MANUAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE USO PÚBLICO Y ECOTURISMO

Revisión enero 2025

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 1 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN....3
2 SERVICIO DE RECEPCIÓN, INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN....3
3 SERVICIO DE VENTA DE ARTÍCULOS....5
3.1 Gestión del Catálogo de Productos....5
3.2 Coordinación de pedidos y ventas....8
3.3 Espacio expositivo y almacenamiento....10
3.4 Seguimiento Tiendas Espacios Naturales de Andalucía....10
4 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN....11
4.1 Plan de Dinamización....11
4.1.1 Diseño del Plan de Dinamización....12
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....16
4.4 Programa Propio....18
4.5 Plataforma de Reservas:....19
5 SERVICIO DE RESTAURACIÓN....21
5.1 Sobre los alimentos/productos....22
5.2 Sobre el servicio....22
5.3 Sobre el personal....23
6 SERVICIO DE ALOJAMIENTO....23
7 SERVICIO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL....25
7.1 Sobre el proyecto de educación ambiental....26
7.2 Sobre el equipo técnico....27
7.3 Sobre las instalaciones....28
8 SERVICIO DE CONTROL DE ESTACIONAMIENTO....29
9 SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAS VIAJERAS/EQUIPOS....30
10 SERVICIO DE RUTAS E ITINERARIOS GUIADOS DE ACCESO RESTRINGIDO....31
11 OBSERVACIÓN Y FOTOGRAFÍA DE ESPECIES SILVESTRES....34
11.1 Sobre los hides....34
11.2 Sobre el aporte de cebos....34
11.3 Sobre el desarrollo del servicio....35
11.4 Otra obligaciones....36
12 ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS COMPLEMENTARIAS....36
13 OTROS SERVICIOS COMPATIBLES A PROPUESTA DEL ADJUDICATARIO....36

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 2 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

Este servicio está orientado a fomentar una visión y acción en común del turismo en los espacios naturales, favoreciendo las sinergias 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, constituyéndose así como de información referentes en la comarca.

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) El servicio debe prestarse en todo momento en español e inglés, además de los idiomas que haya recogido la empresa adjudicataria en su oferta o se haya exigido en otros documentos contractuales.

En el caso de que el servicio se preste en un espacio natural acreditado por EUROPARC con la Carta Europea de Turismo Sostenible, la empresa adjudicataria deberá, siempre que sea factible, adherirse a la Red de Puntos de Información del espacio natural en cuestión.

Con carácter general, el informador/a 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.

A nivel de equipamiento, el ***Libro de información básica*** se constituye como la herramienta principal para la labor del informador del equipamiento. Desarrollado en formato digital, se hará entrega de la URL y los datos de acceso en la reunión de inicio del contrato.

Esta herramienta facilita la labor del informador, poniendo a su disposición información de distintos ámbitos:

• **Orientación para el visitante**, dónde puede disponer de forma escueta de las características básicas del espacio natural, los equipamientos de uso público, los senderos señalizados, los lugares de interés o los establecimientos de alojamiento y restauración, entre otros. En definitiva, aglutina información de interés para el visitante disponible en otras fuentes de información, como la ventana del visitante y ecoturismoandaluz, de las que muestra un enlace directo, o la guía oficial del espacio natural.

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 3 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

También dispone de la guía de buenas prácticas ambientales para que el visitante disfrute de la experiencia en el espacio natural sin provocar un impacto negativo sobre la biodiversidad y un deterioro de la calidad ambiental y paisajística del entorno natural.

• **Información general del espacio natural**, aquí el informador tiene información de detalle sobre distintos aspectos tanto del espacio natural como de los municipios o la comarca, constituyendo así una importante fuente de datos para ahondar en la caracterización del territorio, y ofrecer un conocimiento detallado del mismo al visitante.

• **Documentación Técnica**, apartado en el que el informador tiene disponible los procedimientos y buenas prácticas de trabajo que regulan los servicios de atención al visitante, así como los protocolos en materia de seguridad y salud.

Además, 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 prestan las empresas adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible, los que forman parte de denominaciones de origen, los de producción con sistemas tradicionales...

El 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 empresa adjudicataria deberá prestar, tanto fuera como en el horario de apertura (siempre que las circunstancias lo permitan), un servicio de visita comentada a la exposición interpretativa y otros recursos del equipamiento. Este servicio podrá ser a demanda y/o sujeto a una programación, según considere la empresa adjudicataria, pero en todo caso las personas usuarias deberán conocer previamente las condiciones de participación, ya sea a través de carteles anunciadores u otros medios. Si es posible, este servicio deberá estar disponible en la plataforma de comercialización de actividades. Para su desarrollo, la empresa adjudicataria deberá disponer de un **itinerario tipo** con el contenido y actividades vinculadas.

La empresa adjudicataria 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, con licencia de uso de la “marca Parque Natural” u otras empresas locales autorizadas por el espacio natural, si procede. Para ello, las empresas o grupos de empresas podrán suscribir un acuerdo de colaboración entre

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 4 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ellas que incluya las comisiones que la empresa adjudicataria podría percibir por la tramitación de la contratación de servicios. Dichos acuerdos deberán estar a disposición del equipo técnico provincial de AMAyA e incorporar las obligaciones derivadas del tratamiento de datos de carácter personal, en caso de que este se produzca.

La empresa adjudicataria, contando con el apoyo y supervisión del equipo técnico provincial, podrá convocar 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.

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 protegidos de Andalucía.

Los trabajos de gestión de la red de tiendas se realizan por LA AGENCIA, que actúa 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 herramienta que facilite LA AGENCIA, siempre que ésta esté disponible. Todos los productos a la venta deben estar recogidos en dicha herramienta.

3.1 GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE PRODUCTOS

Sin carácter excluyente y sujeto a posibles cambios, actualmente existen las siguientes tipologías de productos:

- Publicaciones: publicaciones propias de la Consejería competente y publicaciones de naturaleza ambiental destinadas 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.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 5 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Alquiler de equipos: aquí se incluye la adquisición temporal por parte del usuario de algún equipo que permita 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 en cuanto a PVP, imagen, diseño, distribución, disposición, etc.

Para dotar el espacio expositivo de una mayor variedad de productos, se dividen los artículos en dos catálogos diferenciados. Ambos se gestionan desde la herramienta de gestión, en caso de que ésta esté implantada en la tienda. Se trata de:

Catálogo general: es confeccionado y gestionado por LA AGENCIA, favoreciendo así una imagen común para toda la red. El conjunto de productos del catálogo tienen una creatividad propia bajo la marca “ESPACIOS NATURALES DE ANDALUCÍA”, patentada por LA AGENCIA, al igual que las líneas de diseño que se aplican sobre los productos.

LA AGENCIA ejerce de central de compras de los productos de este catálogo y los suministra a todas las tiendas, favoreciendo que los costes para las empresas adjudicatarias sean menores.

La elección y suministro de productos se realiza de la siguiente forma:

- Aplicación de imagen a productos: los diseños de productos del catálogo general se realizarán en base al *Manual de aplicación de imagen en productos de venta*, combinando dos elementos.

    - La marca “ESPACIOS NATURALES DE ANDALUCÍA” es de aplicación a todas las tiendas. Dentro siempre de la marca genérica, los productos pueden diseñarse orientados a un grupo de tiendas con alguna característica representativa del conjunto (espacio costero, de montaña, fauna y flora representativa, etc). Así, un mismo producto dentro de la marca genérica puede tener una mayor particularización, sin llegar a tener una producción propia, favoreciendo de esta forma la integración de la tienda con el entorno.

    - La personalización con el nombre e imagen del espacio natural se realizará a criterio técnico de LA AGENCIA, siempre y cuando la tienda tenga una alta demanda entre las personas visitantes y, por lo tanto, un volumen de venta suficiente. LA AGENCIA puede promover productos personalizados en tiendas que no alcanzan los mínimos pero tienen una especial importancia dentro de la red. Los productos aparecerán personalizados con el nombre del espacio natural, acompañando a un diseño propio de la tipología y ubicación del equipamiento (elemento y/o paisaje representativo).

- Selección de productos: la selección de productos para suministro de las tiendas la realiza LA AGENCIA, obedeciendo a una temática y a unos criterios dirigidos a un mejor conocimiento y disfrute de los espacios naturales protegidos de Andalucía, así como a una mayor rentabilidad del servicio prestado. Para la toma de decisiones, además de los requisitos mínimos de calidad y los objetivos de las tiendas Espacios Naturales de Andalucía, se tiene en cuenta:

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 6 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Las necesidades básicas demandadas por los visitantes. Se incluyen productos relacionados con el senderismo, con la temperatura (frío/calor), etc.

- El resultados de ventas de cada uno de los productos, buscando que el catálogo esté formado por productos de alta rotación de ventas, lo que favorece la rentabilidad de estos, así como el beneficio económico de la adjudicataria del equipamiento.

- La propuesta de inclusión de nuevos productos por parte de la contratista del equipamiento, incluyéndose si procede en el catálogo general.

- Las sugerencias de empresas proveedoras de productos. Las empresas suministradoras ofrecen nuevos productos no contemplados inicialmente, que son evaluados e incluidos, si procede, en el catálogo general.

El precio venta público (PVP) de los productos de este catálogo es estipulado por LA AGENCIA, en virtud del precio de coste y nivel de ventas. La contratista obtiene el margen total entre el precio de coste determinado por LA AGENCIA (precio coste del suministro, más un 10% por logística y gastos de transporte) y el PVP. A petición expresa de la contratista, puede autorizarse por LA AGENCIA, un PVP 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, siempre que estén disponibles. 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 Espacios Naturales de Andalucía 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 LA AGENCIA.

Catálogo específico: 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, prestando especial atención a aquellos certificados por el CAE o con certificaciones similares del espacio natural donde se desarrolla el servicio u otros de la provincia.

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, si procede, como los colindantes. Estos productos quedan diferenciados en la herramienta 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 herramienta 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 y, en todo caso, estos servicios deberán quedar recogidos en la Acta de Inicio de Contrato o en las Actas de Seguimiento Contractual, según proceda.

Si se desarrolla la familia del vending, tanto maquinaria como instalación serán asumidas bajo cuenta y riesgo de la adjudicataria. 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

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 7 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

máquinas instaladas deberán cumplir con las normas de homologación para este tipo de equipos que estén recogidas en la normativa vigente.

La adjudicataria deberá trasladar a LA AGENCIA al mes del inicio del contrato el catálogo de productos específicos que deberán ser incorporados en la herramienta de gestión o, si no se tiene dicha aplicación, bastará con comunicar el catálogo. Si la tienda cuenta con la herramienta de gestión, en ningún caso puede ejercerse la venta de productos que no estén incluidos en ella. La contratista deberá mantener actualizado permanentemente dicho catálogo y ponerlo a disposición de LA AGENCIA, cuando este lo requiera. LA AGENCIA no recibirá contraprestación alguna por la venta de los artículos de este catálogo, pero se reserva el derecho a rechazar de forma argumentada la venta de productos concretos.

3.2 COORDINACIÓN DE PEDIDOS Y VENTAS

En la reunión de inicio de contrato, LA AGENCIA hará entrega a la contratista de las claves de acceso a la herramienta de gestión de stock. Esta herramienta es de obligado uso y manejo por el personal a cargo de este servicio. LA AGENCIA facilita tanto el software como el hardware necesario para toda la gestión.

Cada tienda de la red se dotará por parte de AMAyA , según se recoge en el DOCUMENTO DE ALCANCE, con un stock inicial mínimo representativo de productos del catálogo general que no conllevará coste alguno para la empresa adjudicataria . Este primer pedido, se elabora en base a la tipología del equipamiento y características del punto de venta.

A partir de ese momento, los pedidos de productos del catálogo general serán seleccionados por el equipo de tiendas Espacios Naturales de Andalucía en SSCC, en virtud de las ventas realizadas y teniendo en cuenta la información de ventas de toda la red de tiendas, poniendo también los nuevos artículos a disposición de la contratista, y contando con las necesidades y demandas que pueda aportar esta. Estos pedidos no conllevarán coste alguno para la empresa adjudicataria. LA AGENCIA realiza un seguimiento continuo de los pedidos de productos del catálogo general que se reciben desde las distintas Tiendas Espacios Naturales de Andalucía, así como de todas las ventas a través de la herramienta de gestión.

El circuito de pedidos de productos sigue la siguiente cadena:

- **Formalización de un pedido de tienda:** el proceso de petición de artículos se realiza independientemente desde cada tienda Espacios Naturales de Andalucía a través de la herramienta de gestión. Al finalizar el pedido, LA AGENCIA recibe una notificación. En los casos que aún no esté 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 estipulado para servir cada pedido junto a su correspondiente albarán es de un máximo de 7 días laborables desde la recepción y confirmación de la solicitud. El envío se realiza por mensajería a la dirección consensuada con la contratista de la tienda. El mismo día del envío, LA AGENCIA comunica la salida de éste por correo electrónico (adjuntando el albarán correspondiente) a la adjudicataria (dirección de correo oficial del equipamiento) y así ésta tendrá conocimiento de la fecha de recepción. En el caso de que no llegue en la fecha indicada, debe comunicar la incidencia a LA AGENCIA a la mayor brevedad, de manera que se pueda contactar con la empresa de mensajería y realizar el correspondiente seguimiento del envío. En aquellos equipamientos

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 8 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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). Si la entrega no fuera directa por el transportista, se indicará en el documento esta incidencia y se informará de ello a LA AGENCIA por si correspondiera alguna reclamación a la empresa de transporte. En el caso en que sea personal de LA AGENCIA quien haga entrega del envío, se anotará esta incidencia en el albarán correspondiente.

  Tras ello, la contratista debe realizar una comprobación inmediata de la mercancía recibida con el albarán del proveedor o de la herramienta (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.

  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 :** Cuatrimestralmente, el equipo de tiendas Espacios Naturales de Andalucía en SSCC procederá a realizar la facturación del coste de los artículos de las ventas realizadas por cada tienda en ese periodo (precio de coste determinado por la AMAyA, que resulta de aplicar un 10% por logística y gastos de transporte al precio coste del suministro). . Esta facturación se realizará a partir del día 10 del siguiente mes a la finalización del cuatrimestre, remitiéndose a la empresa adjudicataria por correo electrónico (dirección de correo oficial del equipamiento) antes del día 20 de dicho mes, junto con los informes de ventas correspondientes. Cada informe de venta podrá conllevar hasta dos facturas, dependiendo de los tipos de IVA de los productos vendidos. También se remite la factura electrónicamente al Área de Contabilidad y Tesorería de AMAyA para su contabilización.

  AMAyA se reserva la posibilidad de emitir facturas en otros periodos, para poder atender las necesidades que surjan de regularizaciones, visitas de seguimiento, incidencias, finalización de gestión, etc.

- **Devolución de artículos:** LA AGENCIA aceptará la devolución de artículos 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.

  A la finalización de la relación contractual se procederá a realizar la facturación de todos los

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 9 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

artículos que no hayan sido devueltos ni que tampoco hayan sido facturados en las sucesivas facturaciones realizadas a lo largo del contrato. Las posibles diferencias existentes entre el stock que debería tener la tienda y la devolución final de artículos serán facturadas como ventas realizadas.

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, LA AGENCIA se reserva la opción de repercutir los gastos de transporte a la adjudicataria.

Todos los productos del catálogo general y específico destinados a la venta deberán estar expuestos en la tienda Espacios Naturales de Andalucía. Todos ellos deben estar etiquetados con el PVP correspondiente y en ningún caso deberá ser directamente sobre el producto. 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 herramienta.

3.3 ESPACIO EXPOSITIVO Y ALMACENAMIENTO

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.

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.

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.)...

La ubicación de los artículos deberá realizarse teniendo en cuenta su fragilidad, volumen y peso, condiciones ambientales, identificación física, caducidad, estacionalidad, etc., identificando las cajas con fichas que indiquen la referencia y descripción de los productos que contienen.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 10 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.4 SEGUIMIENTO TIENDAS ESPACIOS NATURALES DE ANDALUCÍA

Para un adecuado funcionamiento y coordinación de la red de tiendas, desde LA AGENCIA se lleva a cabo el seguimiento de diversos aspectos de su gestión, tales como la implementación de criterios comunes para la red, el grado de homogeneidad de la imagen, el análisis del nivel de ventas, así como la resolución de problemas técnicos o la detección de necesidades formativas u otras mejoras a implementar en diversos ámbitos.

Para ello se realizarán visitas de seguimiento ordinario y extraordinario a las tiendas, conforme a los procedimientos de control de calidad. Las visitas de seguimiento ordinario se realizarán con una periodicidad de una vez al año. En estas visitas, LA AGENCIA velará porque todos los productos expuestos a la venta sean apropiados y cumplan los requisitos mínimos de calidad e imagen. En el caso de detectar algún producto no apto para la venta, será comunicado justificadamente a la contratista para que efectúe su retirada de la zona expositiva. También 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.

Se realizarán visitas extraordinarias cuando LA AGENCIA detecte, a través la herramienta de gestión o por otro medio, incidencias relevantes como ventas insuficientes, representatividad deficiente de productos, mermas o pérdidas excesivas… Estas incidencias se notifican a la contratista, proponiendo una revisión extraordinaria in-situ de la tienda que permita acordar las acciones correctoras necesarias para un óptimo funcionamiento de la gestión de ventas.

4 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN

4.1 PROGRAMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN

El servicio de dinamización requiere de una planificación coordinada, seguimiento y ejecución de los distintos programas que lo componen y que se desarrollan 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. Este servicio está compuesto, de manera genérica por los siguiente programas, pudiendo modificarse alguno de ellos o incluir alguno nuevo por necesidades del servicio:

- 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) que está parcialmente financiado por la administración 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 para este tipo de instalaciones, como es el caso del Programa Semilla y sus sucesores, vinculado a la Red de Jardines Botánicos. En caso de desarrollarse otro programa, se realizará en los términos que serán indicados a la contratista con la entrega del documento *Participación en el Programa Regional en equipamientos para la conservación de la biodiversidad*.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 11 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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 para su comercialización y gestión desde la plataforma de reservas.

El Servicio de Dinamización de cada equipamiento debe revisarse anualmente junto con el resto de servicios.

4.1.1 DISEÑO DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN

Cada contratista presentará su propuesta inicial de **Servicio de Dinamización Anual** para la próxima anualidad a LA AGENCIA en la primera semana del mes de noviembre. Este documento se denominará V0, será un guión de actividades a desarrollar y las fichas del Programa Local y Efemérides, ya que es este programa el que será consensuado con la Delegación. LA AGENCIA contará con un plazo de una semana para revisarlo. Se revisarán aspectos generales como que tenga la estructura indicada por La Agencia. 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 del Programa Local y Efemérides. Con respecto al resto de actividades, la empresa podrá cargar la oferta de actividades el programa propio y regional en la plataforma directamente cuando comience la gestión del equipamiento y tenga orden de inicio y LA AGENCIA revisará las mismas.

La revisión del Programa Local y Efemérides y del guión del resto de programas del Servicio de Dinamización, 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 los distintos actores implicados deben ser posibles y repercutir de manera positiva en la sostenibilidad del equipamiento y el resto de servicios. De esta reunión saldrá el documento definitivo VDEF.

Se considera necesario tener aprobado el desarrollo de todo el Servicio 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 Servicio de Dinamización, pero teniendo como fecha de partida no el mes de noviembre, sino la fecha de celebración de la reunión de inicio. En estos casos, la planificación se adaptará a la temporalidad concreta.

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 Servicio de Dinamización, deberá recibir aportaciones y ser consensuado también con aquellas personas que determine la Delegación.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 12 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

4.1.2 EJECUCIÓN DEL SERVICIO 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. 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 Servicio de Dinamización deberán ser comunicadas a LA AGENCIA con la justificación correspondiente. LA AGENCIA se reserva el derecho a no aceptar dichas modificaciones.

Todas las actividades deben seguir el documento *Condiciones generales de participación para las personas usuarias del servicio de dinamización*, que será entregado a la contratista en la reunión de inicio. En este documento se definen los procesos de inscripción y reservas, admisión y cancelaciones que obligan tanto a la contratista 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 de reservas. 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 dicho documento 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.

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

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.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 13 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.
- 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 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN

En cuanto a la revisión de la calidad de los servicios prestados por la contratista, 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.

4.2 PROGRAMA REGIONAL

La oferta del programa La Naturaleza y Tú en el equipamiento debe ser completa, basada en actividades de sensibilización ambiental para todos los ciclos educativos. LA AGENCIA podrá proponer temáticas y actividades concretas a la empresa que deban desarrollarse de manera

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

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 14 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

obligatoria o no y siempre basado en criterios de divulgación ambiental y social. Para ello, LA AGENCIA entregará a la contratista el documento *Cuaderno Didáctico La Naturaleza y Tú*.

Por otro lado, LA AGENCIA y la contratista podrán 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.

El programa Naturaleza Menuda será la oferta de actividades ecoturísticas para escolares de la contratista y puede incluir temáticas ambientales, culturales, deportivas, recreativas, etc, siendo siempre coherente con el equipamiento donde se desarrolla y los objetivos de la administración ambiental. Se ofertará en la plataforma de reservas de LA AGENCIA, independientemente que se oferten en otras plataformas.

Para el programa Naturaleza para Todos, la contratista deberá desarrollar una oferta de actividades 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 Servicio de Dinamización. 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, así como los materiales necesarios para su desarrollo.

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

- Cupos de participación. 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.

- La tarifa a satisfacer por los centros educativos será establecida por LA AGENCIA. Estas tarifas podrán modificarse al inicio del curso escolar. El ratio a aplicar es de 1 monitor/a cada 20 alumnos y la duración aproximada de la actividad es de 4 horas.

- La oferta de la contratista en los contratos de servicio y el DOCUMENTO DE ALCANCE en las concesiones de servicio establecen la tarifa (monitor/jornada) a percibir por la contratista, que facturará a cargo de LA AGENCIA este importe restándole previamente la cantidad total satisfecha por el centro educativo por la actividad correspondiente, siguiendo el punto anterior.

- 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 a establecer por la contratista y que asumirá en su totalidad el centro escolar.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 15 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Inscripción al Programa a través de la herramienta de gestión que facilite LA AGENCIA de SENECA. La contratista deberá incluir cualquier inscripción en dicha herramienta.

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. Su coste será íntegramente asumido por el centro educativo.

- 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 herramienta de gestión que indique LA AGENCIA.

Consideraciones a tener en cuenta para la participación en la modalidad de jardines botánicos/micológicos.

- En el caso de este el coste de las actividades será indicado por LA AGENCIA.

- 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/micológico.

- 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 realizará a través de inscripciones en la herramienta de gestión que determine LA AGENCIA.

- La contratista anualmente, antes de iniciar el programa, podrá recibir 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, si así se determinase.

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 será el que determine anualmente LA AGENCIA.

- Las reservas de este programa se gestionan a través de la herramienta de gestión, donde se ofertan todas las actividades. 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 a demanda de 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 según la disponibilidad presupuestaria.

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 16 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- El ratio a aplicar es de 1 monitor/a cada 15 personas usuarias. En caso necesario, se puede reducir previa autorización de LA AGENCIA.

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.

Se recomienda que en el diseño de los Programas Locales se cuente con la implicación de las entidades del territorio. El proceso será apoyado y monitoreado por LA AGENCIA y promocionado por la contratista. Fruto de ello y en base al presupuesto anual disponible, se establecerá el contenido final de este programa.

Para su diseño 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 son actividades gratuitas, salvo que excepcionalmente y previa autorización de LA AGENCIA, se decida lo contrario. 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 tienen un número fijo por año natural, establecido en el DOCUMENTO DE ALCANCE.

- El Programa Local es un programa eminentemente promocional del equipamiento. No tiene porque ser gratuito, pero sí es parcialmente financiado por LA AGENCIA y está dirigido a entidades del entorno del equipamiento. En el caso de existir actividades abiertas al público general, exceptuando las efemérides, estas actividades pueden incluir una cuota de participación para asegurar la asistencia de las personas inscritas.

- En cualquier caso las actividades del Programa Local no deben competir con actividades del Programa Propio o dificultar el desarrollo de éste.

- El programa local y efemérides recoge las siguientes tipologías:
    - Efemérides ambientales o sociales destacadas
    - Actividades guiadas de divulgación del patrimonio local
    - Encuentros sectoriales
    - Jornadas y encuentros temáticos
    - Mesas de debate y foros de participación
    - Exposiciones
    - Actividades formativas
    - Colaboraciones con otras entidades

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 17 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Participación en ferias y eventos de contenido ecoturístico

El programa de actividades definitivo deberá 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.

Una vez recibidas las reservas, la contratista deberá volcar y gestionar dichas reservas en el módulo correspondiente de la herramienta de reservas con antelación a la realización de la actividad.

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 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, entre otras, las siguientes tipologías de actividades:

- Talleres y actividades ecoturísticas
- Sensibilización y 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 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.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 18 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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. La reservas de sala de usos múltiples, no debe ser parte de la oferta de actividades, sino una actividad oculta en la plataforma de gestión de LA AGENCIA. 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/micológico u otra infraestructura de la red de equipamientos para conservación de la biodiversidad que ofrezca la contratista para el público general (no para el público de programas concretos con destinatarios definidos por la administración) junto con la oferta descrita en los puntos anteriores, deberá estar incluida en este programa y por tanto gestionada desde la plataforma de reservas.

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 HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE RESERVAS:

Conforme a lo recogido en puntos anteriores, la contratista debe gestionar su perfil en la herramienta de gestión de reservas, para lo que LA AGENCIA le facilitará las *Claves de Gestión* 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 dicha herarmienta, ya que se garantiza así el cumplimiento de los derechos y obligaciones de las personas usuarias. 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 la herramienta de LA AGENCIA y su gestión también se centralice en ella. Los medios propios de la contratista deberán cumplir la normativa vigente respecto a la protección de datos. Bajo ningún concepto se podrán solicitar datos de carácter personal a los menores y personas con discapacidad.

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.

LA AGENCIA administra los permisos de utilización de los correos electrónicos vinculados a la herramienta de reservas. Estas direcciones son las oficiales de cada equipamiento. La apertura de nuevas direcciones, así como la denominación de las mismas, las realiza LA AGENCIA.

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

- Utilizar de forma correcta la imagen corporativa.

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 19 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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.
- 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 la central de reservas.
- 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 AGENCIA realizará labores de seguimiento de los contenidos y configuración de las actividades recogidas en la herramienta, pudiendo realizar mejoras con conocimiento a la contratista.

La inscripción de una persona usuaria en la herramienta de gestión 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 correo electrónico y la contratista. En este correo electrónico o comunicación, se le indicará al usuario el procedimiento para el pago de la actividad y su código de inscripción. Este procedimiento, podrá ser modificado por LA AGENCIA y notificado a la contratista.

Las reservas que se reciben a través de la herramienta de gestión deben ser atendidas de manera correcta por las contratistas. Eso supone que 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.

  Además se incluirán en el dato de participación los datos desglosados por sexo tanto de los participantes, como de los docentes y acompañantes de cada grupo.
- Atender a los comentarios realizados a las actividades ofertadas por las personas usuarias en el plazo de 72 horas.
- Gestionar y atender el correo oficial del equipamiento vinculado a la plataforma.

En función de las necesidades detectadas por LA AGENCIA y la contratista se ejecutarán mejoras de manera continua en la herramienta de gestión. Implementadas estas mejoras, se comunicarán a las empresas contratistas para que conozcan y apliquen estas mejoras.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 20 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 21 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 22 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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 ALOJAMIENTO

Este servicio consiste en el alojamiento a personas usuarias en instalaciones acondicionadas y asociadas al mismo. Puede ser tanto abierto al público general, para grupos concertados o servir de apoyo a la comercialización de productos turísticos más completos. El desarrollo particular de este servicio se regirá por lo establecido en el DOCUMENTO DE ALCANCE.

La contratista deberá garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa que sean de aplicación. Para la prestación de este servicio la contratista deberá reunir todos los requisitos exigidos por la legislación vigente (Decreto 20/2002 de 29 de enero de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo, Decreto 26/2018, de 23 de enero, de ordenación de los campamentos de turismo, Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de Establecimientos Hoteleros y/o la que le sea aplicación en su defecto) y encontrarse inscrito en el Registro de Turismo de Andalucía, tal y como indica la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía. El establecimiento se someterá, además de a las prescripciones de la vigente legislación turística de Andalucía, a su normativa específica y a lo establecido en la normativa sectorial que le resulte de aplicación.

En base a lo anterior, el servicio puede desarrollarse según las siguientes tipologías:

- Establecimiento hotelero rural
- Apartamento turístico rural
- Casa rural
- Complejo turístico rural
- Campamento de turismo o área de pernocta de caravanas
- Refugio/Refugio-vivac
- Zona de acampada controlada

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 23 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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 presentada por la contratista y aceptada por LA AGENCIA. El cambio de una tipología a otra deberá estar expresamente autorizado por LA AGENCIA, previa solicitud debidamente justificada de la contratista.

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 turística, 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 clasificación del alojamiento**, según normativa turística, **de distribución de los espacios sobre planta del edificio**, junto con una **propuesta de diseño de mobiliario e inventario para el desarrollo del servicio de alojamiento**.

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:

- El establecimiento deberá exhibir, en lugar visible exterior del mismo, el símbolo acreditativo de su clasificación y categoría, según indique la normativa.
- El equipamiento dispondrá de un **Reglamento de Régimen Interior**, expuesto al público en lugar visible en la recepción del establecimiento, en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para los usuarios durante su estancia y en el que, entre otros aspectos, se recogerán las condiciones de admisión o expulsión de usuarios, normas de convivencia y funcionamiento, así como todo aquello que permita y favorezca la normal utilización de los servicios del mismo y el respeto a los recursos naturales que se encuentran en el entorno. El Reglamento de Régimen Interior habrá de ser aprobado y diligenciado por la administración turística.
- La contratista deberá formular anualmente ante la administración turística, declaración de los precios a regir en el ejercicio siguiente referente a los servicios de alojamiento, restauración y otros propios de hostelería. Se entenderán vigentes los últimos precios comunicados.
- Deberá situarse en lugar visible del establecimiento:
    - Nombre y categoría
    - Tarifa de precios de alojamiento y servicios
    - Temporada de funcionamiento
    - Cuadro de horario de los diferentes servicios
    - Plano del equipamiento con indicación de extintores, salidas de emergencias y todo lo relativo a seguridad
    - Anuncio de existencia de Hojas de Reclamaciones

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 24 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Reglamento de Régimen Interior
- Licencia de apertura

- La contratista deberá llevar y conservar el libro de entradas y salidas de clientes e informar convenientemente a las autoridades correspondientes de la identidad de todas y cada una de las personas alojadas

- Antes del comienzo de la actividad, la contratista deberá comunicar por escrito a LA AGENCIA la **lista de sus precios** y su **régimen de temporadas**, pudiendo LA AGENCIA oponerse a las mismas por causas justificadas. Esta información será actualizada anualmente a LA AGENCIA por parte de la contratista.

- La contratista deberá, siempre que esté disponible, comercializar todas las plazas a través de la plataforma de reservas 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.

- La contratista está obligada, siempre que haya disponibilidad, a prestar el servicio de alojamiento con carácter gratuito a petición de LA AGENCIA, con una número máximo de 25 personas usuarias/noche al año. LA AGENCIA solicitará este servicio al contratista con 10 días mínimos de antelación.

7 SERVICIO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

La contratista prestará en el equipamiento los servicio de educación ambiental, entendida esta como la disciplina de la educación integral de las personas que promueve el conocimiento, interpretación y concienciación respecto de los problemas ambientales y de la escasez de los recursos naturales, del impacto físico, visual y paisajístico de las actuaciones humanas, promoviendo un cambio de actitudes y comportamientos en pro de la mejora y conservación de la naturaleza, en general, y de los espacios naturales protegidos, en particular, sin olvidar el medio urbano. Para la prestación de este servicio se requiere contar con un proyecto de educación ambiental, un equipo técnico y unas instalaciones adecuadas para su desarrollo.

En el caso que este servicio se preste conjuntamente con el de restauración y/o alojamiento, los requisitos que se establecen para el servicio de educación ambiental tendrán prelación sobre los de alojamiento y restauración.

La contratista deberá, siempre que esté disponible, comercializar todas las plazas a través de la plataforma de reservas 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.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 25 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7.1 SOBRE EL PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

La contratista deberá contar con un **proyecto de educación ambiental**, entendiéndose este como el conjunto de programas de educación ambiental elaborado, en su caso, e impartido por personal técnico con formación específica en el equipamiento, con objetivos, contenidos y actividades metodológicamente bien constituidos, que tiene la finalidad de sensibilizar a sus usuarios en relación a los recursos naturales y el medio ambiente, en particular en lo que respecta al entorno ambiental del equipamiento. El proyecto de educación ambiental deberá contar con el visto bueno expreso de LA AGENCIA y cualquier modificación deberá ser también informada.

El proyecto de educación ambiental del equipamiento contará, como mínimo, con los siguientes apartados:

1. Objetivos. Se describirán los diferentes objetivos, tanto genéricos como específicos, aludiendo a aquellos que persiguen el desarrollo de actitudes proambientales, a los que buscan el conocimiento y sensibilización sobre el entorno natural y agropecuario, litoral o urbano del equipamiento; a los cognitivos, procedimentales y actitudinales, o a los que se proponen la mejora de las aptitudes, de la convivencia, del consumo responsable, de la participación y el compromiso personal y de la igualdad entre sexos y, en general, la educación en valores y los que favorezcan la coherencia ambiental en el manejo de recursos, el uso de energías alternativas y el aprovechamiento y reciclaje de residuos tanto en las actividades que se realicen como en el funcionamiento diario del centro. Sus planteamientos deben favorecer un acercamiento crítico, interdisciplinar y globalista de las problemáticas ambientales, con referentes del entorno y de la vida cotidiana. Asimismo, deben favorecer el compromiso de los colectivos a los que se dirige, si es posible, tanto antes como después de la visita y potenciar una visión del entorno como sistema complejo de interacciones. Dichos objetivos, en su caso, deben estar de acuerdo con los que se especifican en las Orientaciones Didácticas de Educación Ambiental de los diferentes niveles educativos a los que se dirige y los materiales curriculares sobre educación para la salud y educación para la paz y la convivencia, así como a las propuestas de la Estrategia Andaluza de Educación Ambiental.

2. Contenidos teóricos y prácticos. Se deberán especificar las diferentes áreas temáticas en que se enmarca el proyecto, ya sea medio natural, medio rural, medio urbano, medio marino, contenidos agropecuarios, así como los contenidos de expresión plástica y artística, juegos, deportes y actividades en la naturaleza, que han de contemplarse lógicamente adecuadas al tipo concreto de centro de educación ambiental.

3. Metodología. La metodología a desarrollar integrará adecuadamente los objetivos, los contenidos teóricos y prácticos, los recursos didácticos, los criterios y procedimientos de aprendizaje, procurará la adaptación a las personas usuarias, así como los mecanismos de participación y de investigación, y, todo ello, concebido para su implantación en actividades antes, durante y después de la estancia de los colectivos en el centro. La metodología será plural, con una visión integrada, interdisciplinar y globalista de la ciencia y la cultura; abierta a la planificación conjunta y participativa; con estrategias de trabajo que faciliten la responsabilidad, el compromiso, la integración de valores, la atención individualizada en función de la duración del programa y las necesidades de los destinatarios y destinatarias; que no fomente principios de autoritarismo, competitividad, consumismo, sectarismo, sexismo y proselitismo ideológico y que promueva los principios de cooperativismo y las relaciones de horizontalidad. Dicha metodología se apoyará en un lenguaje adecuado a las características psicológicas de las personas a las que van dirigidos, contemplará el uso diversificado de tiempos y espacios y las actividades lúdicas y recreativas que favorezcan la sensibilización y supongan una compensación adecuada a la implementación de los contenidos y talleres, favoreciendo las situaciones de comunicación, interacción personal y respeto a las

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 26 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

diferencias. Igualmente, debe promover la toma de decisiones, el sentido crítico, la experimentación científica y la maduración personal, así como la distribución equilibrada de tareas y actividades entre los que participan, contemplando a su vez la libre elección de las mismas; debe favorecer la continuación de las experiencias en el ámbito del que proceden los colectivos usuarios y debe incorporar las salidas e itinerarios, los talleres, los juegos en la naturaleza y de simulación, con tiempos y espacios razonables dentro del proyecto.

4. Usuarios. Se describirán detalladamente los requisitos de las personas a las que van destinados los programas con relación a los distintos objetivos.

5. Programa detallado de actividades. Se deben considerar las actividades relacionadas con el medio natural, artesanales y de expresión artística, agropecuarias y de transformación y científico-técnicas, las dirigidas al cambio de comportamiento y actitudes, así como los ejercicios físico-deportivos y las actividades de turismo y ocio.

6. Duración temporal del programa. Se especificará la duración temporal de los diferentes programas.

7. Procedimientos de evaluación. Se implantará un procedimiento de evaluación anónima de todos los aspectos del programa de educación ambiental, tales como la adecuación de los contenidos teóricos a las actividades, las actividades con relación a los recursos disponibles y los horarios en relación con el aprovechamiento. Específicamente se evaluará el cambio de actitudes. La evaluación debe ofrecer información continua y actualizada tanto a los responsables directos de los proyectos como a sus distintos agentes participantes, permitir el control del proceso, incorporar mejoras y cambios, valorar la eficacia y la cualificación de los agentes formadores, la eficacia del programa y el uso óptimo de los recursos, documentando la toma de decisiones, y racionalizando las intervenciones, evitando su desgaste u obsolescencia y facilitando la aplicación de auditorías externas e internas.

7.2 SOBRE EL EQUIPO TÉCNICO

La contratista deberá contar con un equipo técnico integrado por personas con una cualificación profesional adecuada al proyecto de educación ambiental, una de las cuales será su coordinador o coordinadora. Al menos el 25% de los miembros del equipo deberán poseer titulación universitaria, y uno de ellos, como mínimo, deberá tener formación pedagógica o específica en materia de medio ambiente.

El coordinador o coordinadora será la persona responsable de aglutinar al equipo y marcar las directrices pedagógicas que deben orientar las actividades y tareas, así como adecuar los programas que se ofertan a las demandas y peticiones de los usuarios, mantener un nivel de exigencia innovadora en el programa, desarrollar tareas de formación del equipo y atender las tareas de evaluación.

Los educadores y educadoras han de contar con conocimientos técnicos, formación pedagógica, habilidades sociales y experiencia suficiente para dinamizar las tareas y actividades que se encuentren en el programa. La formación ha de estar en consonancia con los objetivos, metodología y personas a las que va destinado el programa, así como de las áreas temáticas en las que se enmarca. La ratio específica entre alumnado y educandos de cada actividad (talleres, itinerarios, animación, comedores, tiempo libre, tutorías) puede ser variable en función del tipo de actividad y de su programación, pero se fija en un máximo 1/15 para actividades en el interior y 1/10 en el caso de actividades en el exterior. La contratista ha de contar con un plan de formación continua interna para su personal.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 27 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7.3 SOBRE LAS INSTALACIONES

- Aspectos organizativos. Deben contemplarse horarios de las actividades, normas básicas de uso de las instalaciones, documentación y tareas previas a las visitas de las personas usuarias del centro, temporalidad de funcionamiento, itinerarios y talleres y alternativas a imprevistos como lluvia, accidentes o enfermedades o retrasos.

- Las instalaciones deberán reunir los siguientes requisitos generales, a efectos de la realización de actividades. Correrá a cargo de la contratista cualquier adaptación de las instalaciones para el cumplimiento de este punto.

    - Cumplir la normativa específica vigente respecto a cada una de las instalaciones, en materia de construcción y edificación, instalación y funcionamiento de maquinaria, sanidad, equipo contra incendios, accesibilidad, medioambientales y demás que le resulten de aplicación.

    - Disponer de mecanismos de acceso a personas con discapacidad física y sensorial en todas las instalaciones del equipamiento.

    - Disponer de cerramientos en toda la extensión del perímetro de las instalaciones.

    - Disponer de una enfermería o botiquín de primeros auxilios.

    - Disponer de espacios específicos en consonancia con el proyecto de educación ambiental, en número suficiente y con la amplitud necesaria para atender adecuadamente a los usuarios y usuarias, como talleres, salas de proyección, laboratorio, sala de informática, museos, acuarios, granja, invernadero, picadero, terrarios, colecciones, maquetas y murales, salas de reunión bajo techo y espacios abiertos para actividades en naturaleza y juegos, convenientemente delimitados. Los espacios han de estar dotados de los recursos técnicos y materiales necesarios para desarrollar las actividades propuestas.

    - Disponer de un espacio cubierto que permita acoger al grupo completo.

8 SERVICIO DE CONTROL DE ESTACIONAMIENTO

Este servicio controla el estacionamiento de vehículos en un espacio definido y acondicionado, evitando problemas de seguridad para las personas usuarias y la degradación del medio natural por el estacionamiento incontrolado.

La contratista deberá presentar antes del inicio del servicio un **Documento de gestión del servicio de control de estacionamiento**, que deberá especificar para el equipamiento en cuestión las siguientes estipulaciones y obligaciones por parte de la contratista, además de las establecidas en el DOCUMENTO DE ALCANCE:

- La contratista deberá realizar una gestión integral del mantenimiento de toda la zona de aparcamiento, así como todo elemento que forme parte del equipamiento. Se entiende por gestión integral la limpieza, poda y retirada de residuos con periodicidad diaria en época de apertura al público y quincenal en época de no apertura. Asimismo, llevará integrado el mantenimiento de las instalaciones que compongan el equipamiento, incluyendo señalética, vallado, talanqueras, rollizos de delimitación de plazas de aparcamiento, pasarelas

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 28 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

peatonales de madera tratada y cualquier otro elemento o mobiliario asociado a este equipamiento, durante todo el año.

- Deberá controlar el acceso adecuado de las plazas de aparcamiento reservadas a las personas con discapacidad.

- Se deberá controlar el estacionamiento de vehículos en las zonas objeto de esta licitación, no estando NUNCA y bajo ningún concepto autorizado el estacionamiento de vehículos fuera de las zonas habilitadas en plano y reseñadas en los documentos Plan de Autoprotección y Medidas de Emergencia del equipamiento.

- No se podrá exceder bajo ningún concepto del aforo máximo puntual del aparcamiento contemplado en los planes de evacuación y emergencia. Será responsabilidad de la contratista la realización del plan de autoprotección del equipamiento, debiéndose entregar copia a LA AGENCIA para su aprobación antes del inicio de la actividad.

- El precio por estacionamiento es el establecido en el DOCUMENTO DE ALCANCE, no haciéndose reserva de plazas en caso de abandonar el aparcamiento. En todo caso, los vehículos eléctricos podrán estacionar de forma gratuita. Los precios de estacionamiento y las reducciones o gratuidades establecidas deberán ser expuestas de forma visible a todas las personas usuarias.

- Se debe entregar un justificante o resguardo del aparcamiento a cada vehículo que acceda a las instalaciones, con el diseño gráfico corporativo, en el que únicamente se haga constar la fecha, hora e identificación del vehículo. El modelo de ticket será entregado por LA AGENCIA y sólo podrá utilizarse en el equipamiento objeto del presente acuerdo. La impresión de éste correrá por cuenta de la contratista.

- Además del registro documental incluido en el PPT, la contratista deberá presentar los datos de afluencia diaria de vehículos.

En caso de que el control de estacionamiento conlleve la pernocta de autocaravanas y vehículos camper, se deberán cumplir, además de los requisitos anteriores, los siguientes requisitos mínimos:

- El firme deberá permitir el rodamiento de los vehículos de forma adecuada.

- Se deberá contar con suministro de agua potable y evacuación de aguas grises (aguas jabonosas procedentes de ducha, lavabo y fregadero) y aguas negras (inodoro) con sistemas que cumplan con la normativa vigente así como de recogida de residuos sólidos urbanos.

- El precio por estacionamiento será el establecido por la empresa adjudicataria en su oferta. Los precios de estacionamiento y las reducciones establecidas deberán ser expuestas de forma visible a todas las personas usuarias.

- El sistema de acceso, control, vigilancia y pago de los servicios será el propuesto por la empresa adjudicataria en su oferta, cumpliendo los requisitos mínimos que se estipulen en el DOCUMENTO DE ALCANCE o en el Documento del desarrollo del servicio.

9 SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAS VIAJERAS/EQUIPOS

Este servicio permite el acceso en vehículos rodados a las personas usuarios a zonas restringidas o de difícil aproximación. También se incluye el transporte de personas usuarias y equipos como apoyo al desarrollo de rutas de largo recorrido. La contratista prestará el servicio siguiendo lo indicado en el DOCUMENTO DE ALCANCE.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 29 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La contratista deberá presentar antes del inicio del servicio un **Documento de gestión del servicio de transporte de personas viajeras/equipos**, que deberá especificar para el equipamiento en cuestión las siguientes estipulaciones y obligaciones por parte de la contratista, además de las establecidas en el DOCUMENTO DE ALCANCE.

La prestación del servicio se realizará de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias que afecten a su tipología. La contratista deberá contar con el personal y medios necesarios para atender adecuadamente en cada momento la demanda existente, según el calendario que se especifique en el DOCUMENTO DE ALCANCE.

Salvo autorización expresa y por escrito de LA AGENCIA con carácter general o para eventos concretos, la contratista no podrá prestar el servicio de forma diferente a la pactada por las partes. El servicio no podrá desviarse de las rutas establecidas sin previa autorización por escrito de LA AGENCIA o fuerza mayor.

Corresponde al contratista sufragar todos los gastos derivados de la conducción, el funcionamiento, el mantenimiento y la reposición, en su caso, de los vehículos que emplee para la prestación del servicio de transporte.

La contratista deberá cumplir la normativa vigente que le afecte (estatal, autonómica y municipal) sobre transporte, debiendo estar en posesión de la oportuna habilitación administrativa o tener acreditada la exoneración de la misma y, si fuera necesario, estar inscrito en los registros correspondientes de empresas y actividades de transporte de viajeros.

Concretamente, la adjudicataria deberá disponer de la correspondiente autorización para el transporte discrecional de viajeros por carretera, ya sea municipal, autonómica o estatal, para el servicio que se contrata. Será por cuenta de la adjudicataria del servicio la obtención de la autorización de la Administración competente para el cobro individual del precio del transporte a los usuarios, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias en vigor. La adjudicataria deberá acreditar ante LA AGENCIA en todo momento las autorizaciones anteriormente referidas para el ejercicio de la actividad de transporte de viajeros por carretera.

Sin perjuicio del cumplimiento de otros requisitos que establezca la ley para los vehículos que se destinen a la prestación del servicio, la empresa deberá disponer de:

- Tarjeta de transportes
- Póliza de seguro obligatorio en el que se incluya el transporte de pasajeros
- Permiso de circulación
- Tarjeta de Inspección Técnica

Se exigirá de igual forma el cumplimiento de todos los requisitos que la normativa establezca para el personal destinado a la ejecución del servicio.

La contratista será la responsable del mantenimiento de la limpieza general (recogida de residuos, etc.) a lo largo de todo el 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 empresa será responsable de los residuos que las personas usuarias del servicio viertan en cualquier punto del itinerario. Los residuos deberán ser depositados en los lugares estipulados para ello.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 30 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La contratista deberá, siempre que esté disponible, comercializar todas las plazas a través de la plataforma de reservas 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.

La contratista deberá expedir una factura o ticket por cada uno de los servicios prestados con los requisitos legales establecidos para estos documentos. En todo caso, el formato de los mismos cumplirá con la identidad corporativa de la Junta de Andalucía y requerirá de visto bueno por parte de LA AGENCIA de forma previa a su impresión que correrá a cuenta de la contratista. Los precios de estacionamiento y las reducciones o gratuidades establecidas deberán ser expuestas de forma visible a todas las personas usuarias.

Los vehículos previstos para emplear simultáneamente estarán identificados según el Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Andalucía, indicando que es un servicio del espacio natural en cuestión. El diseño de esta rotulación se proporcionará al contratista por parte de LA AGENCIA cada año. En ningún caso, los vehículos deberán llevar la rotulación del servicio en la realización de cualquier trayecto que no pertenezca al mismo.

Los vehículos deberán contar con la posibilidad de transportar personas con discapacidad, al menos una plaza por vehículo.

En el momento en que los mismos tengan ocupadas todas las plazas el conductor expondrá el cartel de COMPLETO.

El servicio podrá contar según DOCUMENTO DE ALCANCE con una **locución informativa** sobre el espacio natural y el propio servicio. Si dicha locución no existiese, la contratista deberá realizar una propuesta de contenidos que deberá contar con la conformidad de LA AGENCIA, previa a su grabación. 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.

10 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.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 31 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

MANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTO © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 32 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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 la plataforma de reservas 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.

11 OBSERVACIÓN Y FOTOGRAFÍA DE ESPECIES SILVESTRES

Este servicio permite, según se establezca en el DOCUMENTO DE ALCANCE, que las personas usuarias se acerquen, observen y fotografíen de forma extraordinaria a especies silvestres a través del uso de hides u otro tipo de instalaciones fijas o móviles, algunas de ellas en muladares, que permite además la gestión de subproductos animales. Esta actividad deberá cumplir estrictamente y en todo momento con la normativa vinculada.

Teniendo en cuenta lo descrito en el presente documento y el DOCUMENTO DE ALCANCE, la contratista deberá presentar una propuesta de **documento de gestión del servicio de observación y fotografía de especies silvestres** (lugar, materiales, cebos, etc.) que deberá ser aprobada por la AGENCIA así como una memoria anual, tal y como indica el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El servicio podrá ser prestado cerca de muladares, láminas de agua naturales o artificiales o cerca del lugar de concentración de especies cinegéticas. En el caso de que se trate de una lámina de agua, esta deberá ser mantenida por la contratista.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 33 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

11.1 SOBRE LOS HIDES

Con carácter general, el hide debe ser siempre cerrado, de paneles de aluminio verde oscuro por fuera y dentro, equipado con cristal espía. Las dimensiones orientativas del hide podrán ser: 2,5 largo, 2 ancho, 2 alto, tejado a un agua, hacia atrás con visera de 50 cm en el frontal. Si las sesiones duran más de 4 horas, deberá contar con aseo portátil. El cristal espía debe estar colocado a la altura de los ojos de una persona sentada en una silla de plástico tipo celador. El hide alojará un máximo de 4 personas (se podrá ampliar en función al tamaño del hide siguiendo la proporción de las dimensiones anteriores) y será cerrado, con puerta con cierre interior y exterior.

Los hides habrán de ser desmontables. Esto no quiere decir que se deban montar y desmontar en cada sesión, sino que la estructura permita su traslado si se diese el caso. Para su implantación en muladares deberán tenerse en cuenta las prescripciones de protección especificadas para este tipo de instalaciones en la Orden de 2 de mayo de 2012, conjunta de las Consejerías de Agricultura y Pesca y Medio Ambiente, por la que se desarrollan las normas de control de subproductos animales no destinados al consumo humano y de sanidad animal, en la práctica cinegética de caza mayor de Andalucía sobre todo con especial incidencia en lo relativo a los tendidos eléctricos, parques eólicos, carreteras o cualquier otro tipo de infraestructura que pueda suponer un riesgo para las especies silvestres, en los casos que se utilicen atrayentes.

No se permitirá la alteración del entorno para la instalación de los hides.

11.2 SOBRE EL APORTE DE CEBOS

En el caso de que el hide esté instalado en un muladar y siempre que no se indique lo contrario en el DOCUMENTO DE ALCANCE, la contratista deberá gestionar el aporte de subproductos animales, según la Orden de 2 de mayo de 2012, conjunta de las Consejerías de Agricultura y Pesca y Medio Ambiente, por la que se desarrollan las normas de control de subproductos animales no destinados al consumo humano y de sanidad animal, en la práctica cinegética de caza mayor de Andalucía. En el caso de aportes con otros productos distintos de los cinegéticos se debe cumplir lo establecido en el Real Decreto 1632/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la alimentación de determinadas especies de fauna silvestre con subproductos animales no destinados a consumo humano. Además es de obligado cumplimiento la Ley 8/2003, de 28 de octubre, de la flora y la fauna silvestres.

Para los cebos vivos o muertos, con el fin de no condicionar en exceso a las especies, se incluyen en el servicio un máximo de 10 cebas mensuales por especie y hide, pudiéndose incrementar con el visto bueno de LA AGENCIA y la Consejería competente, cuando se den circunstancias que recomienden favorecer la ceba suplementaria. El aporte de alimentación al muladar se debe garantizar una vez a la semana con el objetivo de garantizar la predecibilidad de comida para las aves asegurando el éxito de observación para las personas usuarias (fotógrafos).

En el caso de cebos vivos, contando con la pertinente autorización, deberán ser ejemplares silvestres provenientes de la propia finca donde se desarrolla la actividad. La colocación de estos animales se realizará siempre bajo criterios de bienestar animal. Para el caso de aportes (cebo muerto), serán procedentes de productos cárnicos, aptos para consumo humano, con un máximo de 45 kg por especie y hide (pudiendo ser superior en caso de muladares). No se podrán realizar aportes con especies abatidas con munición de plomo. Siempre que sea posible, el resto de las presas aportadas, que no hayan sido consumidas, deberán ser retirados al finalizar la jornada.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 34 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La prestación de servicios con utilización de cebos se revisará anualmente prestando atención a todos los términos establecidos en la misma y comprobar que no se han visto afectadas tanto las especies objeto de servicio como las restantes especies silvestres. Esta revisión se realizará por la Agencia de Medio Ambiente y Agua, junto con los técnicos responsables de los Programas de Conservación de la Consejería competente.

11.3 SOBRE EL DESARROLLO DEL SERVICIO

La contratista deberá, siempre que esté disponible, comercializar todas las plazas a través de la plataforma de reservas 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.

La observación, fotografía o filmación, se realizará de una manera, que evite molestias e interferencias de cualquier tipo, según el tipo de especies. Igualmente, se podrán emplear cámaras camufladas de control remoto tipo “GOPRO” para ampliar la experiencia de los participantes o bien retransmitir “in streaming”, siempre y cuando esto no condicione a las especies y entorpezca la observación.

Durante el desarrollo de la actividad, las personas usuarias del servicio siempre accederán y saldrán de los hides acompañados por un profesional experimentado de la contratista, empleando para ello el mínimo tiempo posible, debiendo permanecer en el interior durante el resto de la estancia.

LA AGENCIA, así como la Consejería competente, podrá, en todo momento, comprobar sobre el terreno el desarrollo de la actividad para verificar que no se causen molestias y se cumplen las condiciones establecidas en este documento. Si se observasen molestias o perturbaciones de la dinámica ecológica de las especies silvestres, la actividad deberá ser interrumpida de forma inmediata. La contratista deberá estar en posesión de la misma durante la realización de la actividad. No obstante, para la comprobación de la documentación, se intentará no interrumpir las sesiones fotográficas, realizándose en la medida de lo posible antes o después de las mismas, salvo que su realización este causando un evidente perjuicio o molestia que deba ser interrumpida inmediatamente. El incumplimiento de los documentos contractuales o la transgresión de la normativa vigente en materia de especies protegidas y de espacios naturales protegidos, podrá motivar la anulación inmediata de la prestación del servicio.

11.4 OTRA OBLIGACIONES

Las instalaciones deberán estar a disposición de la AGENCIA y la Consejería competente cuando así se requiera para llevar a cabo cualquier tipo de trabajo necesario para la conservación de la especie. Además la contratista se compromete a la entrega cada temporada de una muestra del trabajo fotográfico de suficiente calidad para su uso debidamente referenciado para uso de actividades de conservación (divulgación, educación, etc) de las especies.

La prestación del servicio no exime al interesado de la obligación de obtener los correspondientes permisos de paso en las fincas privadas, o de otras licencias, trámites, obligaciones y autorizaciones de orden administrativo, fiscal, sanitario o laboral que sean exigidos por la legislación vigente.

Se requiere la inscripción en el registro de turismo de Andalucía como entidades que organicen actividades de turismo ecológico o actividades de turismo activo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo en Andalucía.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 35 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

12 ACTIVIDADES ECOTURÍSTICAS COMPLEMENTARIAS

Este servicio permite a la contratista el desarrollo de un programa de actividades ecoturísticas complementario a los servicios principales objeto del contrato. Debido a su similitud al programa propio recogido en el apartado 4 Servicio de Dinamización, la contratista en el desarrollo de este servicio deberá cumplir lo establecido en los puntos 4.1, 4.4 y 4.5 del presente manual.

13 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.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:11:41	PÁGINA: 36 / 36
VERIFICACIÓN	NJyGwTh28F2XQSKe92QCM8V4R0j7YS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	