



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE PRIVAT DE SERVEIS PER GESTIONAR, DESENVOLUPAR I COORDINAR EL PLA D'INFORMACIÓ I ACOLLIDA ALS VISITANTS DEL PARC NATURAL DE SANT LLORENÇ DEL MUNT I L'OBAC, PARC NATURAL DEL MONTSENY, I ELS PARCS DEL GARRAF, OLÈRDOLA I FOIX, MITJANÇANT CONTRACTACIÓ LABORAL DE QUALITAT, DIVIDIT EN TRES LOTS (Expedient núm. 2022/2851)

1. ANTECEDENTS

La Diputació de Barcelona, mitjançant la Gerència de Serveis d'Espais Naturals, té com a missió l'aplicació de les polítiques d'ordenació del territori que es desenvolupen dins del marc de la gestió territorial sostenible. Aquesta tasca la desenvolupa coordinadament amb els ajuntaments. I entre les seves línies de treball hi ha la gestió del territori dels espais naturals i agraris, especialment protegits.

El Servei de Gestió de Parcs Naturals (SGPN), òrgan depenent de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals, té per objectius principals la gestió del projecte de Xarxa de Parcs Naturals en el seu conjunt i de cada un dels espais que la conformen, apropant la gestió dels parcs als ajuntaments i reforçant les polítiques municipals en temes concurrents, incidint positivament en el territori i incrementant l'eficiència i la qualitat dels equipaments, programes i serveis dels parcs.

Dins dels objectius de la gestió dels parcs, els Plans Especials assenyalen, l'establiment d'un programa d'ús públic, que inclogui la creació i el manteniment d'una xarxa d'equipaments i serveis. Els objectius esmentats exigeixen de l'administració dels Parcs actuacions adreçades a la informació, orientació i acollida del públic visitant.

En el cas del present contracte, en el Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac, el Parc Natural del Montseny, i els Parcs del Garraf, Olèrdola i el Foix, ja des dels anys vuitanta (1980, 1987 i 1993 respectivament) existeixen dispositius d'Informació orientació i acollida del públic visitant.

Posteriorment es van anar obrint altres punts i centres d'informació al parc per atendre la creixent demanda d'informació i orientar i informar els visitants. Aquesta gestió es va fer a través de convenis de col·laboració amb els ajuntaments dels parcs, complementades en part o en la seva totalitat amb contractes i/o concessions de serveis i mitjançant Plans d'Informació i Acollida dels visitants de cada Parc que incorporaven a més dels serveis d'informació, serveis d'educació ambiental, informació turística i la coordinació i seguiment de les activitats, localitzades en tres tipologies: Dispositius d'Informació Personalitzada, Centres d'Informació i Punts d'Informació.



El parc, sigui pels compromisos adquirits a través dels convenis amb els ajuntaments sigui perquè hi ha zones amb molta afluència de visitants, necessita realitzar l'atenció i informació del públic visitant en diferents indrets del parc mitjançant una empresa que gestioni dits Plans d'Informació i Acollida ja existents.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

La gestió i coordinació dels Plans d'Informació i Acollida dels visitants del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac, el Parc Natural del Montseny, i els Parcs del Garraf, Olèrdola i el Foix.

Dividit en tres lots:

- Lot 1: Pla d'Informació i Acollida als visitants del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac.
- Lot 2: Pla d'Informació i Acollida als visitants del Parc Natural del Montseny.
- Lot 3: Pla d'Informació i Acollida als visitants dels Parcs del Garraf, Olèrdola i el Foix.

LOT 1: PLA D'INFORMACIÓ I ACOLLIDA ALS VISITANTS DEL PARC NATURAL DE SANT LLORENÇ DEL MUNT I L'OBAC.

1. Antecedents

L'any 1980 es va obrir el Centre d'Informació del Coll d'Estenalles amb personal propi, aquest punt va ser el primer equipament del parc i la seva funció ha estat donar informació als visitants i també fa tasques de suport a activitats pedagògiques.

Posteriorment es van anar obrint altres punts i centres d'informació al parc per atendre la creixent demanda d'informació i orientar i informar els visitants. Aquesta gestió es va fer a través de convenis de col·laboració amb els ajuntaments del parc. Els convenis recullen els objectius que es persegueixen amb l'obertura d'aquests equipaments: l'atenció i informació als visitants dels valors, patrimoni i normativa del parc principalment, però també la informació de serveis i turística del propi municipi on es localitzaven els punts d'informació.

El parc, sigui pels compromisos adquirits a través dels convenis amb els ajuntaments sigui perquè hi ha zones amb molta afluència de visitants, necessita realitzar l'atenció i informació del públic visitant en diferents indrets del parc mitjançant una empresa de serveis d'informadors que realitzi aquestes actuacions.

Nogensmenys, el parc durant tots aquests anys s'ha anat dotant d'eines de gestió que persegueixen una millor atenció i relació amb el visitant. El principal ha estat el Sistema de qualitat en la gestió de l'ús públic (Sistema Q), <https://parcs.diba.cat/web/santllorenc/q-de-qualitat>. Aquest sistema es va anar



implantant d'una manera força gradual al parc des d'aproximadament l'any 2000. L'any 2007 es va veure reconeguda la tasca d'implantació feta amb l'acreditació oficial del Sistema de Qualitat.

El Sistema Q va dotar de protocols, fitxes i registres de gestió per assegurar que la gestió tan interna com externa es feia d'acord amb els estàndards definits.

A través de la formació feta al personal tots aquests anys el Pla d'informació ha dotat d'eines de relació, empatia i bona comunicació amb el visitant com és el Decàleg de l'informador, recollit al document 'El paper del personal d'informació': <https://parcs.diba.cat/documents/10344/168215889/PersonallInformacio.pdf/2142f6c8-1a44-44a4-9f53-358ec16f0d71>.

L'any 2018 el Pla d'informació, fins llavors majorment executat a través de convenis de col·laboració amb els ajuntaments del parc, va ser gestionat a través d'un contracte de serveis fins a l'actualitat.

2. Objecte del contracte

Per atendre els visitants, orientar-los i fer més profitosa la seva estada, el Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac compta amb una sèrie d'equipaments i serveis destinats a l'ús públic i l'educació ambiental, desplegats al llarg del territori gestionats a través de fórmules en conveni amb alguns dels ajuntaments del parc.

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei d'informació en els diferents punts i centres d'informació que el parc té en conveni amb els ajuntaments del parc i també en aquells punts amb molta afluència de visitants que es detallen a continuació.

La gestió del Pla d'informació es farà, com s'ha vingut fent els darrers quatre anys, a través de la contractació promoguda pel Servei de Gestió de Parcs Naturals (en endavant SGPN) per gestionar, desenvolupar i coordinar el Pla d'Informació als visitants del Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac i dur a terme tasques d'atenció, informació, orientació i acollida, i coordinació adreçades al públic visitant del parc.

El personal de l'empresa contractista encarregada de prestar el servei d'informació es regirà per les funcions definides als annexes II i III on es detalla el comportament de cara als visitants i les tasques a seguir en el decurs de la feina. Es tracta de dos documents on es fixa la qualitat de la feina que s'espera del personal i també es defineixen les responsabilitats.

De manera general es persegueix amb aquest contracte l'atenció, informació, orientació i acollida de les persones que visiten al parc per tal de donar-los a conèixer el patrimoni, les activitats i la normativa de l'entorn del parc de Sant Llorenç així com dels municipis que en formen part. També mitjançant aquest contracte de serveis es faran funcions de recompte i enquestació de les persones que visiten el parc i el corresponent tractament de les dades.



Per les característiques dels llocs de treball, aquests es poden designar com a informadors mòbils o que desenvolupen les seves funcions principalment en les àrees més freqüentades del parc i informadors fixos o que desenvolupen majoritàriament les seves tasques a punts i centres d'informació o als seus voltants depenent de les necessitats que l'equip de gestió del parc a través del responsable del contracte puguin determinar. En aquest sentit cal remarcar que les necessitats de servei les poden determinar també els municipis en els que es presta el servei o l'equip de gestió del parc i ocasionalment es podran redistribuir el personal d'acord amb les necessitats temporals.

3. Abast del contracte

La prestació del servei objecte d'aquest contracte abasta els següents àmbits:

a. Dispositiu mòbil

El Dispositiu d'Informació Personalitzada (en endavant, DIP) consisteix a atendre els visitants en aquells indrets a l'exterior vinculats a equipaments, aparcaments o zones molt concorregudes. Més endavant s'explica les àrees de treball dels diferents indrets.

A més de donar orientacions, recomanacions i fer conèixer la normativa del parc als usuaris, els informadors ofereixen explicacions sobre el patrimoni natural i cultural i recursos del parc i acompanyen els visitants en la seva descoberta dels elements d'interès.

També obtenen dades anònimes per tal de comptabilitzar els visitants i caracteritzar-los tot determinant hàbits i perfils.

Vegeu la ubicació desglossada a continuació:

- Àrea de l'Obac: Coll de l'Obac, Obac Vell, font de la Portella, turó de la Carlina, Torrota de l'Obac.
- Àrea del Coll d'Estenalles : la Falconera, Montcau, coll d'Eres, sepultures, Simanya, la Mata, les Saleres.
- Àrea d'Alzina del Sal·lari, Torre de l'Àngel, i Can Robert (2 informadors): coll de Tres Creus, coll de Boix, els Tres Jutges, Font dels Traginers, riera de les Arenes, el Gabi, torrent de la Riba canal de les Bruixes, tombes, trull.
- Àrea de la Mola: Can Pobla, Cavall Bernat, Dipòsit, Roca de les Onze Hores, font Soleia, la Mola.
- Àrea de les Arenes: els Bullidors, sot de la Carda, sot de Matalonga, ermita, font del Plàtan, cases de les Arenes.
- Àrea de la vall d'Horta: des de l'entrada a la font del Llor, passant pels principals indrets amb presència de visitants: el Marquet, castell de Pera, el Romeu, la Roca, entre altres.



- Reforç tardor: a requeriments del servei en aquells punts amb més freqüentació, amb un màxim de 2 persones el mateix dia.

b. Centres i Punts d'Informació

També és objecte de la contractació del Pla d'Informació la gestió dels següents Centres i Punts d'Informació:

- Punt d'Informació de Granera, el Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Granera, ubica els serveis d'informació en un edifici municipal, al Casal, s'ofereixen serveis d'informació als visitants.
- Punt d'Informació de Sant Llorenç Savall. El Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Sant Llorenç Savall, ubica els serveis d'informació a la planta baixa de l'edifici municipal. S'hi ofereixen serveis d'informació als visitants.
- Punt d'Informació de Talamanca. El Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Talamanca, a la caseta de la plaça del Raval. S'hi ofereixen serveis d'informació als visitants.
- Punt d'Informació de Rellinars. El Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Rellinars, ubica els serveis d'informació a la planta baixa de l'edifici municipal de les antigues escoles. S'hi ofereixen serveis d'informació als visitants.
- Punt d'Informació de Vacarisses. El Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Vacarisses, ubica els serveis d'informació i l'Ajuntament al Castell, equipament municipal que també acull la Biblioteca.
- Punt d'Informació de Monistrol de Carders. El Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Vacarisses, ubica els serveis d'informació a la caseta de la plaça de la Pedrera.
- Centre d'Informació de Mura. El Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Vacarisses, ubica els serveis a l'edifici de l'Ajuntament al Castell.
- Centre d'Informació de Rocafort. El Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort, dona els serveis d'informació en un edifici municipal a Rocafort, al Casal, on hi ha una exposició sobre les tines a peu de vinya i s'ofereixen serveis d'informació als visitants.

El responsable del contracte i de l'empresa contractista podran acordar canvis en la ubicació del personal, tant mòbil com fix, atenent a criteris de necessitats per qüestió de millores en l'atenció als visitants i donar resposta a situacions de molta freqüentació.



c. Coordinació

Finalment, és també objecte de la contractació del Pla d'Informació la coordinació entre el personal de l'empresa contractista i el parc mitjançant una persona de l'empresa de serveis haurà de vetllar per tal que els informadors tinguin la informació puntual, les publicacions que necessitin, la roba i tot allò que els sigui indispensable per al normal funcionament en el seu lloc de treball.

També realitzarà tasques relacionades amb el funcionament del Sistema de Qualitat tals com recollir la informació que generin els informadors i omplir els registres d'enquestes anònimes, de freqüentació, incidències i els que s'indiquin des de l'equip tècnic del parc.

4. Descripció del servei d'informació

Les activitats, tasques i serveis que integren el Pla d'Informació del parc natural s'agrupen en els tres blocs que seguidament s'exposen: planificació i avaluació, execució i coordinació.

a. Planificació i avaluació del Pla d'informació

Durant el primer mes de contracte, el contractista haurà d'elaborar i dissenyar un programa general per a gestionar, organitzar i desenvolupar el Pla d'Informació als visitants del parc natural per a tot el període de contracte i que haurà de ser validat pel tècnic responsable del contracte, d'acord amb el següent pautat:

1. Objectius generals del Pla
2. Continguts informatius
3. Àmbits d'actuació (segons s'ha descrit al punt 3 d'aquest lot)
 - 3.1. Objectius específics per àmbit
 - 3.2. Relació de tasques per a cada àmbit
 - 3.3. Organització i disseny per a cada àmbit
 - 3.4. Recull d'informació i tractament de les dades per a cada àmbit
4. Mitjans
 - 4.1. Materials
 - 4.1.1. Pedagògic i divulgatiu
 - 4.1.2. Infraestructures i instal·lacions



4.1.3. Altres

4.2. Humans

4.2.1. Tipificació i funcions

4.2.2. Pla de formació

4.2.3. Prevenció de riscos laborals

5. Avaluació del servei i valoració del grau de satisfacció dels usuaris

La valoració del programa quedarà recollida en una memòria anual que el contractista haurà de presentar al tècnic responsable del contracte durant el mes de gener de cada any. Aquest document contemplarà aspectes com la feina realitzada en l'exercici anterior, la valoració de la mateixa, el grau de satisfacció dels usuaris o propostes de millora per a l'annualitat següent.

b. Execució del Pla d'informació

La realització de les activitats, tasques i serveis que integren el Pla d'Informació del Parc es caracteritza pel desenvolupament de les tasques principals següents:

- Orientació i atenció als usuaris i visitants fent recomanacions, donant explicacions o atenent consultes relatives al parc natural i als municipis que l'integren, a la Xarxa de Parcs Naturals i, en general, totes aquelles relacionades amb l'entorn i el territori.
- Donar a conèixer els diferents programes, programes i activitats del parc: Carta Europea de Turisme Sostenible, Sistema de Qualitat, Pla d'Ús Públic, Pla d'Educació i Sensibilització Ambiental, Pla de seguiment de la Conservació, Passejades guiades i acompanyades, etcètera.
- Facilitar les dades als visitants sobre els elements d'interès dels municipis, les seves activitats culturals i de lleure, el seu entorn i la seva oferta de productes i serveis.
- Recollida de dades anònimes d'afluència de visitants i caracterització dels hàbits i el perfil d'aquests. Estudi de freqüentació.
- Realització d'enquestes anònimes als visitants.
- Lliurament de material divulgatiu.
- Gestió de l'inventari de publicacions i material.
- Regulació de l'aparcament i els accessos.
- Actualització d'informació amb el SGPN. Revisió i actualització de continguts de la pàgina web del parc.
- Participació en actes programats pel SGPN o en col·laboració amb els municipis del parc.



- Generació i redacció de notícies relacionades amb l'activitat d'informació.
- Neteja de manteniment dels punts o equipaments on es desenvolupi el servei d'informació.
- Qualsevol altra funció relacionada amb la informació i l'ús públic que li pugui ser assignada.

Després de la festa de Reis i just abans de Nadal (a excepció de l'agost) s'ubiquen punts d'informació a les entrades principals del parc i/o als indrets més freqüentats. Aquest dispositiu es troba operatiu els dissabtes, diumenges i festius en horari de matí.

Personal:

Set informadors en DIP més dos de reforç a la tardor, i vuit en centres i punts d'informació.

Horari i calendari:

Es fixen 97 dies de treball, que seran entre el primer dissabte després de Reis i fins el diumenge més a prop de Nadal. Per acabar de decidir el calendari, cap any és igual, a principi d'any es fixaran els dies i s'ajustarà triant algun pont o festiu de Barcelona si en sobrés cap de dia; o si en falta no es treballarà algun dia de final de juliol atesa la calor d'aquella època de l'any.

Prioritàriament a l'agost no es treballarà atès que és una època de baixa freqüentació al parc.

L'horari serà de 5 h pels informadors mòbils, principalment de 09 a 14 h; i de 4 h el dels fixos, de 10 a 14 h.

El responsable del contracte juntament amb l'empresa contractista podran definir canvis en el calendari i horaris per adaptar-los a les necessitats de cada lloc.

c. Coordinació dels equipaments i serveis d'informació del Parc

Com s'ha esmentat, és també objecte d'aquest contracte la coordinació del Pla d'informació del Parc i dels serveis d'ús públic que en ells es desenvolupen, inclosos els equipaments gestionats a través de l'establiment de convenis de col·laboració amb altres administracions. Aquesta coordinació està caracteritzada per:

- Realitzar visites personalitzades a cadascun dels equipaments i als informadors del DIP.



- Vetllar per la qualitat de continguts i serveis en relació a l'atenció dels visitants i el coneixement del territori.
- Interlocució entre els diferents actors del servei d'informació (DIP, equipaments i equip tècnic del parc i d'altres administracions).
- Homogeneïtzació del servei.
- Actualització de la informació.
- Seguiment i gestió de l'inventari de publicacions del Parc i dels equipaments.
- Canalització de demandes (material divulgatiu i altres necessitats).
- Detecció d'incidències, errors o deficiències i propostes de millora (report setmanal).
- Programació i execució d'activitats d'educació ambiental (passejades, tallers, jornades, etc, de sensibilització vers els problemes mediambientals) i col·laboració en d'altres activitats que siguin proposades des dels equipaments.
- Gestió de projectes, redacció de documents i materials de difusió, suport, interpretació relacionats amb l'atenció als visitants i l'educació ambiental.
- Recollida i tractament inicial de dades i material elaborat per cada equipament.
- Col·laboració en l'elaboració de la memòria anual dels equipaments i serveis.

Personal: Un coordinador.

Horari habitual: Cinc hores variables en funció de les tasques, prèviament acordades amb el responsable del contracte i l'empresa contractista.

Calendari i hores de treball: el mateix que el dels informadors.

VEURE ANNEX I per informació més concreta del personal, horari i calendari.

LOT 2: PLA D'INFORMACIÓ I ACOLLIDA ALS VISITANTS DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY.

1. Antecedents

L'any 1987 es va obrir el Centre d'Informació de Can Casades, com a centre de visitants gestionat amb personal propi, per tal de donar informació als visitants i també de suport a activitats pedagògiques.



Posteriorment es van anar obrint altres punts i centres d'informació al parc per atendre la creixent demanda d'informació i orientar i informar els visitants. Aquesta gestió es va fer a través de convenis de col·laboració amb els ajuntaments del parc. Els convenis recullen els objectius que es persegueixen amb l'obertura d'aquests equipaments: l'atenció i informació als visitants dels valors, patrimoni i normativa del parc principalment, però també la informació de serveis i turística del propi municipi on es localitzaven els punts d'informació.

El parc, sigui pels compromisos adquirits a través dels convenis amb els ajuntaments sigui perquè hi ha zones amb molta afluència de visitants, necessita realitzar l'atenció i informació del públic visitant en diferents indrets del parc mitjançant una empresa de serveis d'informadors que realitzi aquestes actuacions. En l'apartat 3 del present lot 2 del Plec de prescripcions tècniques particulars es detalla quins són aquests indrets.

Nogensmenys, el parc durant tots aquests anys s'ha anat dotant d'eines de gestió que persegueixen una millor atenció i relació amb el visitant. El principal ha estat el Sistema de qualitat en la gestió de l'ús públic (Sistema Q) (<https://parcs.diba.cat/web/montseny/q-de-qualitat>). Aquest sistema es va anar implantant d'una manera força gradual al parc des d'aproximadament l'any 2000. L'any 2004 es va veure reconeguda la tasca d'implantació feta amb l'acreditació oficial del Sistema de Qualitat.

El Sistema Q va dotar de protocols, fitxes i registres de gestió per assegurar que la gestió tan interna com externa es feia d'acord amb els estàndards definits.

A través de la formació feta al personal tots aquests anys el Pla d'informació ha dotat d'eines de relació, empatia i bona comunicació amb el visitant com és el Decàleg de l'informador, recollit al document 'El paper del personal d'informació' (<https://parcs.diba.cat/documents/10344/168215889/PersonalInformacio.pdf/2142f6c8-1a44-44a4-9f53-358ec16f0d71>).

2. Objecte del contracte

Per atendre els visitants, orientar-los i fer més profitosa la seva estada, el Parc del Natural del Montseny compta amb una sèrie d'equipaments i serveis destinats a l'ús públic i l'educació ambiental, desplegats al llarg del territori i gestionats directament amb personal propi o bé a través de fórmules conveniades amb els ajuntaments del Parc o a través de contractes amb empreses del sector.

És objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars la contractació promoguda pel Servei de Gestió de Parcs Naturals (en endavant SGPN) per gestionar, desenvolupar i coordinar el Pla d'Informació i acollida als visitants del Parc del Natural del Montseny i dur a terme tasques d'atenció, informació, orientació, acollida,



dinamització, interpretació, educació ambiental i coordinació adreçades al públic visitant del Parc.

3. Abast del contracte

El Pla d'Informació i acollida suara referit abasta els següents àmbits en la prestació del servei:

3.1. Dispositiu d'Informació Personalitzada

El Dispositiu d'Informació Personalitzada (en endavant, DIP) consisteix a establir, punts d'informació a les entrades principals i als indrets més freqüentats durant el matí de dissabtes, diumenges i festius.

A més de donar orientacions i recomanacions als usuaris, els informadors ofereixen explicacions sobre el patrimoni natural i cultural del Parc i acompanyen els visitants en la seva descoberta dels elements d'interès. També obtenen dades anònimes per tal de comptabilitzar els visitants i caracteritzar-los tot determinant hàbits i perfils.

3.2. Centres d'Informació

També és objecte de la contractació del Pla d'Informació i acollida la gestió dels següents centres i punts d'informació:

- Centre d'Informació del Brull, el Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut d'un conveni de col·laboració signat amb el Bisbat de Vic, disposa d'un local situat a la Rectoria del Brull, que ha estat rehabilitat i on s'ofereixen els serveis d'informació i acollida als visitants.
- Centre d'Informació de Fogars de Montclús, el Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut de l'acord pres amb l'Ajuntament de Fogars de Montclús, ubica els serveis d'informació i acollida en un dels principals accessos del parc, en un equipament propietat de la Diputació de Barcelona.
- Punt d'informació d'Aiguafreda, el Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut de l'acord pres amb l'Ajuntament d'Aiguafreda, ubica els serveis d'informació i acollida als espais habilitats per l'Ajuntament, indistintament al parc de la carretera s/n o Aiguafreda de Dalt.
- Punt d'informació de Gualba a Can Figueres, el Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut de l'acord pres amb l'Ajuntament de Gualba, ubica els serveis d'informació i acollida a la masia de Can Figueres, equipament propietat de l'ajuntament de Gualba.



- Punt d'informació de Figaró al Molí de ca l'Antic, el Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut de l'acord pres amb l'Ajuntament de Figaró, ubica els serveis d'informació i acollida en un equipament propietat de l'ajuntament de Figaró.
- Punt d'informació de Seva, el Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut de l'acord pres amb l'Ajuntament de Seva, ubica els serveis d'informació i acollida en un equipament propietat de l'ajuntament de Seva.
- Centre d'informació de Montseny, el Servei de Gestió de Parcs Naturals, en virtut de l'acord pres amb l'Ajuntament de Montseny, ubica els serveis d'informació i acollida en un equipament propietat de l'ajuntament de Montseny.

3.3. Activitats de reforç d'informació

El Parc Natural del Montseny, durant la tardor, des de l'11 de setembre a mitjans de novembre és quan rep un major nombre de visitants. Moltes vegades es fa molt difícil, amb els efectius existents realitzar les tasques d'informació i ordenació de l'ús públic d'aquestes zones més freqüentades. També, arran de la posada en funcionament del servei de transport públic, el Bus Parc en alguns indrets del parc, adquireix especial rellevància la informació de reforç realitzada en aquestes zones i en altres que es puguin detectar.

Les funcions i servei en aquest cas s'assimila al descrit en el punt 3.1, Dispositiu d'Informació Personalitzada d'aquest Lot, però amb la característica de que la informació es realitzarà a requeriments del servei i en el període de major afluència.

3.4. Coordinació

Finalment, és també objecte de la contractació del Pla d'Informació i acollida la coordinació de tots els equipaments d'informació del Parc i dels serveis d'ús públic que en ells es desenvolupen, inclosos els equipaments gestionats a través de l'establiment de convenis de col·laboració amb altres administracions.

Haurà de vetllar per tal que els informadors tinguin la informació puntual, les publicacions que necessitin, la roba i tot allò que els sigui indispensable per al normal funcionament en el seu lloc de treball.

També realitzarà tasques relacionades amb el funcionament del Sistema de Qualitat tals com recollir la informació que generin els informadors: enquestes de satisfacció, de freqüentació, incidències i els que s'indiqui des de l'equip tècnic del parc.

4. Descripció del servei d'informació i acollida



Les activitats, tasques i serveis que integren el Pla d'Informació i acollida del Parc Natural del Montseny s'agrupen en els tres blocs que seguidament s'exposen: planificació i avaluació, execució i coordinació.

4.1. Planificació i avaluació del Pla d'informació i acollida

Durant el primer mes de contracte, el contractista haurà d'elaborar i dissenyar un programa general per a gestionar, organitzar i desenvolupar el Pla d'Informació i acollida als visitants del Parc Natural del Montseny per a tot el període de contracte i que haurà de ser validat pel tècnic responsable del contracte, d'acord amb el següent pautat:

1. Objectius generals del Pla
2. Continguts informatius
3. Àmbits d'actuació (segons l'apartat 3 d'aquest lot)
 - 3.1. Objectius específics per àmbit
 - 3.2. Relació de tasques per a cada àmbit
 - 3.3. Organització i disseny per a cada àmbit
 - 3.4. Recull d'informació i tractament de les dades per a cada àmbit
4. Mitjans
 - 4.1. Materials
 - 4.1.1. Pedagògic i divulgatiu
 - 4.1.2. Infraestructures i instal·lacions
 - 4.1.3. Altres
 - 4.2. Humans
 - 4.2.1. Tipificació i funcions
 - 4.2.2. Pla de formació
 - 4.2.3. Prevenció de riscos laborals
5. Avaluació del servei i valoració del grau de satisfacció dels usuaris

La valoració del programa quedarà recollida en una memòria anual que el contractista haurà de presentar al tècnic responsable del contracte durant el mes de gener de cada any. Aquest document contemplarà aspectes com la feina realitzada en l'exercici anterior, la valoració de la mateixa, el grau de satisfacció dels usuaris o propostes de millora per a l'annualitat següent.



4.2. Execució del Pla d'informació i acollida

La realització de les activitats, tasques i serveis que integren el Pla d'Informació i acollida del Parc es duran a terme atenent els blocs següents:

4.2.1. Execució del servei d'informació

Aquest servei es caracteritza pel desenvolupament de les tasques principals següents:

- Orientació i atenció als usuaris i visitants fent recomanacions, donant explicacions o atenent consultes relatives al Parc Natural del Montseny i als municipis que l'integren, a la Xarxa de Parcs Naturals i, en general, totes aquelles relacionades amb l'entorn i el territori.
- Facilitar les dades als visitants sobre els elements d'interès dels municipis, les seves activitats culturals i de lleure, el seu entorn i la seva oferta de productes i serveis.
- Recollida de dades anònimes d'afluència de visitants i caracterització dels hàbits i el perfil d'aquests. Estudi de freqüentació.
- Realització d'enquestes anònimes als visitants.
- Lliurament de material divulgatiu.
- Gestió de préstec de material (adaptat i/o pedagògic).
- Gestió de l'inventari de publicacions i material.
- Regulació de l'aparcament i els accessos (si s'escau)
- Actualització d'informació amb el SGPN. Revisió i actualització de continguts de la pàgina web del Parc, en referència als equipaments d'informació i activitats.
- Col·laboració en actes programats pel SGPN o pels municipis del Parc.
- Generació i redacció de notícies relacionades amb l'activitat d'informació.
- Neteja dels punts o equipaments on es desenvolupi el servei d'informació. Gestió del manteniment ordinari dels equipaments d'informació. En el cas dels centres i punts d'informació municipals (Aiguafreda, el Figaró, Gualba, Seva, Montseny) es vetllarà pel bon estat de manteniment i neteja de l'equipament en col·laboració amb els respectius ajuntaments.
- Promoure activitats complementàries de descoberta de l'entorn i d'educació ambiental en els àmbits de la interpretació del patrimoni natural i cultural, l'ambientalització i la sostenibilitat lligades als equipaments d'informació que ho requereixin.
- Promoure la venda de productes locals i material relacionat amb el territori en centres i punts d'informació.



- Qualsevol altra funció relacionada amb la informació i l'ús públic que li pugui ser assignada.

L'execució d'aquestes tasques es durà a terme mitjançant diferents escenaris d'actuació:

4.2.1.1. Activitats d'informació dutes a terme a través del Dispositiu d'Informació Personalitzada

Aquest dispositiu es troba operatiu els dissabtes, diumenges i festius en horari de matí.

Personal: 3 informadors, cadascun d'ells amb un vehicle apte per a circular per la xarxa viària del Parc que donaran servei en els punts més freqüentats, i es situen als principals aparcaments i llocs freqüentats del parc:

- Àmbit el Brull: Collformic, disposa d'una caseta de fusta amb la informació bàsica.
- Àmbit Fogars de Montclús: Plana Amagada (disposa d'una caseta de fusta amb la informació bàsica) i Plana del Coll
- Àmbit Baix Montseny: Santa Maria de Palautordera, Montseny, Campins

Horari habitual: De 10 a 15 h

Excepcionalment, en cas d'activitats organitzades que es considerin d'especial interès, es podran programar tasques d'informació i regulació dels visitants fora de l'horari habitual. La necessitat d'aquests serveis serà comunicada amb una antelació mínima de 7 dies naturals.

Calendari: El nombre de dies de treball és de 105 dies anuals. Dissabtes, diumenges i festius durant tot l'any, des del cap de setmana després de Reis fins al cap de setmana abans de Nadal.

Hores de treball: Dels 110 dies de treball, es treballarà a raó de 5 hores/dia; la qual cosa representa un total de 525 hores/any per a cada informador.

4.2.1.2. Activitats d'informació en Centres d'Informació

El Pla d'Informació i acollida contempla la gestió dels següents centres d'informació:

- Centre d'Informació de Fogars de Montclús
- Centre d'Informació de la Rectoria del Brull



- Centre d'informació de Montseny

<u>Personal:</u>	Tres informadors (un informador per equipament).
<u>Ubicació:</u>	als centres d'informació esmentats.
<u>Horari:</u>	5h durant el matí, preferentment de 10h a 15h, aquest horari podrà ser modificat per necessitats del servei, sempre que es requereixi i es comuniqui a l'equip tècnic del parc.
<u>Calendari:</u>	El nombre de dies de treball és de 105 dies anuals. Dissabtes, diumenges i festius durant tot l'any, des del cap de setmana després de Reis fins al cap de setmana abans de Nadal.
<u>Hores de treball:</u>	El nombre de jornades de treball i hores totals serà: Atenció usuaris (obertura equipaments i serveis complementaris): una mitjana de 105 jornades anuals per equipament. Representen un total de 525 hores anuals per cada un dels centres d'informació.

El Pla d'Informació i acollida contempla la gestió dels següents punts d'informació:

- Punt d'Informació d'Aiguafreda
- Punt d'Informació de Gualba
- Punt d'informació del Figaró
- Punt d'informació de Seva

<u>Personal:</u>	1 informador per equipament
<u>Ubicació:</u>	als punts d'informació esmentats.
<u>Horari:</u>	5h durant el matí, preferentment de 10h a 15h, aquest horari podrà variar per necessitats del servei, sempre que es requereixi i es comuniqui a l'equip tècnic del parc.
<u>Calendari:</u>	El nombre de dies de treball és de 105 dies anuals. Dissabtes, diumenges i festius durant tot l'any, des del cap de setmana després de Reis fins al cap de setmana abans de Nadal.
<u>Hores de treball:</u>	El nombre de jornades de treball i hores totals serà: Atenció usuaris (obertura equipaments i serveis complementaris): una mitjana de 105 jornades anuals per equipament. Representen un total de 525 hores anuals per cada un dels punts d'informació.



4.2.1.3. Activitats de reforç d'informació

<u>Personal:</u>	a requeriments del servei en aquells punts amb més freqüentació, amb un màxim de 9 persones el mateix dia.
<u>Horari:</u>	5h durant el matí, preferentment de 8h a 13h, aquest horari podrà ser modificat per necessitats del servei, sempre que es requereixi i es comuniqui a l'equip tècnic del parc.
<u>Calendari:</u>	Durant tot l'any, per requeriments del servei, en funció de les campanyes, i preferentment en el període de tardor (setembre – novembre)
<u>Hores de treball:</u>	fins a un màxim de 945 hores anuals en concepte de bossa d'hores per tot el servei de reforç.

Les activitats de reforç d'informació caldrà consensuar amb el responsable del contracte, les persones, l'horari i el calendari amb, com a mínim, 15 dies d'antelació.

4.3. Coordinació dels equipaments i serveis d'informació i acollida del Parc

Finalment, és també objecte d'aquest contracte la coordinació de tots els equipaments d'informació del Parc i dels serveis d'ús públic que en ells es desenvolupen, inclosos els equipaments gestionats a través de l'establiment de convenis de col·laboració amb altres administracions. Aquesta coordinació està caracteritzada per:

- Realitzar visites personalitzades a cadascun dels equipaments i als informadors del DIP.
- Vetllar per la qualitat de continguts i serveis.
- Interlocució entre els diferents actors del servei d'informació (DIP, equipaments i equip tècnic del parc i d'altres administracions).
- Homogeneïtzació del servei.
- Actualització de la informació.
- Seguiment i gestió de l'inventari de publicacions del Parc i dels equipaments.
- Detecció d'incidències, errors o deficiències i propostes de millora (report setmanal).
- Supervisió d'un correcte funcionament del servei.
- Recollida i tractament inicial de dades anònimes i material elaborat per cada equipament.
- Col·laboració en l'elaboració de la memòria anual dels equipaments i serveis.

Personal: Un coordinador.



Horari habitual:

- Equipaments, DIP i altres: 6 hores/dia de treball, adaptant l'horari a les necessitats dels diferents Centres o Punts d'Informació, del DIP, de l'Oficina del Parc o de les diferents activitats en què hi participi.

Calendari i hores de treball:

- Equipaments i DIP's, es faran d'acord amb el calendari de cada equipament garantint una freqüència mínima d'un cop al mes.
- Oficina del Parc o altres requeriments (reunions amb tercers, jornades de treball, actes i esdeveniments, etc.), es podrà realitzar en dies laborables, cap de setmana o festiu a raó de 3 dies/mes.

El nombre de jornades de treball serà de 160 dies. Majoritàriament es treballarà els divendres, dissabtes, diumenges i festius.

Així doncs, les tasques de coordinació suposen un total aproximat de 960 hores/any. Aquest total d'hores pot ser distribuït de forma diferent a la inicialment assignada si les dues parts ho valoren oportú i així ho acorden.

VEURE ANNEX I per informació més concreta del personal, horari i calendari.

LOT 3: PLA D'INFORMACIÓ I ACOLLIDA ALS VISITANTS DELS PARCS DEL GARRAF, OLÈRDOLA I FOIX.

1. Antecedents

El Pla especial dels Parcs del Garraf va ser aprovat en data 24 de maig i 16 de desembre de 1986 i publicada la seva aprovació en el DOGC núm. 805 de 18 de febrer de 1987. Ha estat modificat en data 22 de novembre de 1995 i publicada la seva aprovació en el DOGC núm. 2157 de 22 de gener de 1996, i en data 19 de novembre de 2001 i publicada la seva aprovació en el DOGC núm. 3592 d'11 de març de 2002.

El Pla especial de protecció de medi físic i del paisatge de l'espai natural d'Olèrdola va ser aprovat en data d'11 de novembre de 1992 i publicada la seva aprovació en el DOGC núm. 1.672 de 20 de novembre de 1992. El 2 de desembre de 1997 va ser



aprovada la seva modificació i publicada en el DOGC núm. 2.562 de 22 de gener de 1998.

El primer Pla especial de l'embassament del Foix va ser aprovat definitivament per la Comissió d'Urbanisme de Barcelona en data 28 de juliol de 1993 i publicada la seva aprovació en el DOGC núm. 1807 de l'11 d'octubre de 1993.

El 27 d'abril de 2012 es va publicar al DOGC número 6117 l'edicta del 20 d'abril de 2012 sobre els acords de la Comissió Territorial d'Urbanisme referits al nou Pla especial del Foix als termes municipals de Castellet i la Gornal, Santa Margarida i els Monjos i Olèrdola que prèviament s'havien aprovat el 26 de gener de 2012.

Dins dels objectius de la gestió dels parcs, els Plans Especials assenyalen, l'establiment d'un programa d'ús públic, que inclogui la creació i el manteniment d'una xarxa d'equipaments i serveis.

Els objectius esmentats exigeixen de l'administració dels Parcs actuacions adreçades a la informació, orientació i acollida del públic visitant. En aquest sentit, el Servei de gestió de Parcs Naturals (SGPN) ha dut i està duent a terme diverses actuacions de millora en les àrees de més afluència dels Parcs del Garraf, Olèrdola i Foix.

El Pla d'Ús Públic dels Parcs, elaborat l'any 2009, contempla un important programa d'informació on es posa de manifest la rellevància del Pla d'informació i del seu desplegament per tal d'assolir els objectius plantejats en el marc de la informació.

Per atendre els visitants, orientar-los i fer més profitosa la seva estada, el Parc compta amb una sèrie d'equipaments i serveis destinats a l'ús públic i l'educació ambiental.

Un d'aquests serveis el constituïa el Pla d'Informació dels Parcs, posat en funcionament l'any 1993 i inicialment integrat pel Dispositiu d'Informació Personalitzada (en endavant DIP) que es desplegava en les èpoques de més afluència de visitants al parc i que perseguia un model d'informació més actiu. Complementant les tasques d'informació que es duen a terme a l'interior dels Parcs, el Pla d'Informació s'ha anat dotant d'infraestructures que suposen un important suport per al desenvolupament del servei d'informació. I gairebé tots els municipis dels Parcs tenen el seu punt d'informació físic dintre del nucli urbà.

L'any 2001 es posa en marxa una nova fórmula per a la gestió del Pla d'Informació a través de l'establiment de contractes, primer com a concessió administrativa i darrerament com a contracte de serveis, fet que ha suposat l'externalització d'una gran part del servei d'informació dels Parcs.



En les successives contractacions s'han anat introduint canvis per tal de millorar el servei objecte de contractació, tot adaptant-lo a les noves situacions i requeriments del servei d'informació.

2. Objecte del contracte

Per atendre els visitants, orientar-los i fer més profitosa la seva estada, els Parcs del Garraf, Olèrdola i Foix compten amb una sèrie d'equipaments i serveis destinats a l'ús públic i l'educació ambiental, desplegats al llarg del territori i gestionats a través de fórmules conveniades amb els ajuntaments dels Parcs o a través de contractes de serveis amb empreses del sector.

És objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars la contractació promoguda pel Servei de gestió de Parcs Naturals (en endavant SGPN) per gestionar, desenvolupar i coordinar el Pla d'Informació i acollida als visitants dels Parcs del Garraf, Olèrdola i Foix i dur a terme tasques d'atenció, informació, orientació, acollida, educació ambiental i coordinació adreçades al públic visitant dels Parcs.

3. Abast del contracte

El Pla d'Informació i acollida referit abasta els següents àmbits en la prestació del servei:

3.1. Dispositiu d'Informació Personalitzada: Reforç tardor.

El Dispositiu d'Informació Personalitzada (en endavant, DIP) consisteix a establir, durant els períodes de més afluència de visitants als Parcs (primavera i tardor), punts d'informació a les entrades principals i als indrets més freqüentats durant el matí de dissabtes, diumenges i festius. A més de donar orientacions i recomanacions als usuaris, els informadors ofereixen explicacions sobre el patrimoni natural i cultural dels Parcs i acompanyen els visitants en la seva descoberta dels elements d'interès. També obtenen dades anònimes per tal de comptabilitzar els visitants i caracteritzar-los tot determinant hàbits i perfils.

3.2. Centres d'Informació

També és objecte de la contractació del Pla d'Informació i acollida la gestió de tres Centres d'Informació:

- Centre d'Informació del Petit Casal de Begues, el Servei de gestió de Parcs Naturals, en virtut d'un conveni de col·laboració signat amb l'Ajuntament de Begues,



disposa d'un local situat en el nucli de Begues, en l'edifici d'atenció ciutadana on s'ofereixen els serveis d'informació i acollida als visitants.

- Centre d'Informació de la Sala d'Olivella, el Servei de gestió de Parcs Naturals, en virtut de l'acord pres amb l'Ajuntament d'Olivella, ubica els serveis d'informació i acollida en un edifici municipal situat al nucli antic del poble d'Olivella, en aquest equipament s'ofereixen serveis d'informació i acollida als visitants.
- Centre d'Informació de la Pleta, el Servei de gestió de Parcs Naturals, de gestió directa, ubica els serveis d'informació i acollida en l'edifici propi del Parc, situat al municipi de Sitges, en aquest equipament s'ofereixen serveis d'informació i acollida als visitants.

-Reforç tardor: a requeriments del servei en aquells punts amb més freqüentació, amb un màxim de 2 persones el mateix dia.

3.3. Coordinació

Finalment, és també objecte de la contractació del Pla d'Informació i acollida la coordinació de tots els equipaments d'informació dels Parcs i dels serveis d'ús públic que en ells es desenvolupen, inclosos els equipaments gestionats a través de l'establiment de convenis de col·laboració amb altres administracions.

4. Descripció del servei d'informació i acollida

Les activitats, tasques i serveis que integren el Pla d'Informació i acollida dels Parcs del Garraf, Olèrdola i Foix s'agrupen en els tres blocs que seguidament s'exposen: planificació i avaluació, execució i coordinació.

4.1. **Planificació i avaluació del Pla d'informació i acollida**

Durant el primer mes de contracte, el contractista haurà d'elaborar i dissenyar un programa general per a gestionar, organitzar i desenvolupar el Pla d'Informació i acollida als visitants dels Parcs del Garraf, Olèrdola i Foix per a tot el període de contracte i que haurà de ser validat pel tècnic responsable del contracte, d'acord amb el següent pautat:

1. Objectius generals del Pla
2. Continguts informatius
3. Àmbits d'actuació (segons l'apartat 3 d'aquest lot)



- 3.1. Objectius específics per àmbit
- 3.2. Relació de tasques per a cada àmbit
- 3.3. Organització i disseny per a cada àmbit
- 3.4. Recull d'informació i tractament de les dades per a cada àmbit
- 4. Mitjans
 - 4.1. Materials
 - 4.1.1. Pedagògic i divulgatiu
 - 4.1.2. Infraestructures i instal·lacions
 - 4.1.3. Altres
 - 4.2. Humans
 - 4.2.1. Tipificació i funcions
 - 4.2.2. Pla de formació
 - 4.2.3. Prevenció de riscos laborals
- 5. Avaluació del servei i valoració del grau de satisfacció dels usuaris

La valoració del programa quedarà recollida en una memòria anual que el contractista haurà de presentar al tècnic responsable del contracte durant el mes de gener de cada any. Aquest document contemplarà aspectes com la feina realitzada en l'exercici anterior, la valoració de la mateixa, el grau de satisfacció dels usuaris o propostes de millora per a l'annualitat següent.

4.2. Execució del Pla d'informació i acollida

La realització de les activitats, tasques i serveis que integren el Pla d'Informació i acollida dels Parcs es duran a terme atenent els blocs següents:

4.2.1. Execució del servei d'informació

Aquest servei es caracteritza pel desenvolupament de les tasques principals següents:

- Orientació i atenció als usuaris i visitants fent recomanacions, donant explicacions o atenent consultes relatives als Parcs del Garraf, Olèrdola i Foix i als municipis que l'integren, a la Xarxa de Parcs Naturals i, en general, totes aquelles relacionades amb l'entorn i el territori.
- Facilitar les dades als visitants sobre els elements d'interès dels municipis, les seves activitats culturals i de lleure, el seu entorn i la seva oferta de productes i serveis.



- Recollida de dades anònimes d'afluència de visitants i caracterització dels hàbits i el perfil d'aquests. Estudi de freqüentació.
- Realització d'enquestes anònimes als visitants.
- Lliurament de material divulgatiu.
- Gestió de préstec de material (adaptat i/o pedagògic).
- Gestió de l'inventari de publicacions i material.
- Regulació de l'aparcament i els accessos.
- Actualització d'informació amb el SGPN. Revisió i actualització de continguts de la pàgina web dels Parcs.
- Participació en actes programats pel SGPN o en col·laboració amb els municipis dels Parcs.
- Generació i redacció de notícies relacionades amb l'activitat d'informació i difusió a les xarxes socials.
- Vetllar per la neteja dels punts o equipaments on es desenvolupi el servei d'informació. Gestió del manteniment ordinari dels equipaments d'informació. En el cas dels equipaments físics Centre d'Informació del Petit Casal de Begues, La Sala d'Olivella i la Pleta es vetllarà pel bon estat de manteniment i neteja de l'equipament en col·laboració amb els Ajuntaments i el Parc del Garraf.
- Qualsevol altra funció relacionada amb la informació i l'ús públic que li pugui ser assignada.

L'execució d'aquestes tasques es durà a terme mitjançant diferents escenaris d'actuació:

4.2.1.1. Activitats d'informació dutes a terme a través del Dispositiu d'Informació Personalitzada fix i/o mòbil

Durant els períodes de més afluència de visitants (primavera i tardor) s'ubiquen punts d'informació a les entrades principals dels Parcs i/o als indrets més freqüentats. Aquest dispositiu es troba operatiu els dissabtes, diumenges i festius en horari normalment de matí. Com a suport per a la prestació del servei a les zones més concorregudes dels Parcs.

Personal: Tres informadors, cadascun d'ells amb un vehicle apte per a circular per la xarxa viària dels Parcs que donaran servei en els punts més freqüentats i/o entrades dels Parcs.

Horari habitual: De 9 a 17 h



Durant èpoques d'hiperfreqüentació si és requereix, alguns informadors hauran d'oferir els seus serveis també en horari de tarda (de 16 a 20 h) per tal d'evitar aglomeracions i contribuir a canalitzar l'important flux de visitants que arriba als Parcs.

Excepcionalment, en cas d'activitats organitzades o fires que es considerin d'especial interès, es podran programar tasques d'informació i regulació dels visitants fora de l'horari habitual. La necessitat d'aquests serveis serà comunicada amb una antelació mínima de 15 dies naturals.

Calendari: El nombre de dies de treball és de 10 dies anuals, distribuïts segons les necessitats.

Hores de treball: Dels 10 dies de treball, considerem que 10 jornades es treballarà a raó de 8 hores/dia; la qual cosa representa un total de 80 hores/any per cada informador del dispositiu. En total 240 hores/any.

4.2.1.2. Activitats d'informació en Centres d'Informació

El Pla d'Informació i acollida també contempla la gestió de tres Centres d'Informació:

- Centre d'Informació del Petit Casal de Begues
- Centre d'Informació de la Sala d'Olivella
- Centre d'informació de la Pleta

Personal: Tres informadors (un informador per equipament).

Ubicació: Preferentment ubicats a les dependències abans esmentades i al seu entorn. Excepcionalment, pot sorgir la necessitat de desplaçar l'informador a d'altres instal·lacions, centres o actes situats dins els municipis dels Parcs.

Horari: De 10 a 14h en els tres equipaments, excepte en el Centre d'informació de la Pleta (de 10 a 15h).

Quan el servei així ho requereixi, aquest horari podrà variar. Igualment, en el cas d'activitats organitzades que es considerin d'especial interès –com ara col·laboracions amb programes transversals de la Xarxa de Parcs Naturals– es podran programar tasques d'informació fora de l'horari habitual. Sense superar el total d'hores consignades.

Calendari: La prestació del servei es farà en dissabtes, diumenges i festius durant tot l'any, llevat que per necessitats del servei es pactin canvis amb el contractista. Els equipaments romandran tancats els



dies 25 i 26 de desembre i els dies 1 i 6 de gener. Les col·laboracions amb altres programes s'adaptaran als horaris de les activitats corresponents.

Hores de treball: El nombre de jornades de treball i hores totals serà:

- Atenció usuaris (obertura equipaments i serveis complementaris: exposicions, museístics, xerrades, educació ambiental): una mitjana de 97 jornades anuals per equipament. Representen un total de 1.2 hores anuals per als tres centres d'informació.

4.2.2. Execució del servei d'acollida

El servei d'acollida contempla el programa d'activitats d'educació ambiental.

4.2.2.1. Programa d'activitats d'educació ambiental

El servei d'acollida comptarà també amb un programa que contempli el desplegament d'activitats d'educació ambiental en els àmbits de la interpretació del patrimoni natural i cultural, l'ambientalització o la sostenibilitat, sempre prenent com a referència la realitat de l'àmbit territorial dels Parcs del Garraf, Olèrdola i Foix.

El contractista promourà anualment una proposta d'activitats d'educació ambiental (entorn de 15 activitats) adreçades a diferents col·lectius i dissenyades d'acord a formats tipològics diferents (resta exclosa la tipologia de passejada guiada).

Per la realització de les mateixes s'haurà de Coordinar amb el tècnic responsable del contracte dels Parcs durant el procés d'elaboració i concreció de les propostes d'activitats, incloent la difusió i la valoració final de les mateixes, que formaran part de la memòria anual general del Pla d'Informació i acollida dels Parcs.

4.3. Coordinació dels equipaments i serveis d'informació i acollida dels Parcs

Finalment, és també objecte d'aquest contracte la coordinació de tots els equipaments d'informació dels Parcs i dels serveis d'ús públic que en ells es desenvolupen, inclosos els equipaments gestionats a través de l'establiment de convenis de col·laboració amb altres administracions i les concessions administratives dels diversos equipaments dels Parcs. Aquesta coordinació està caracteritzada per:

- Realitzar visites personalitzades a cadascun dels equipaments i als informadors del DIP.



- Vetllar per la qualitat de continguts i serveis.
- Interlocució entre els diferents actors del servei d'informació (DIP, equipaments i equip tècnic dels Parcs i d'altres administracions).
- Homogeneïtzació del servei.
- Actualització de la informació.
- Seguiment i gestió de l'inventari de publicacions dels Parcs i dels equipaments.
- Canalització de demandes (material divulgatiu i altres necessitats).
- Detecció d'incidències, errors o deficiències i propostes de millora (report setmanal).
- Programació i execució d'activitats d'educació ambiental i col·laboració en d'altres activitats que siguin proposades des dels equipaments.
- Coordinació de les Passejades guiades dels tres Parcs.
- Recollida i tractament inicial de dades anònimes i material elaborat per cada equipament.
- Col·laboració en l'elaboració de la memòria anual dels equipaments i serveis.
- Fer difusió a les xarxes socials de les activitats i altres temes que passin als Parcs.
- Suport al tècnic d'ús públic en la coordinació amb els equipaments i informadors, i en l'àmbit de la gestió turística i ambiental dels Parcs.

Personal: Un tècnic coordinador.

Horari habitual: 6 hores/dia de treball en 3-4 dies a la setmana de mitjana (laborables i/o festius), adaptant l'horari a les necessitats dels diferents Centres o Punts d'Informació, del DIP, de l'Oficina dels Parcs o de les diferents activitats en què hi participi.

Calendari i hores de treball

Les tasques de coordinació suposen un total aproximat de 1.068 hores/any distribuïdes en 178 jornades de treball. Aquest total d'hores pot ser distribuït de forma diferent a la inicialment assignada si les dues parts ho valoren oportú i així ho acorden.

VEURE ANNEX I per informació més concreta del personal, horari i calendari.



PELS 3 LOTS CONJUNTAMENT:

3. INVENTARI

Posteriorment a la formalització del contracte, la Diputació de Barcelona i el contractista, aixecaran acta del mobiliari i d'altres béns i instal·lacions, paraments i estris a utilitzar. També es recollirà el nombre de publicacions que el Servei de Gestió de Parcs Naturals lliurarà al contractista per a dur a terme el servei contractat.

Qualsevol restitució o canvi del material inventariat, propietat de la Diputació de Barcelona, haurà de ser notificat i aprovat pel Servei de Gestió de Parcs Naturals. El nou material serà propietat de la Diputació de Barcelona mitjançant el tràmit oportú.

4. OBLIGACIONS I DRETS DE LES PARTS

Obligacions per part del contractista

A. Àmbit general

- A.1. Organitzar i prestar els serveis objecte de contractació amb estricta subjecció a les característiques establertes en aquest Plec i dins dels terminis assenyalats en el mateix durant tot el període del contracte, sempre vetllant pel bon funcionament del servei.
- A.2. Oferir els serveis bàsics d'informació al visitant de forma gratuïta i adreçar les consultes de caràcter tècnic a l'Oficina del Parc.
- A.3. Contribuir a la regulació d'aparcaments i accessos per tal d'ordenar l'afluència de visitants.
- A.4. Donar informació i atendre consultes sobre el Parc, els municipis que l'integren, la Xarxa de Parcs Naturals i, en general, totes aquelles relacionades amb l'entorn i el territori.
- A.5. Facilitar les dades als visitants sobre els elements d'interès del Parc i dels municipis, les seves activitats culturals i de lleure, el seu entorn i la seva oferta de productes i serveis (itineraris autoguiats, programes pedagògics, activitats museístiques, activitats turístiques i de lleure, etc.), així com la informació de les empreses adherides a la Carta Europea de Turisme Sostenible.
- A.6. Gestionar el préstec de material (adaptat i/o pedagògic), si s'escau.



- A.7. Desenvolupar els serveis previstos en aquest Plec de prescripcions d'acord amb els horaris d'atenció al públic que s'indiquen, essent facultat del mateix contractista perllongar els horaris, calendari mínim d'acord amb les seves conveniències i prèvia conformitat del SGPN.
- A.8. Disposar, sempre que s'estiguin oferint serveis d'informació i acollida, d'una persona responsable o coordinador dels serveis que estigui permanentment localitzable.
- A.9. Garantir que el personal que treballi duent a terme tasques d'informació i acollida als usuaris, tingui un tracte correcte i respectuós envers el públic visitant i les persones en general. Igualment, es vetllarà perquè aquest personal sigui coneixedor del Parc, conegui els objectius fonamentals del SGPN i del mateix Parc i disposi de la informació adient per realitzar correctament les seves tasques.
- A.10. Quan des del Pla d'informació i acollida es promoguin esdeveniments o activitats pròpies de l'ús públic i que presentin un interès d'acord amb els objectius del Parc, el contractista haurà de fer proposta de publicació i elaboració d'una proposta de notícia de l'acte.
- A.11. Facilitar al SGPN les dades anònimes corresponents als serveis realitzats segons models i fitxes lliurades a tal efecte per l'esmentat servei i en els terminis fixats.
- A.12. Vetllar per l'actualització de la informació relativa al servei d'informació i acollida del Parc tot revisant els continguts qualsevol que sigui el seu suport.
- A.13. Gestionar els fullets, tríptics i altres materials gratuïts de difusió.
- A.14. Prendre al seu càrrec les despeses relacionades amb els desplaçaments que els informadors hagin de realitzar en vehicles propis o cedits pel contractista durant la realització de les tasques contemplades en aquest plec.
- A.15. Els informadors que treballin a càrrec del contractista hauran d'utilitzar una armilla d'informador així com l'oportuna identificació que serà proporcionat pel SGPN segons disseny i model normalitzats. El contractista té l'obligació de proporcionar els equips de protecció individual (EPIs) que corresponguin d'acord amb les necessitats de cada lloc de treball.
- A.16. Indemnitzar a tercers els danys de qualsevol tipus que puguin produir-se a persones o coses com a conseqüència del funcionament dels serveis que gestiona, per actes propis o dels seus empleats. A l'empara de l'art 1902 i següents del Codi civil, el contractista serà l'única persona jurídica responsable.
- A.17. D'acord amb l'estructura de la programació general, s'elaborarà la corresponent memòria d'activitat que a tall de mínims recollirà per a cada àmbit d'execució (Dispositiu d'Informació Personalitzada, Centres d'Informació, i



Coordinació) la següent informació: Descripció del servei realitzat (calendari, horaris, distribució, etc.), recollida i tractament de dades relatives als usuaris i visitants, comunicació (relació de notícies elaborades, recull premsa, participació mitjans comunicació, etc.), inventari – balanç publicacions, relació i característiques de les activitats i actes en els que s'ha col·laborat, avaluació del servei i propostes de millora. Aquesta memòria anual es presentarà abans del 31 de gener de cada any de contracte.

B. Àmbit de la neteja i el manteniment

- B.1. Realitzar les tasques que siguin necessàries en l'àmbit de la neteja per tal que locals, instal·lacions, dependències i exteriors es trobin nets i lliures de residus. Aquests residus hauran de ser retirats d'acord amb els criteris de recollida selectiva municipals.
- B.2. Vetllar per la conservació i correcte funcionament d'equipaments i serveis, tot gestionant adequadament les tasques que siguin necessàries en l'àmbit del manteniment, la seguretat, la planificació i el control, sempre d'acord amb la normativa legal vigent.
- B.3. Realitzar les gestions necessàries per garantir un correcte subministrament d'aigua, electricitat, calefacció, comunicacions o qualsevol altre que sigui d'interès per realitzar el servei objecte de contractació. Sempre vetllant pel compliment de la normativa legal vigent.
- B.4. Tenir cura del bon funcionament d'aparells i equips, registrant i tramitant les incidències corresponents, d'acord amb el sistema de qualitat del parc.
- B.5. No es podran emmagatzemar productes ni mercaderies fora dels espais habilitats a tal efecte i que no hagin estat autoritzats per l'SGPN.
- B.6. També portarà un control i arxiu de quantes inspeccions que en aquests àmbits pugui dur a terme l'administració competent.
- B.7. La gestió del manteniment s'haurà de realitzar sempre d'acord amb els serveis tècnics del Parc i, si s'escau, conjuntament amb els respectius ajuntaments.
- B.8. Prendre al seu càrrec el pagament de les despeses derivades de l'execució del manteniment ordinari que siguin necessàries i així s'acordí amb el SGPN per tal que locals, instal·lacions, dependències i exteriors es trobin en perfecte estat de funcionament, neteja i d'acord amb la normativa legal vigent. També portarà un control i arxiu de quantes inspeccions que en aquests àmbits dugui a terme l'administració competent.



C. Àmbit econòmic

- C.1. Gestionar les publicacions i altres materials de difusió de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona.
- C.2. No reclamar, en cap cas, al SGPN indemnització per danys i perjudicis ocasionats per obres de millora i manteniment general que puguin ocasionar la suspensió temporal de les activitats i que siguin a càrrec de la Diputació de Barcelona. El contractista, tanmateix, es compromet a informar immediatament al SGPN de qualsevol suspensió o anomalia en el correcte desenvolupament del servei.
- C.3. No sotmetre a cap tipus de gravamen ni càrrega els equipaments objecte de contracte
- C.4. Assumir el cost de l'adquisició del material que el contractista consideri oportú per a la millora del servei i que no estigui inclòs en l'inventari inicial de material. L'esmentat material restarà en propietat del contractista, qui podrà retirar-lo en cas de conclusió del contracte. Queden exclosos d'aquesta assumpció els materials de difusió i pedagògics necessaris per a dur a terme les activitats objecte d'aquest contracte i adreçats als usuaris i visitants del Parc.
- C.5. Fer-se càrrec de totes les despeses que generi la contractació del personal (seguretat social, salaris, baixes, etc.). La Diputació de Barcelona quedarà exempta de qualsevol mena de responsabilitat en front a la seguretat social o altres organismes oficials.
- C.6. Prendre al seu càrrec les despeses relacionades amb els desplaçaments que els informadors hagin de realitzar en vehicles propis o cedit pel contractista durant la realització de les tasques contemplades en aquest Plec.
- C.7. Assegurar una bona comunicació telefònica entre els informadors, amb la coordinació dels mateixos, i amb el personal del Parc.
- C.8. El contractista assumirà el cost de la dotació de vestuari i/o equips de protecció individual del personal que realitzi les tasques d'informació i acollida al Parc. El SGPN podrà establir criteris d'imatge del personal vinculat al servei d'informació i acollida comú als parcs de la Xarxa de Parcs Naturals. En aquest supòsit, el contractista haurà de subministrar l'esmentat material amb subjecció a aquests criteris. El SGPN proporcionarà elements d'identificació segons disseny i model normalitzats.
- C.9. Indemnitzar a tercers els danys de qualsevol tipus que puguin produir-se a persones o coses com a conseqüència del funcionament dels serveis que gestiona, per actes propis o dels seus empleats. A l'empara de l'art 1902 i següents del Codi civil, el contractista serà l'única persona jurídica responsable.



D. Àmbit normatiu i de la seguretat

- D.1. Complir totes les obligacions que li corresponen de caràcter administratiu relatives a l'exercici de les activitats derivades d'aquest contracte, així com aquelles de caràcter laboral en relació als seus empleats. En aquest sentit, el contractista haurà de tramitar i obtenir les oportunes llicències i autoritzacions necessàries per a dur a terme el servei objecte de contracte.
- D.2. Realitzar l'avaluació de riscos del personal que integra i dur a terme el Pla d'Informació, tot establint les corresponents mesures correctores. I en general complir amb la normativa legal vigent en matèria de seguretat i salut laboral.
- D.3. El contractista haurà de disposar de personal suplent amb la qualificació que sigui suficient per a poder substituir la o les persones que prestin els serveis objecte de contractació en els supòsits d'absència i/o indisposició.
- D.4. Disposar, aplicar, lliurar o informar a usuaris i personal d'informació i acollida dels protocols i plans d'emergències del Parc.
- D.5. Un cop formalitzat el contracte, serà establerta la Coordinació d'Activitats Empresarials entre la Diputació de Barcelona i el contractista.

E. Àmbit de control, coordinació i qualitat

- E.1. Mantenir els estàndards de qualitat d'acord amb els criteris del SGPN i la normativa que sigui d'aplicació en l'execució dels serveis objecte de contractació.
- E.2. Utilitzar els protocols de funcionament i les eines de gestió (full d'incidències, full de suggeriments, enquestes de satisfacció, etc.) proposades pel Parc.
- E.3. Posar a disposició dels visitants els fulls de suggeriments que li siguin subministrats pel SGPN i lliurar-los dins el termini màxim d'una setmana als serveis tècnics del Parc. També es posaran a disposició dels visitants els oportuns fulls de reclamacions, si s'escau. Caldrà donar compte al SGPN dins el termini màxim de tres dies feiners de les reclamacions que s'hi formulin.
- E.4. No utilitzar elements d'infraestructura, equipament, rètols, senyals, etc. sense l'autorització expressa del SGPN, ni modificar o retirar els existents. Si per necessitats del contractista calgués introduir mobles o altres elements complementaris en les instal·lacions objecte d'aquesta contractació, serà imprescindible l'autorització prèvia del SGPN de la Diputació de Barcelona. Amb posterioritat l'esmentat Servei i el contractista aixecaran acta del mobiliari de l'equipament a utilitzar.



- E.5. Qualsevol escrit, imprès, rètol, fulletó, carpeta i altre material públic destinat a la informació i l'acollida ha de ser aprovat prèviament pel SGPN
- E.6. Per la seva part, la Diputació podrà editar el material que cregui convenient i inclourà els serveis i equipaments objecte del contracte dins els seus programes d'oferta cultural, educativa i d'informació al públic.
- E.7. Assistir a les reunions convocades pel SGPN per al disseny del Pla d'Informació i acollida, i per a l'avaluació i millora dels serveis, les reunions del sistema de qualitat del parc, així com per informar de les activitats previstes i d'altres qüestions relacionades amb el funcionament del Pla. També, i a iniciativa de l'equip tècnic del Parc, participarà i formarà part dels grups de treball que en l'àmbit de l'acollida, la informació, l'educació ambiental i l'ús públic en general es puguin posar en marxa pel SGPN.
- E.8. Per a qualsevol actuació que el contractista es proposi dur a terme a l'interior o l'exterior dels equipaments, haurà de disposar de l'expressa autorització del SGPN.
- E.9. Ser present a les revisions periòdiques dels equipaments que es faran de forma conjunta amb el SGPN.
- E.10. Informar immediatament al SGPN de qualsevol suspensió, anomalia o incidència en el correcte desenvolupament de les activitats i serveis.
- E.11. Vetllar per la formació continuada del personal d'informació com a garantia de la qualitat de la tasca dels informadors, sense que els cursos d'informadors que pugui implementar el SGPN per a tots els informadors de la Xarxa de Parcs substitueixen aquesta obligació.

Obligacions per part de la Diputació

- A. Proporcionar els elements identificatius als informadors que la Xarxa de Parcs de la Diputació de Barcelona tingui establerts per al conjunt d'espais de la Xarxa de Parcs de la Diputació de Barcelona.
- B. Posar a disposició del contractista, les dependències necessàries per dur a terme els serveis d'informació i acollida que s'han de prestar de conformitat amb el que estableix el present Plec. En el cas dels centres d'informació s'inclou la dotació informàtica i el mobiliari. Els punts d'informació es farà d'acord amb els pactes establerts amb els respectius ajuntaments.
- C. En el cas dels informadors de reforç es dotarà del material necessari per poder dur a terme la seva tasca (senyalització, identificació).
- D. La Diputació de Barcelona assumirà el pagament de les despeses derivades del manteniment ordinari i extraordinari dels centres d'informació de les seves



instal·lacions i equips. Pel que fa als punts d'informació aquestes despeses seran assumides pels ajuntaments corresponents.

- E. La Diputació de Barcelona assumirà el pagament de les despeses derivades del subministrament d'aigua, electricitat, calefacció, comunicacions o qualsevol altre que sigui d'interès per realitzar el servei objecte de contractació; a excepció feta dels subministraments dels punts d'informació que aniran a càrrec dels ajuntaments corresponents, segons acords presos per la Diputació de Barcelona i els ajuntaments.
- F. Editar i subministrar el material divulgatiu, pedagògic, de difusió i en general de suport a l'activitat que es consideri convenient per a dur a terme el servei d'informació i acollida.

5. VERIFICACIONS I CONTROLS DE QUALITAT

La qualitat és un aspecte fonamental en aquest tipus de contractació, de la qual cal realitzar un seguiment i control per tal de garantir-la.

És per això que s'ha d'establir la corresponent vigilància en el desenvolupaments dels serveis objecte de contractació, tot posant en marxa mecanismes de control com els que a continuació es relacionen:

- La realització d'inspeccions periòdiques del funcionament i l'execució dels serveis. A tal efecte, la Diputació de Barcelona, a través del personal tècnic del Parc, tindrà accés a tots els dispositius d'informació i requerirà del contractista les informacions que estimi oportunes. Així mateix, podrà convocar les reunions que cregui convenient amb el contractista per a tractar d'aquests temes.
- Seran objecte d'aquest control, la comprovació de l'estat de les instal·lacions i dels materials i recursos utilitzats en el desenvolupament del servei; així com, l'adequació de les tasques executades a les prescripcions tècniques recollides en aquest Plec.
- La comprovació en l'aplicació dels criteris generals en la definició dels dispositius d'informació (calendaris, ubicacions, tasques prioritàries, etc.).
- La qualitat del servei també podrà ser avaluada a través d'enquestes que determinin el grau de satisfacció respecte als serveis d'informació i acollida dels usuaris i visitants del Parc.

6. ASPECTES METODOLÒGICS

Durant els darrers anys el parcs s'han dotat de diferents documents amb els quals basa la seva gestió. La tasca dels informadors haurà d'atendre les directrius d'aquests



documents i també els requeriments tècnics que des de les oficines dels parcs es facin. En aquest sentit el coordinador dels informadors serà l'enllaç entre el responsable del contracte de cada parc i l'empresa contractista; i si fos necessari es convocarà reunió entre la direcció de cada parc i l'empresa contractista per tal de garantir una bona coordinació en la tasca dels informadors.

Els principals documents que s'han d'observar de cara a les tasques dels informadors són:

- Seguir les normes i protocols del Parc. En concret veure les tasques i funcions dels informadors: **annex II i III**.

L'empresa contractista disposarà dels mitjans materials i de personal propis per a la seva execució i designarà al coordinador que serà l'encarregat del seguiment del contracte, i l'interlocutor amb el responsable del contracte designat per cada Parc des del SGPN.

7. DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà una durada de quatre anys no prorrogables.

8. RESPONSABILITAT CIVIL, SEGURETAT, SALUT I HIGIENE

El contractista estarà cobert per una assegurança de responsabilitat civil pels danys o desperfectes que poguessin ocasionar-se durant la prestació del serveis. A més a més es compliran totes les normes en allò que fa referència a la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals (BOE de data 10/11/95), al Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, d'Aprovació del Reglament dels Serveis de Prevenció (BOE de data 31/01/97) i les altres disposicions vigents en matèria de seguretat, salut i higiene.

Especialment, el contractista es compromet a:

- Vetllar per la seguretat dels treballadors propis i col·laboradors, d'acord amb la legislació vigent sobre prevenció de riscos laborals i concretament, vetllar per la correcta utilització dels equips de protecció individual, tot aplicant els principis d'acció preventiva descrits a l'article 15 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals.

ANNEX I

LOT 1: PLA D'INFORMACIÓ I ACOLLIDA ALS VISITANTS DEL PARC NATURAL DE SANT LLORENÇ DEL MUNT I L'OBAC

PARC	Tipus	Denominació/ubicació	Nombre Treballadors	Categoria	Horari preferent	Hores jornada	Nombre de jornades/mes										Total Jornades	Total hores		
							GN	FB	MÇ	AB	MG	JN	JL	AG	ST	OC			NV	DS
SLL	DIP	L'Obac	1	Informador/a	De 09 a 14 h	5	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	485
SLL	DIP	Estenalles	1	Informador/a	De 09 a 14 h	5	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	485
SLL	DIP	Alzina del Sal·lari (Torre de l'Àngel, Can Robert)	2	Informador/a	De 09 a 14 h	5	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	970
SLL	DIP	La Mola	1	Informador/a	De 09 a 14 h	5	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	485
SLL	DIP	Les Arenes	1	Informador/a	De 09 a 14 h	5	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	485
SLL	DIP	La vall d'Horta	1	Informador/a	De 09 a 14 h	5	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	485
SLL	DIP	Parc: Reforç tardor	2	Informador/a	De 09 a 14 h	5									7	11	3		21	210
SLL	CI	Centre d'Informació de Rocafort	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
SLL	PI	Punt d'Informació de Granera	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
SLL	PI	Punt d'Informació de Sant Llorenç Savall	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
SLL	PI	Punt d'Informació de Talamanca	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
SLL	PI	Punt d'Informació de Rellinars	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
SLL	PI	Punt d'Informació de Vacarisses	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
SLL	PI	Punt d'Informació de Monistrol de Calders	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
SLL	PI	Centre d'Informació de Mura	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10	9	11	9	6	97	388	
SLL	CO	Coordinació Parc SLL	1	Coordinador/a	De 09 a 14 h	5	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	485



LOT 2: PLA D'INFORMACIÓ I ACOLLIDA ALS VISITANTS DEL PARC NATURAL DEL MONTSENY.

PARC	Tipus	Denominació/ubicació	Nombre Treballadors	Categoria	Horari preferent	Hores jornada	Nombre de jornades/mes												Total Jornades	Total hores
							GN	FB	MÇ	AB	MG	JN	JL	AG	ST	OC	NV	DS		
MSY	DIP	Àmbit el Brull	1	Informador/a	De 10 a 15 h	5	6	8	8	11	9	10	10	8	9	11	9	6	105	525
MSY	DIP	Àmbit Fogars de Montclús	1	Informador/a	De 10 a 15 h	5	6	8	8	11	9	10	10	8	9	11	9	6	105	525
MSY	DIP	Àmbit Baix Montseny	1	Informador/a	De 10 a 15 h	5	6	8	8	11	9	10	10	8	9	11	9	6	105	525
MSY	DIP	Parc: Reforç tardor	9	Informador/a	De 8 a 13 h	5									7	11	3		21	945
MSY	CI	Centre d'Informació de Fogars de Montclús	1	Informador/a	De 10 a 15 h	5	6	8	8	11	9	10	10	8	9	11	9	6	105	525
MSY	CI	Centre d'Informació de la Rectoria del Brull	1	Informador/a	De 10 a 15 h	5	6	8	8	11	9	10	10	8	9	11	9	6	105	525
MSY	PI	Punt d'Informació d'Aiguafreda	1	Informador/a	De 10 a 15 h	5	6	8	8	11	9	10	10	8	9	11	9	6	105	525
MSY	PI	Punt d'Informació de Gualba	1	Informador/a	De 10 a 15 h	5	6	8	8	11	9	10	10	8	9	11	9	6	105	525
MSY	PI	Punt d'informació del Figaró	1	Informador/a	De 10 a 15 h	5	6	8	8	11	9	10	10	8	9	11	9	6	105	525
MSY	PI	Punt d'informació de Seva	1	Informador/a	De 10 a 15 h	5	6	8	8	11	9	10	10	8	9	11	9	6	105	525
MSY	PI	Centre d'informació Montseny	1	Informador/a	De 10 a 15 h	5	6	8	8	11	9	10	10	8	9	11	9	6	105	525
MSY	CO	Coordinació Parc MSY	1	Coordinador/a	De 09 a 15 h	6	9	12	13	15	16	15	11	8	15	19	18	9	160	960

LOT 3: PLA D'INFORMACIÓ I ACOLLIDA ALS VISITANTS DELS PARCS DEL GARRAF, OLÈRDOLA I FOIX

PARC	Tipus	Denominació/ubicació	Nombre Treballadors	Categoria	Horari preferent	Hores jornada	Nombre de jornades/mes												Total Jornades	Total hores
							GN	FB	MÇ	AB	MG	JN	JL	AG	ST	OC	NV	DS		
GOF	DIP	Parc: Reforç tardor	3	Informador/a	De 09 a 17 h	8									2	5	3		10	240
GOF	CI	Centre d'Informació del Petit Casal de Begues	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
GOF	CI	Centre d'Informació de la Sala d'Olivella	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
GOF	CI	Centre d'informació de la Pleta	1	Informador/a	De 10 a 14 h	5	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	485
GOF	CO	Coordinació Parc GRF	1	Coordinador/a	De 08 a 15 h	6	14	14	16	18	18	16	14		18	18	18	14	178	1068

ANNEX II. TASQUES DEL COORDINADOR

Lloc de treball: Coordinadors/es del Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona

MISSIÓ: La seva funció és garantir el desenvolupament del programa d'informació, de manera que es vetlli per la coordinació del programa, es supervisi i es doni suport als informadors dels equipaments (punts i centres d'informació) i al dispositiu d'informació personalitzada (DIP), se sigui l'enllaç entre el personal d'informació, el personal del parc i l'empresa contractista.		
RESPONSABILITATS/FUNCIONS	TASQUES HABITUALS	TASQUES PERIÒDIQUES
1. Organitzar i gestionar els equips d'informació conjuntament amb l'equip gestor del parc. (a)	1.1. Actuar com a enllaç per a la comunicació dels informadors, per tal que desenvolupin les seves tasques bé en punts fixes o amb caràcter mòbil. (b) 1.2. Informar, orientar i assessorar els informadors, derivant adientment les consultes o resolucions que no siguin de la seva competència. 1.3. Realitzar tasques de reforç al personal d'informació i de suport logístic al personal del dispositiu d'informació. 1.4. Vetllar per la solució de les incidències. 1.5. Abordar les dificultats i els petits conflictes. (c) 1.6. Transmetre a l'equip del parc totes les informacions, incidències... produïdes al llarg del cap de setmana. 1.7. Visitar de forma sistemàtica a tots els informadors en el seu lloc de treball. (d)	1.1. Coordinar tot l'equip d'informadors segon les directrius anuals del parc i realitzar les reunions oportunes. 1.2. Elaborar informes dels informadors segons els criteris del decàleg. 1.3. Supervisar la feina realitzada pel personal del programa d'informació. 1.4. Analitzar la idoneïtat dels llocs on ubicar els DIP, en funció de les necessitats dels visitants, la seva afluència i les condicions climàtiques i de temporalitat. 1.5. Proposar a l'equip gestor del parc dels cavis d'ubicació dels DIP que es produeixin. 1.6. Ubicar als DIP en funció d'aquesta anàlisi. 1.7. Tenir cura de que els informadors compleixin amb la normativa de salut i seguretat en ell oc de treball.



RESPONSABILITATS/FUNCIONS	TASQUES HABITUALS	TASQUES PERIÒDIQUES
2. Participar en la planificació, organització i gestió dels serveis, programes i projectes d'informació conjuntament amb la direcció del parc.		2.1. Gestionar el calendari anual de treball del personal del dispositiu d'informació. 2.2. Elaborar informes de les incidències així com propostes per a la millora del servei. 2.3. Assistir a les sessions de formació organitzades dins del seu calendari laboral. 2.4. Donar recolzament i assistir a les sessions de formació organitzades per als informadors, en el parc. 2.5. Assistir a les reunions que l'equip del parc el/la convoqui. 2.6. Recopilar, seleccionar i organitzar la informació per tal de passar-la als informadors, i tenir-la sempre actualitzada. 2.7. Realitzar totes aquelles tasques d'ús públic que li siguin encarregades pel equip del parc.
3. Realitzar l'acollida als nous informadors.		3.1. Organitzar conjuntament amb l'equip gestor del parc l'acollida als informadors. 3.2. Organitzar conjuntament amb l'equip gestor del parc les sessions formatives anuals que es donarà als informadors. 3.3. Portar a terme el Pla d'acollida dels informadors.

4. Comprovar que tots els equipaments i DIP estiguin coberts amb el personal assignat.	4.1. Comprovar l'assistència i puntualitat horària dels informadors al seu lloc de treball.	
5. Detectar, recollir i suggerir propostes de millora en relació amb el desenvolupament de les tasques pròpies del seu lloc de treball i del programa d'informació en general i lliurar-les a la direcció del parc.		5.1. Distribuir impresos de fulls de suggeriments. 5.2. Fer tractament de les queixes. 5.3. Passar a l'equip del parc les queixes i suggeriments propis i de l'equip d'informadors del parc. 5.4. Recollir les queixes o suggeriments, elaborant propostes de millora.
6. Actuar com a enllaç entre la direcció del parc, el personal del programa d'informació i l'empresa contractista. (e)	6.1. Transmetre a l'equip del parc totes les informacions, incidències... produïdes al llarg del cap de setmana.	6.1. Realitzar el traspàs d'informació entre el parc, el personal del programa d'informació i l'empresa contractista. 6.2. Participar en les reunions de coordinació entre el parc i l'empresa contractista.
7. Recollir i processar les demandes i tendències dels usuaris i les dades corresponents a les visites. (f)		7.1. Elaborar informes, gràfics i conclusions de les demandes i tendències dels usuaris i de les dades corresponents a les visites.
8. Seguir les indicacions del tècnic de guàrdia/director del parc en l'aplicació dels protocols d'actuació en cas d'emergència (meteorològiques, de rescat...).		8.1. Activar els protocols d'actuació en cas d'emergència (meteorològiques, de rescat...) segons les indicacions del tècnic de guàrdia/director del parc. 8.2. Informar a cada treballador en situació d'emergència.

Àrea d'Infraestructures i Espais Naturals
Gerència de Serveis d'Espais Naturals
Servei de Gestió de Parcs Naturals

RESPONSABILITATS/FUNCIONS	TASQUES HABITUALS	TASQUES PERIÒDIQUES
9. Substituir el lloc de treball vacant en cas d'absència imprevista per part del personal d'informació.		9.1. Realitzar les tasques dels/les informadors/es segons les indicacions de la seva fitxa de treball.
10. Facilitar el desenvolupament professional dels informadors.	10.1. Fer l'acompanyament, seguiment i avaluació dels informadors en el seu desenvolupament professional.	
(a) Coordinació de quadrants de treball, gestió de material de comunicació, vestuari, equips de protecció individual i material divers. Fer el lliurament, el seguiment, reposició o reparació de vestuari, EPIs, material, publicacions i altre material de treball al personal del programa d'informació. (b) En aquest sentit, a les hores convingudes, rebrà les comunicacions periòdiques dels informadors. També centralitzarà i anotarà les comunicacions referents a possibles incidències que es produeixin en el transcurs de la jornada de treball, prenent les decisions pertinents i coordinant l'actuació dels informadors amb la dels guardes del parc i amb les disposicions de l'empresa contractista. Si s'escau comunicarà les incidències al tècnic de guàrdia. (c) Els conflictes s'han d'abordar a través d'una actitud correcta i respectuosa envers els visitants, vetllant pel compliment de la normativa, però defugint l'enfrontament personal. És fonamental que en cas de conflicte se li ofereixi un full de suggeriment i es posi en coneixement del tècnic d'ús públic. (d) Per tal de conèixer les característiques de tots els llocs de treball i donar suport a la seva gent.		
(e) Vetllant per tal que es compleixin totes les disposicions referents al desenvolupament del programa i perquè la interpretació i execució de les instruccions rebudes siguin correctes i homogènies. (f) Utilitzant les aplicacions informàtiques que a tal efecte se'ls proporcionin.		

ANNEX III. TASQUES DE L'INFORMADOR

Lloc de treball: Informadors/es del Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona

MISSIÓ: La seva funció és desenvolupar el programa d'informació en els punts i centres d'informació i en el territori, a través del dispositiu d'informació personalitzat (DIP), rebent, donant informació i orientant als usuaris sobre aquells aspectes que puguin consultar en relació amb el parc o derivant adientment les consultes que no siguin de la seva competència.		
RESPONSABILITATS/FUNCIONS	TASQUES HABITUALS	TASQUES PERIÒDIQUES
1. Difondre informació d'interès per als visitants.	1.1. Situar-se en el lloc o ruta predeterminat desenvolupant tasques d'informació. (a) 1.2. Acol·lir i escoltar amb atenció per tal de comprendre les necessitats i demandes del visitant. (b) 1.3. Donar sempre resposta a les consultes dels visitants, derivant adientment les consultes que no siguin de la seva competència. 1.4. Recollir les demandes i tendències dels usuaris, recaptant informació. (c) 1.5. Informar, orientar i assessorar als visitants en les seves demandes orientant i/o proposant alternatives que estiguin d'acord amb els objectius de conservació, la normativa i ordenances del parc i garantissin la satisfacció de l'usuari.	
(a) Lliurant els fulletons i publicacions del parc als visitants, i en el dispositiu d'informació personalitzada als ocupants dels vehicles i vianants que els vulguin rebre. (b) Informar, orientar i assessorar als visitants en les seves demandes, orientant i/o proposant alternatives que estiguin d'acord amb els objectius de conservació, la normativa i ordenances del parc i garantissin la satisfacció de l'usuari. (c) Mitjançant enquestes o la presa de dades estadístiques, seguint les indicacions de la direcció del parc, a través del coordinador.		

RESPONSABILITATS/FUNCIONS	TASQUES HABITUALS	TASQUES PERIÒDIQUES
2. Participar en la organització i gestió dels serveis d'informació conjuntament amb el coordinador d'informació i l'equip gestor del parc.	2.1. Comunicar-se diàriament amb el coordinador d'informadors. (d) 2.2. Recollir les dades corresponents a les visites. (e) 2.3. Introduir les dades de consultes i atencions dels visitants. (e) 2.4. Abordar les dificultats i els petits conflictes que es puguin produir. (f) 2.5. Comunicar les incidències que es produeixin al coordinador o al seu interlocutor en el parc, elaborant si s'escau l'informe corresponent d'aquestes. 2.6. Detectar, recollir i suggerir propostes de millora en relació amb el desenvolupament de les tasques pròpies del seu lloc de treball i lliurar-les al coordinador. 2.7. Actuar com a transmissor/enllaç entre l'equip gestor del parc i els visitants. 2.8. Assistir a les sessions de formació organitzades pel seu perfil professional o competències, dins del seu calendari laboral. 2.9. Realitzar totes aquelles tasques d'ús públic que li siguin encarregades pel equip del parc.	2.1. Organitzar l'espai informatiu. (g) 2.2. Portar a terme les directrius anuals del parc, participant en les reunions que se'l convoqui. 2.3. Redactar informes que recullin incidències o suggeriments i que faran arribar a la direcció del parc a través del coordinador. 2.4. Proposar la tramitació de la denúncia quan hagin constatat la realització d'infraccions. (h)
(d) En aquest sentit, a les hores convingudes, donarà les comunicacions pertinents. (e) Utilitzant les aplicacions informàtiques que a tal efecte se'ls proporcionin, o en cas del DIP, en els fulls corresponents. (f) Aplicant els criteris del decàleg dels informadors, i en el cas de no poder reconduir la situació, oferir els fulls de suggeriments. (g) Ha d'oferir una imatge positiva del lloc de treball i del propi informador, mantenint en perfecte estat d'ordre i neteja l'entorn dels punts o centres d'informació. (h) A través de la guarderia del parc, i, quan la situació ho necessiti, podran requerir la presència dels guardes del parc o, a través del centre de coordinació, d'altres cossos de seguretat o assistència.		

RESPONSABILITATS/FUNCIONS	TASQUES HABITUALS	TASQUES PERIÒDIQUES
3. Fer el seguiment de les existències de material de publicacions, comunicació i altre material divers.	3.1. Revisar i fer el seguiment de l'estoc, realitzant la comanda de reposició al coordinador d'informació o a l'interlocutor assignat pel parc, abans que s'acabin les existències.	
4. Responsabilitzar-se del manteniment i conservació de tots els elements que els hi siguin lliurats per a desenvolupar el seu treball.	4.1. Utilitzar i tenir cura dels material que se li hagin lliurat, vetllar per la seva bona presència i portar la targeta d'identificació amb el seu nom i el seu perfil professional, així com el vestuari que se li hagi assignat	
5. Conèixer el parc i els recursos d'informació disponibles. (i)	5.1. Revisar el correu electrònic, informes, web DiBa. 5.2. Visitar diàriament les webs dels ajuntaments per a estar al dia de les activitats que es duen a terme i passar la informació al coordinador/a. 5.3. Actualitzar eines d'informació.	5.1. Cercar, organitzar i difondre la informació d'interès per al visitant.
(i) Per tal de donar una resposta adequada, com també una visió genèrica dels espais que conformen la XPN i de la seva estructura organitzativa.		

Àrea d'Infraestructures i Espais Naturals
Gerència de Serveis d'Espais Naturals
Servei de Gestió de Parcs Naturals

RESPONSABILITATS/FUNCIONS	TASQUES HABITUALS	TASQUES PERIÒDIQUES
6. Prestar assistència i ajuda a qualsevol persona que ho necessiti. (j)		6.1. Aplicar els protocols d'actuació en cas d'emergències (meteorològiques, de rescat, etc.).
7. Mantenir una actitud oberta vers tot el que succeeix al seu voltant.	7.1. Generar notícies d'àmbit local respecte el parc, passant-les al seu coordinador/a. 7.2. Fer propostes de millora, derivades de la seva pròpia observació o que se'n derivin de propostes i suggeriments dels visitants.	
8. Dur a terme funcions de regulació de l'ús públic del parc. (k)	8.1. Vetllar perquè no es produeixin retencions de trànsit. 8.2. Indicar als vehicles que aparquin al lloc adient dins de la xarxa viària del Parc (l).	
(j) Utilitzant els mitjans dels quals disposa i donant d'immediat l'avís pertinent al centre de coordinació. De la mateixa manera, haurà de donar avís de qualsevol situació de perill o risc que pugui preveure per tal que s'adoptin les mesures adients. (k) Limitant o restringint l'accés a determinades àrees i donant les instruccions precises als visitants per tal que se situïn o es dirigeixin als llocs adients, en compliment de la normativa del parc i seguint les indicacions de la direcció del parc o de l'empresa contractista. (l) Quan els informadors desenvolupin tasques d'informació mòbil, cobrint el sector indicat, es desplaçaran amb el seu vehicle, aturant-se en els llocs on hi hagi concentració de visitants i oferint la informació, prèvia identificació com a informadors del parc.		

Metadades del document

Núm. expedient	2022/0002851
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PPTP_Pla Informació_SLL_MS_Y_GRF_2023-2027

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Carlos Esteban Nogueira Cuesta (TCAT)	Cap d'unitat d'Ús Públic	Signa	20/07/2022 14:00
Juana Rosalia Barber Rosado (SIG)	Cap del Servei de Gestió de Parcs Naturals	Signa	20/07/2022 14:16
Josep Melero Bellmunt (TCAT)	Cap de la Secció d'Ús Públic i Educació Ambiental	Signa	20/07/2022 15:48

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
0fad679f583c7bcc12d	https://seuelectronica.diba.cat	

