques, prensa, radio, Televisión....**

Se realizará una revisión periódica semestral y propuesta de actualizaciones de contenidos de la web de la Dirección General en lo referente, tanto al uso público y educación ambiental de los ENP, como a la información técnica y específica de los ENP.

Se realizarán propuestas de notas de prensa para la web, con carácter trimestral, se redactarán los contenidos necesarios y se aportarán las fotografías para su publicación en la web, una vez supervisadas y aprobadas por la Dirección Técnica.



Se colaborará en la participación y requerimientos que desde la Dirección Técnica y Gabinete de Prensa se soliciten para la intervención en diferentes medios de comunicación: radio, prensa y televisión.

Se gestionará la lista de distribución "Amig@s de los Parques" y se enviará, con una periodicidad mensual, la información más relevante sobre uso público y educación ambiental de los ENP, así como sobre información técnica y específica de los ENP que los equipos de gestión consideren oportuno comunicar a la población del entorno.

El seguimiento y relación de acciones llevadas a cabo se entregarán a la Dirección Técnica en formato informe de manera trimestral.

Todos los trabajos de este apartado se realizarán desde todos los Centros de Visitantes y Puntos de Información de este Servicio.

#### **5.1.7 – Revisión, actualización y elaboración de nuevos contenidos de los materiales divulgativos en la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.**

Desde todos los Centros de Visitantes y Puntos de Información de este Servicio, se deberá revisar, con carácter anual, las publicaciones internas de la Dirección General, relacionadas con los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia y en especial aquellas áreas que dispongan del Servicio de Información atendiendo a la demanda de los visitantes, así como la realización del seguimiento de las mismas en formato ficha y que se entregará a la Dirección Técnica para su control.

Además, se elaborará de forma anual una propuesta de nuevos materiales divulgativos de interés y se trabajarán los contenidos seleccionados por la Dirección Técnica, para los siguientes espacios protegidos: P.R. Sierra Espuña, P.R. Salinas de San Pedro, P.R. de Calblanque, P-R. El Valle y Carrascoy y ENP Noroeste

.Los contenidos mínimos anuales que se realizarán serán los siguientes:

- 4 folletos sobre espacios naturales protegidos.
- 1 monografía sobre alguno de los aspectos de la conservación de los espacios naturales (flora, fauna, paisaje, geología, cultura, historia, etc.).
- 2 planos de espacios naturales, para su utilización en señales, folletos, u otros soportes impresos o digitales.



- 5 señales (interpretativas y normativas) para espacios naturales protegidos.
- 5 carteles sobre temas relativos a los espacios protegidos (flora, fauna, paisaje).

### **5.1.8 – Preparación de material gráfico y/o imágenes específicas en la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.**

Desde el CV El Valle, ala ambiental del CRFS, CV Ricardo Codornú, P.I. Las Cobaticas y CV Las Salinas, se promocionará la imagen de los Espacios Protegidos mediante diferentes soportes físicos y estrategias de divulgación. Se realizará todo el proceso de elaboración de los materiales excepto de su producción final, es decir, se ocupará de la planificación, de la evaluación de materiales y necesidades, de la realización de contenidos y del diseño final de los mismos. No se ocupará de la impresión o producción final.

Se prestará especial atención a la demanda de materiales divulgativos y didácticos que emanen de la planificación de las diferentes campañas informativas, campañas de sensibilización, comunicación de acciones concretas, celebración de Días Mundiales, etc. que se deben ejecutar con el propio Servicio de Información.

Se prepararán con carácter anual, como mínimo imágenes y/o material gráfico para los siguientes elementos divulgativos:

- 4 folletos sobre espacios naturales protegidos.
- 1 monografía sobre alguno de los aspectos de la conservación de los espacios naturales (flora, fauna, paisaje, geología, cultura, historia, etc.).
- 2 planos de espacios naturales, para su utilización en señales, folletos, u otros soportes impresos o digitales.
- 5 señales (interpretativas y normativas) para espacios naturales protegidos.
- 5 carteles sobre temas relativos a los espacios protegidos (flora, fauna, paisaje).

Estos materiales se presentarán en un formato digital apto (preferiblemente PDF) para su futura producción en imprenta, reproducción a través de medios audiovisuales o vía web.

A su vez, se deberá revisar, gestionar y enriquecer el archivo fotográfico e ilustraciones que sirvan de soporte en la edición de las publicaciones de esta Dirección General para los



siguientes espacios protegidos: P.R. Sierra Espuña, P.R. Salinas de San Pedro, P.R. de Calblanque y P.R. El Valle y Carrascoy, con una cantidad mínima anual de 15 fotografías por ENP con servicio de información.

Se deberá también velar por la correcta aplicación de la imagen corporativa, recogida en los diferentes manuales de estilo gráfico de la Dirección General, así como revisar, adaptar y actualizar, en caso necesario, dichos manuales.

#### **5.1.9- Elaboración de contenidos específicos para presentaciones sobre la gestión, conservación, educación ambiental, sensibilización y otros temas relacionados con la Red de ENP de la Región de Murcia y representación en jornadas, congresos, seminarios...**

La Dirección General participa de forma activa en jornadas de formación, congresos y seminarios de diversa índole ambiental en torno a espacios naturales para lo que necesita la colaboración de expertos en diferentes temáticas y experiencias para diseñar contenidos específicos y técnicos para presentaciones. Todo ello supervisado y aprobado por la Dirección Técnica.

Desde el CV El Valle, ala de educación ambiental del CRFS, CV Ricardo Codornú, CV Las Salinas y P.I Las Cobaticas, se realizaran al menos 2 presentaciones al año para los siguientes espacios protegidos: P.R. Sierra Espuña, P.R. Salinas de San Pedro, P.R. de Calblanque y P.R. El Valle y Carrascoy.

#### **5.1.10- Organización y control de las bibliotecas y almacenes de materiales de los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de ENP de la Región de Murcia.**

Se organizarán las bibliotecas del CV El Valle, CV Ricardo Codornú, CV Las Salinas y P.I Las Cobaticas, haciendo un inventario continuo de los libros, folletos, monografías y otros documentos presentes en las mismas. Así mismo, se elaborará y ejecutará un procedimiento y una ficha de préstamo para el control de todos estos documentos.

En el caso de los almacenes de materiales, se realizará un inventario continuo, atendiendo a la procedencia, características y destino del material, diferenciando material de préstamo, al material de uso de los trabajadores de los Centros y Puntos de Información. Se elaborará y



ejecutará un procedimiento y una ficha de préstamo para el control de los materiales de préstamo.

## **5.2- EDUCACIÓN E INTERPRETACIÓN AMBIENTAL Y DINAMIZACIÓN SOCIAL**

### **5.2.1- Actividades de educación ambiental, para el público en general, en la Red de ENP de la Región de Murcia.**

Se promoverán actividades de educación y sensibilización ambiental destinadas principalmente al público en general que divulguen los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Para ello se establecerá un calendario de actividades, coordinado entre los diferentes espacios protegidos: P.R. Sierra Espuña, P.R. Salinas de San Pedro, P.R. de Calblanque, P-R. El Valle y Carrascoy y ENP Noroeste, incluyendo elaboración de contenidos para el folleto divulgativo, difusión de las actividades, diseño y ejecución de las mismas. Se realizarán, al menos, 5 actividades para el público general, cada mes.

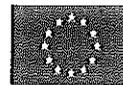
El folleto divulgativo de actividades debe recoger los siguientes contenidos básicos:

- Introducción
- Calendario
- Actividades
- Recomendaciones

Además, continuamente, en todos los Centros de Visitantes y Puntos de Información de la Red de ENP de la Región de Murcia se deberá establecer y ofrecer al menos, una actividad dirigida a grupos organizados en la que se trabajen materiales y otros recursos didácticos y de educación ambiental.

Para ello se deberá diseñar un material didáctico específico en el que se refleje:

- El hilo conductor de la actividad.
- Un espacio para la identificación del participante.
- Un resumen del desarrollo de la actividad.
- Una serie de actividades en forma de pregunta, tabla, diagramas, etc. que inciten a la reflexión y razonamiento de los recursos a trabajar.



- Una parte final que recoja las principales conclusiones a las que se ha pretendido llegar con la actividad.

Cada material didáctico elaborado se entregará a la Dirección Técnica en formato informe cada trimestre y asociado a la programación y planificación de la actividad concreta para la que se haya realizado.

### **5.2.2- Ejecución de Programas de sensibilización ambiental sobre protección de fauna, flora, nuestro paisaje, y gestión de las áreas protegidas, en la Red de ENP.**

Se establecerán campañas de sensibilización ambiental para la Red de ENP, al menos una por año, en el CV El Valle, CV Ricardo Codornú, P.I. Las Cobaticas y CV Las Salinas; atendiendo al análisis previo de la demanda de los visitantes y usuarios del entorno, así como a la continua comunicación con los equipos de gestión y prioridades en la conservación del espacio.

Las campañas de sensibilización requieren de una cierta continuidad en el tiempo para poder evaluar los objetivos ambientales que se planteen, por lo que se deberá establecer una propuesta previa y concreta a supervisar por la Dirección Técnica, y definir qué campañas se llevarán a cabo y cuál deberá ser su periodo de vigencia.

Cada campaña debe incluir, como mínimo, los siguientes apartados:

- Diagnóstico
- Objetivos
- Público al que va dirigida
- Actividades
- Calendario
- Evaluación

Se definirá cada una de las campañas de forma específica, con la elaboración de un informe previo para la Dirección General en el que se detalla el motivo y la planificación de las actividades a llevar a cabo. Se difundirán las actividades y facilitará fotografías del evento a la Dirección General.



Se elaborarán los contenidos y se prepararán los materiales didácticos y divulgativos específicos, así como los materiales fungibles necesarios para el desarrollo de las acciones propuestas.

El seguimiento de las acciones llevadas a cabo se entregarán a la Dirección Técnica en formato informe cada trimestre.

### **5.2.3- Actividad de Dinamización en centros escolares, asociaciones, pedanías y otras entidades del entorno de la Red de ENP de la Región de Murcia.**

Se realizará como mínimo un contacto mensual con los Centros de Profesores y Recursos, centros escolares, asociaciones y otras entidades del entorno del P.R. Sierra Espuña, P.R. Salinas de San Pedro, P.R. de Calblanque, P-R. El Valle y Carrascoy y ENP Noroeste, siguiendo las directrices de la Dirección Técnica.

En estas reuniones se presentarán las actividades y actuaciones de gestión relevantes de cada ENP, así como las posibilidades de colaborar en la conservación de estos espacios protegidos.

Los resultados de estas actuaciones se entregarán a la Dirección Técnica en un informe anual.

### **5.2.4 – Actividades especiales en la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia, con motivo de Días Conmemorativos: Día Mundial de las Aves, Día Mundial Forestal...**

Desde todos los Centros de Visitantes y Puntos de Información de este Servicio, se promoverán actividades de educación y sensibilización ambiental destinadas a todo tipo de público (grupos concertados, familias, público en general ...) que divulguen los valores naturales y culturales de los Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia a través de la conmemoración de Días Mundiales de temática y compromiso ambiental.

Se deberá diseñar los contenidos y programación de actividades propuestas, presentadas en formato informe previo para su aprobación por la Dirección Técnica, de los siguientes cinco Días Mundiales:

- Día Mundial de los Humedales (2 Febrero)



- Día Mundial Forestal (21 Marzo)
- Día Europeo de los Parques (24 Mayo)
- Día Mundial del Medio Ambiente (5 Junio)
- Día Mundial de las Aves (Primer fin de semana de Octubre)

Para ello se deberá diseñar la actividad específica en la que se indique específicamente, como mínimo:

- Los objetivos de la actividad.
- La justificación y uso de material didáctico.
- La planificación previa de las actividades y calendario de acción.
- Los temas a tratar.
- Elaboración de los contenidos específicos para los materiales didácticos y recursos a utilizar.
- Establecimiento de dinámica o acción para la evaluación de la actividad.

El seguimiento y relación de acciones llevadas a cabo se entregarán a la Dirección Técnica en formato informe de manera trimestral.

#### **5.2.5 – Actuaciones de canalización y gestión de entidades externas con participación activa en la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia**

Se atenderán en detalle, desde todos los Centros de Visitantes y Puntos de Información de este Servicio, aquellas acciones que se soliciten desde entidades externas y que pretendan realizar actividades o proyectos en un Espacio Natural Protegido.

Al objeto de ser valorada y autorizada previamente por la Dirección del Espacio Natural correspondiente, cada acción que se reciba de entidades externas, deberá reflejarse y entregarse en una ficha que contendrá los siguientes puntos básicos:

- Nombre entidad solicitante
- Fecha solicitud actividad
- Recursos materiales solicitados para realizar la actividad
- Recursos humanos solicitados para realizar la actividad



- Uso de infraestructuras
- Breve descripción de la actividad
- Fecha de realización de la actividad

El seguimiento y la relación de entidades y acciones llevadas a cabo se entregarán a la Dirección Técnica, con carácter anual, en formato informe.

### **5.2.6 – Identificación de elementos del patrimonio inmaterial de la Red de Espacios Naturales de la Región Murcia.**

Se realizará trabajos para la identificación de elementos del patrimonio inmaterial de los siguientes Espacios Naturales Protegidos: P.R. Sierra Espuña, P.R. Salinas de San Pedro, P.R. de Calblanque y P-R. El Valle y Carrascoy.

Cada elemento se reflejará en una ficha que contendrá los siguientes campos básicos:

- Clasificación
- Denominación
- Localización
- Descripción
- Protección
- Periodicidad
- Registros documentales asociados

Se establecerán propuestas para su inclusión como nuevo recurso para la interpretación, sensibilización y educación ambiental en la Red de ENP de la Región de Murcia.

Los resultados de estos trabajos se entregarán a la Dirección Técnica, en formato informe, con una periodicidad anual.

### **5.2.7 – Trabajos para la evaluación paisajística e interpretación del Espacio Natural Protegido por los visitantes a la Red de Espacios Naturales de la Región Murcia.**

Se realizarán trabajos para la identificación de unidades del paisaje de los siguientes Espacios Naturales Protegidos: P.R. Sierra Espuña, P.R. Salinas de San Pedro, P.R. de



Calblanque, P-R. El Valle y Carrascoy, con el fin de que se reconozcan los paisajes, para su interpretación, sensibilización ciudadana y la educación en la Red de ENP de la Región de Murcia.

Cada unidad se reflejará en una ficha que contendrá los siguientes campos básicos:

- Breve descripción
- Identificación (Denominación, situación, delimitación...)
- Parámetros considerados en la valoración del paisaje
- Calidad y fragilidad paisajística

Los resultados de estas identificaciones se entregarán a la Dirección Técnica, en formato informe, con una periodicidad anual.

### **5.2.8 – Organización y desarrollo de las diversas tutorías en la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.**

Desde el CV El Valle, ala de educación ambiental del CRFS, CV Ricardo Codorníu, CV Las Salinas y P.I. Las Cobaticas, se llevará a cabo la coordinación, seguimiento y evaluación de las tutorías de personal en prácticas que la Dirección General estime oportuno y que tengan como destino el Servicio de Información o los equipos de gestión de los ENP.

Para cada tutoría, se realizará y cumplimentará un cuestionario que contendrá al menos los siguientes apartados:

- Nombre persona en prácticas
- Centro o entidad de origen
- Centro o ENP donde realiza las prácticas
- Persona responsable del personal en prácticas
- Fecha o periodo de prácticas
- Objetivos
- Descripción actuaciones a desarrollar durante la tutoría
- Evaluación



### **5.2.9 – Trabajos para la organización y desarrollo de las Juntas Rectoras y otros foros de participación de la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia**

Se llevará a cabo la organización y desarrollo de las Juntas Rectoras de la Red de ENP de la Región de Murcia.

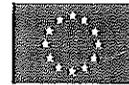
Para ello se supervisará la base de datos de las entidades a convocar, se estructurará el orden del día y temas a tratar, así como la aportación de cuantos documentos se precisen. Se llevarán a cabo las tareas más específicas de la organización de las Juntas Rectoras (reserva de salas, seguimiento de convocados, etc.), así como la toma de acta. Todo ello siguiendo lo determinado por el Decreto 9/1994 de constitución y funcionamiento de Juntas Rectoras en Espacios Naturales Protegidos.

### **5.2.10- Trabajos para la redacción de las memorias de Gestión de los diferentes ENP.**

Se llevarán a cabo los trabajos de recopilación de documentación y se elaborarán las memorias de los siguientes espacios protegidos: P.R. Sierra Espuña, P.R. Salinas de San Pedro, P.R. de Calblanque, P.R. El Valle y Carrascoy, ENP Noroeste, según las directrices para todo el estado español de Europarc-España y el guión de la Dirección General de Medio Ambiente. Estas memorias deben estar disponibles para la Dirección Técnica, antes del 1 de marzo del año siguiente.

Los contenidos de las memorias, se ajustarán, al menos, a los siguientes contenidos básicos:

- Justificación
- Datos Generales
- Recursos para la gestión
- Actuaciones de Gestión y resultados
- Objetivos año próximo
- Documentación de referencia



### **5.3- SISTEMA CALIDAD SERVICIO**

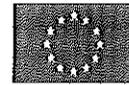
#### **5.3.1- Actuaciones para el mantenimiento y renovación del Sistema de Calidad Turística en Destino (SICTED), y de la Q de Calidad Turística de Uso Público en la Red de ENP de la Región de Murcia.**

Se realizará el seguimiento a los Centros que están acreditados con el SICTED, realizando las siguientes actuaciones:

- Realizar la evaluación interna anual del sistema.
- Realizar un informe anual de los resultados de las evaluaciones internas, donde se incluyan la propuesta de las mejoras para solventar las observaciones detectadas en las evaluaciones externas propias del sistema.
- Realizar el seguimiento de los objetivos e indicadores de calidad atribuidos a cada Centro.
- Adaptar y mejorar todos los procedimientos derivados del sistema.
- Comunicar a los diferentes centros y a la Dirección Técnica los resultados del seguimiento y de las evaluaciones externas del sistema.

Se realizará el seguimiento a los Centros que están acreditados con la Q de Calidad Turística, realizando las siguientes actuaciones:

- Planificar, al menos, una auditoría interna al año.
- Realizar un informe anual de los resultados de las auditorías internas, donde se incluyan la propuesta de las mejoras para solventar las no conformidades o incidencias detectadas en las auditorías internas.
- Realizar el seguimiento de los objetivos e indicadores de calidad atribuidos a cada Parque.
- Adaptar y mejorar todos los procedimientos derivados del sistema.
- Comunicar a los diferentes centros y a la Dirección Técnica los resultados del seguimiento y de las auditorías externas del sistema.



### **5.3.2- Organización e impartición de cursos y jornadas y seminarios relacionados con los temas de Q Calidad en ENP y SICTED, requisito de los sistemas de calidad en espacios naturales.**

Se definirá un plan de formación que contemple, al menos 3 cursos/jornadas al año, por Centro de Visitantes o Punto de Información, sobre temas relacionados con los sistemas de calidad (gestión de sugerencias, redacción de objetivos, análisis de encuestas...), otros relacionados con los ENP (valores naturales y culturales, planificación, interpretación...) o temas de interés para la Dirección Técnica. Estas jornadas serán para todos los trabajadores de los ENP, donde hay Servicio de Información y tendrán una duración mínima de 8 horas por curso/jornada.

Se impartirán y se elaborará el material necesario para el desarrollo de estas jornadas/cursos/seminarios.

### **5.3.3- Seguimiento y análisis de las incidencias detectadas dentro del sistema de gestión integral de los Centros de Visitantes y de la Red de ENP de la Región de Murcia.**

Se realizará el seguimiento de las incidencias detectadas en el Centro de Visitantes Ricardo Codornú, Centro de Visitantes El Valle, ala ambiental del CRFS, Centro de Visitantes Las Salinas, Punto de Información Las Cobaticas, Punto de información El Coterillo, Punto de Información Noroeste, así como en las áreas de uso público de los siguientes espacios protegidos: P.R. Sierra Espuña, P.R. Salinas de San Pedro, P.R. de Calblanque, P-R. El Valle y Carrascoy y ENP Noroeste.

Los datos se recogerán en una ficha resumen que contendrá, al menos, los siguientes campos:

- Fecha de detección de la incidencia
- Breve descripción
- Área responsable de la resolución
- Estado de la incidencia (abierta, en proceso, cerrada)
- Fecha de la resolución



Los resultados del análisis de estas incidencias se entregarán a la Dirección Técnica de forma trimestral.

#### **5.3.4- Análisis de la demanda y caracterización de los visitantes, así como de las actividades que se desarrollan en la Red de ENP de la Región de Murcia.**

Se realizarán encuestas, al menos, del servicio de información, como del espacio natural protegido y de los itinerarios guiados que se realicen en él. Para ello se elaborará un Plan de encuestación, a aprobar por la Dirección Técnica, para cada una de las encuestas y para el Centro de Visitantes Ricardo Codorníu, Centro de Visitantes El Valle, ala ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre, Centro de Visitantes Las Salinas, Punto de Información Las Cobaticas, Punto de información El Coterillo, Punto de Información Noroeste, así como para los siguientes espacios protegidos: P.R. Sierra Espuña, P.R. Salinas de San Pedro, P.R. de Calblanque, P-R. El Valle y Carrascoy y ENP Noroeste.

Los resultados de estas encuestas se tabularán y se analizarán teniendo en cuenta los siguientes ítem mínimos:

- Edad visitantes
- Residencia habitual
- Actividades que va a realizar
- Grado de satisfacción visita ENP
- Señalización y acceso al CV o PI
- Profesionalidad Equipo de Información
- Contenido salas de exposición
- Contenido charla presentación ENP
- Labor del guía
- Duración recorrido

Estos resultados, junto a los obtenidos de los datos de los visitantes a los diferentes Centros y Puntos de Información, se entregarán a la Dirección Técnica en formato informe cada trimestre.



### **5.3.5- Examinar y ponderar las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones de los visitantes y/o usuarios de los servicios de la Red de ENP de la Región de Murcia.**

Se recogerán todas las sugerencias, quejas y felicitaciones del Centro de Visitantes Ricardo Codornú, Centro de Visitantes El Valle, ala ambiental del Centro de Recuperación de Fauna Silvestre, Centro de Visitantes Las Salinas, Punto de Información Las Cobaticas, Punto de información El Coterillo, Punto de Información Noroeste, así como para los siguientes espacios protegidos: P.R. Sierra Espuña, P.R. Salinas de San Pedro, P.R. de Calblanque, P-R. El Valle y Carrascoy y ENP Noroeste, así como las recibidas por correo electrónico.

Estas sugerencias se analizarán desde el punto de vista de la tipología (Queja, sugerencia y felicitación), y del área responsable de su resolución (Servicio de Información y actividades de educación ambiental, equipamientos de uso público, Servicio de limpieza y mantenimiento de los ENP o Gestión de los ENP).

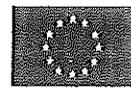
Los datos se recogerán en una tabla resumen según la tipología indicada de cada queja/sugerencia/felicitación, y se representarán con un gráfico complementario.

Las conclusiones de estos análisis, se entregarán a la Dirección Técnica en formato informe cada trimestre.

### **5.3.6- Mantenimiento y renovación de la Carta Europea de Turismo sostenible (Europarc) en el Parque Regional de Sierra Espuña y su entorno socioeconómico.**

Para el mantenimiento y renovación de la CETS se tendrán que realizar los siguientes trabajos:

- Realizar y dinamizar, al menos, una reunión anual con el Foro de Seguimiento de la Carta.
- Realizar y dinamizar, al menos, 3 reuniones anuales con la Comisión de seguimiento de la CETS.
- Realizar el seguimiento de los indicadores de la Estrategia y Plan de Acción de la CETS.
- Elaborar una memoria anual que recoja el desarrollo de las diferentes actuaciones del Plan de Acción de la CETS.



- Elaborar el dossier de la renovación de la CETS: Cumplimentar el cuestionario de re-evaluación de la CETS, revisar y actualizar la Estrategia de la CETS para el Parque y su entorno y redactar un nuevo Plan de Acción, derivado de la Estrategia de la CETS.

### **5.3.7- Implantación, seguimiento y renovación de la II Fase de la Carta Europea de Turismo sostenible (Europarc): Adhesión de empresarios turísticos, en el Parque Regional de Sierra Espuña y su entorno socioeconómico.**

Se tendrán que realizar los siguientes trabajos:

- Realizar 2 jornadas de Formación Colectiva (min. 4 horas/jornada) para los empresarios interesados en la adhesión a la II Fase de la CETS.
- Realizar visitas técnicas individualizadas a cada uno de las empresas interesadas en la adhesión.
- Realizar el seguimiento anual del Plan de Actuaciones de cada empresario adherido.
- Realizar una memoria anual que recoja el desarrollo de la II Fase de la CETS.
- Elaborar los documentos que requiera Europarc sobre el estado de la II Fase de la CETS en el Parque de Sierra Espuña.

### **5.3.8- Trabajos para el desarrollo de las actuaciones del Plan de Acción de la Carta Europea de Turismo sostenible (Europarc) en el Parque Regional de Sierra Espuña y su entorno socioeconómico.**

Se realizará y /o colaborará en las actuaciones del Plan de Acción de la CETS, cuya responsabilidad corresponde al Parque Regional de Sierra Espuña y la Dirección General de Medio Ambiente. Se realizaran, al menos, los siguientes documentos y acciones:

- Se gestionará la lista de distribución "Foro de la CETS del Parque Regional y su entorno" y se enviará la información más relevante en cuanto a las actividades de la CETS.
- Procedimiento de contribución voluntaria.



- Documento de Buenas Prácticas.
- Procedimientos para la gestión medioambiental del Parque.
- Proyecto para la gestión de aprovechamientos forestales para la población local.
- Decálogo de buenas prácticas en la gestión del paisaje.
- Realizar, al menos, 2 cursos de formación y sensibilización (min. 4 horas/curso), sobre los recursos turísticos, ambientales y culturales de Sierra Espuña, dirigido a los miembros del Foro de Seguimiento de la Carta interesados.

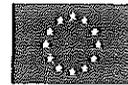
## 6. IMAGEN CORPORATIVA E IDENTIFICACION.

Todas las acciones propuestas en el presente Pliego deberán acometerse bajo la Imagen Corporativa definida para la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

Este servicio vendrá identificado con esta Imagen Corporativa y las empresas adjudicatarias aplicarán dicha Imagen a todos los productos, documentos y personas que los integran, de acuerdo con las indicaciones de la Dirección Técnica.

En este sentido será responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar al personal que preste los servicios de información de la vestimenta apropiada, incluyendo como mínimo, las prendas y unidades por persona y año reflejadas en la tabla adjunta

	Prenda	Unidades/ Persona y año
Verano	Pantalón	2
	Camisa	2
	Camiseta	2
	Gorra	2
	Sandalias cerradas	1
Invierno	Pantalón	2
	Camisa	2
	Camiseta	2
	Botas campo	1
	Sudadera	2
	Forro Polar	1
	Chubasquero	1
	Parka/Chaquetón	1



Los logos o emblemas identificativos del adjudicatario no podrán formar parte de la imagen corporativa del servicio, excepto en los modos y formas autorizadas por la Dirección Técnica.



## 7. MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS.

### 7.1- Vehículos.

Se contempla como unidades mínimas, para la gestión satisfactoria de los trabajos objeto de contratación, la cantidad de 5 vehículos turismos o furgonetas.

Todos los vehículos contarán con la Imagen Corporativa definida para la Red de Espacios Naturales Protegidos de la Región de Murcia.

### 7.2 -Medios informáticos y de comunicación.

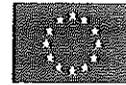
Se contempla como unidades mínimas, para la gestión satisfactoria de los trabajos objeto de contratación, la cantidad de:

#### MEDIOS INFORMÁTICOS:

- 12 ordenadores portátiles.
- 4 proyectores.
- 6 impresoras.
- 8 cámaras digitales.
- 5 discos duros de al menos un terabyte.

#### MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

- 10 teléfonos móviles de última generación, con conexión de datos.



## 8. DIRECCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO.

La dirección del trabajo recaerá en un Técnico designado por la administración. Durante el período del contrato, en cualquier momento, el Director Técnico podrá solicitar del Adjudicatario información sobre el desarrollo del mismo, así como los informes y documentación técnica que considere necesarios, e incluso si fuese procedente, incluir modificaciones, que sin alterar el objeto del contrato constituyan una mejora técnica en el mismo.

La Dirección General de Medio Ambiente facilitará al adjudicatario toda la documentación y cartografía de que disponga, y cuyo conocimiento pueda redundar en una mejora de la calidad del servicio.

## 9. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO.

**PRIMERO.** El Objeto del presente Pliego de Condiciones es la regulación del servicio denominado "**SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL Y ATENCIÓN AL VISITANTE EN LOS CENTROS DE VISITANTES Y PUNTOS DE INFORMACIÓN DE LA RED DE ESPACIOS PROTEGIDOS DE LA REGIÓN DE MURCIA**".

**SEGUNDO.** El Adjudicatario vendrá obligado a colaborar en la distribución de cuantos productos promocionales y de marketing ponga a su disposición la Dirección General de Medio Ambiente.

**TERCERO.** El Adjudicatario podrá proceder a la venta de productos promocionales, así como publicaciones y productos relacionados con los Espacios Naturales Protegidos, siempre previo cumplimiento de la legislación vigente en esta materia y previa autorización de la Dirección Técnica, especialmente en lo concerniente a artículos a la venta y tarifas a aplicar. No será aplicable esta condición a publicaciones editadas por la Consejería competente en materia de medio ambiente o cualquier otro organismo, cuya finalidad sea la divulgación de información gratuita.

**CUARTO.** Será obligación del Adjudicatario la edición, maquetación e impresión de todos los documentos técnicos fruto de cada uno de los trabajos objeto de contratación, en los extremos y periodicidades descritas en el presente Pliego.



**QUINTO.** El Adjudicatario podrá promover todas aquellas actividades que den respuesta a demandas de tipo social, cultural, ambiental, etc., que beneficien a los objetivos del Servicio, aún siendo realizadas por otras entidades interesadas en la utilización de las infraestructuras de uso público disponibles en los Espacios Naturales, siempre previa autorización de la Dirección Técnica.

**SEXTO.** Todas las actuaciones o iniciativas propuestas por el Adjudicatario en el marco del presente servicio deberán haber sido aprobadas por la Dirección Técnica antes de su puesta en marcha.

**SÉPTIMO.** Los horarios de apertura al público de los puntos de información y centros de visitantes deberán ser respetados con la máxima exactitud, debiendo ser autorizadas expresamente por la Dirección Técnica cualquier modificación que se previera necesaria para el buen funcionamiento. Durante las horas de prestación del Servicio de información y atención al visitante, el personal deberá mantenerse con la vestimenta e identificación determinada según la imagen corporativa del Servicio.

**OCTAVO.** El Adjudicatario queda obligado a destinar los medios y recursos prestados por la Dirección General de Medio Ambiente para las finalidades previstas en la Memoria del presente Servicio, siendo responsable de la conservación de las infraestructuras prestadas para el funcionamiento del mismo. A tal fin, previo al inicio de los trabajos se procederá a levantar Acta de la situación y estado de cada una de las infraestructuras prestadas por esta administración.

**NOVENO.** El Adjudicatario se compromete a realizar un seguimiento permanente para la buena ejecución del servicio y facilitar el contacto con la Dirección Técnica del Servicio.

**DÉCIMO.** El Adjudicatario se compromete a asistir a las reuniones convocadas por la Dirección Técnica designado para este trabajo, así como a la evaluación y mejora de las actividades realizadas en el marco del Servicio.

**UNDÉCIMO.** Será obligación del Adjudicatario la presentación de cuantos informes, memorias u otros documentos le sean requeridos y que muestren la evaluación y desarrollo de las actuaciones programadas.

**DUODÉCIMO.** La Dirección General de Medio Ambiente podrá utilizar cualquier documentación resultado de las actividades del Servicio para su publicación y difusión pública, así como para su inclusión en la hoja Web oficial. Para tal fin se podrán exigir al



Adjudicatario los formatos Word, PDF, JPEG, EXCELL, ACCESS ó POWER POINT para la presentación de los documentos a utilizar.

**DÉCIMOTERCERO.** El Adjudicatario viene obligado a atender las solicitudes de información de los visitantes y población local con un trato agradable, facilitando la información que requieran de manera clara y concisa de forma personal, vía telefónica o por cualquier otro medio información disponible en los equipamientos desde los que se presta el servicio.

**DÉCIMOCUARTO.** El Adjudicatario viene obligado a disponer de cuantos medios humanos, materiales, vestimenta, se precisan para el desarrollo del Servicio de modo permanente, siendo de su cuenta y riesgo la previsión y sustitución de estos de manera inmediata a producirse su avería, deterioro o falta.

**DÉCIMOQUINTO.** El Adjudicatario tendrá la obligación de completar cuantos formularios, estadillos y encuestas sean necesarios para el perfecto control de las actuaciones recogidas en el presente Pliego, así como su inserción en los formatos informáticos que establezca la Dirección General de Medio Ambiente.

**DÉCIMOSEXTO.** Será obligación del Adjudicatario, que la imagen corporativa del servicio, sea la indicada por la Dirección Técnica.

**DÉCIMOSEPTIMO.** Para la realización de los trabajos, incluidos en este Pliego, se requerirá desplazamiento del personal a las diferentes ubicaciones objeto del estudio, así como el uso de medios de comunicación.



## **10. CUMPLIMIENTO DE LAS DIRECTRICES DE LA CIRCULAR 3/2012, DE 2 DE FEBRERO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

- No podrán formar parte del círculo rector y organizativo de la Administración, para lo cual no dependerán de ninguna unidad administrativa, debiendo organizar, dirigir y controlar por sí mismos su trabajo.
- No les será de aplicación el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
- No podrán formar parte de los Organigramas y Directorios de la Administración, no dispondrán de claves de acceso a la red interna de la Administración Regional, ni se les asignará login ni contraseña.
- Realizarán trabajos específicos objeto del contrato administrativo, afectos a un proyecto concreto con autonomía y sustantividad propia, sin llevar a cabo tareas permanentes o habituales.
- Que la especial dificultad técnica no permita ser desarrollada por personal propio.

## **11. REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA**

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del Responsable del Contrato del cumplimiento de los requisitos tenidos en cuenta y que garanticen la eficacia y coordinación de todos los medios y materiales aportados por la misma para la prestación del servicio y consecución de los objetivos del mismo.

Para ello, la empresa adjudicataria procura que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que, las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando al Responsable del contrato de cualquier cambio que pueda afectar a la operatividad o cumplimiento del mismo.



2.- La empresa adjudicataria ejercerá de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores y asumiendo absolutamente todas sus obligaciones.

En particular, la empresa adjudicataria asume la negociación y pago de salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- Del mismo modo, la empresa adjudicataria velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto al objeto del contrato o actividades indicadas en el mismo.

4.- Para poder diferenciar los trabajadores de la empresa de los de la Administración Pública, en especial a aquellos que utilicen instalaciones o equipos cedidos por esta Dirección General, se procederá del siguiente modo:

- El personal de la empresa adjudicataria ocupará espacios de trabajo diferenciados de aquellos que ocupan los empleados públicos, siendo responsable la empresa Adjudicataria de velar por esta obligación.

- Se identificará al personal contratado mediante logos o anagramas en los uniformes o equipos de trabajo de forma que garantice la correcta diferenciación de los mismos con respecto al personal de la administración.

5.- La empresa adjudicataria nombrará un representante o coordinador técnico de la empresa que actuará como único interlocutor con los Responsables del contrato. Distribuirá el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartirá a dichos trabajadores las ordenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado. Supervisará el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

Asimismo, la Secretaría General de la Consejería de Presidencia, la Intervención General, la Dirección de los Servicios Jurídicos, la Junta de Contratación Administrativa y la Dirección



General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, velarán por el cumplimiento del contrato del servicio según el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión.

En cumplimiento de la instrucción segunda, apartado g) del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, se hace constar que el responsable a nivel administrativo del contrato será D. Juan de Dios Cabezas Cerezo, Jefe de Servicio de Planificación, Áreas Protegidas y Defensa del Medio Natural, y el Director General de Medio Ambiente, D. Amador López García, los cuáles serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta de dicho Acuerdo.

## 12. PRESUPUESTO ANUAL.

El servicio se extenderá por un período de 1 año, ascendiendo el presupuesto final (21% I.V.A. incluido) a la cantidad total de **OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL OCHO EUROS CON NOVENTA Y SIETE CÉNTIMOS (867.008,97 €)**, según se muestra en presupuesto anexo.

En Murcia, a 25 de febrero de 2014

VºBº, JEFE DE SERVICIO DE  
PLANIFICACIÓN, ÁREAS PROTEGIDAS Y  
DEFENSA DEL MEDIO NATURAL

Fdo.: Juan de Dios Cabezas Cerezo

JEFE DE SECCIÓN

Fdo.: Andrés Muñoz Corbalán

