



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 DEL MONTNEGRE I EL CORREDOR, I EL PARC DEL FOIX, MITJANÇANT CONTRACTACIÓ DE QUALITAT, DIVIDIT EN DOS LOTS (Expedient núm. 2023/35348)

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 (en endavant SGPN), òrgan depenent de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals, té per objectius principals la gestió del projecte de la 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 el Parc del Montnegre i el Corredor i el Parc del Foix, ja des dels anys noranta (1991 i 1993 respectivament) cal dir que existeixen dispositius d'informació, orientació i acollida del públic visitant. 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 parcs, sigui pels compromisos adquirits a través dels convenis amb els ajuntaments sigui perquè hi ha zones amb molta afluència de visitants, necessiten atendre i informar el 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 del Montnegre i el Corredor i el Parc del Foix.

Dividit en dos lots:

- Lot 1: Pla d'Informació i Acollida als visitants del Parc del Montnegre i el Corredor.
- Lot 2: Pla d'Informació i Acollida als visitants del Parc del Foix.

Les empreses concursants **només podran licitar a un únic lot.**

LOT 1: PLA D'INFORMACIÓ I ACOLLIDA ALS VISITANTS DEL PARC DEL MONTNEGRE I CORREDOR.

1. Antecedents

El 20 de juliol de l'any 1989 va ser aprovat el Pla especial de protecció del medi físic i del paisatge de les serres del Montnegre i el Corredor. Dins dels objectius de la gestió del parc, el Pla especial assenyala, en el seu article 77, 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 del Parc actuacions adreçades a la informació, orientació i acollida del públic visitant. En aquest sentit, el SGPN ha dut i està duent a terme diverses actuacions de millora en l'àrea central del massís del Corredor, essent aquesta la zona del parc que rep més afluència de visitants i un dels seus punts més significatius.

El Pla d'ús públic del parc, elaborat l'any 2008, 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 constitueix el Pla d'informació del parc, posat en funcionament l'any 1991 i inicialment integrat pel Dispositiu d'Informació Personalitzada (en endavant DIP) que es desplega en les èpoques de més afluència de visitants al parc i que persegueix un model d'informació més actiu. Complementant les tasques d'informació que es duen a terme a l'interior del parc, el Pla d'informació s'ha anat dotant d'infraestructures (més o menys lleugeres) que suposen un important suport per al desenvolupament del servei d'informació.



L'any 2008 es posa en marxa una nova fórmula per a la gestió del Pla d'informació a través de l'establiment d'un contracte, 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 del parc.

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, el Parc del Montnegre i Corredor 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 coordinació de tot el Pla d'informació del Parc i la prestació directa del servei d'informació en quatre dels punts i centres d'informació que el parc té en conveni amb els ajuntaments del seu àmbit i també en aquells punts amb molta afluència de visitants que es detallen en el punt 3b.

La gestió del Pla d'informació es farà, com s'ha vingut fent els darrers anys, a través de la contractació promoguda pel SGPN per gestionar, desenvolupar i coordinar el Pla d'Informació als visitants del Parc del Montnegre i Corredor 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 annexos 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 cadascú.

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 del Montnegre i Corredor 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 (DIP) consisteix a atendre els visitants en aquells indrets a l'exterior vinculats a equipaments, aparcaments o zones molt concorregudes com el dolmen de Pedra Gentil, Can Bosc, Hortsavinyà, Sant Martí de Montnegre, etc.

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.

b. Centres i punts d'Informació

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

- Centre d'Informació del Santuari del Corredor: situat en un cobert al costat del santuari marià del Corredor, dins el recinte tancat que formen el santuari, la masoveria i el mateix centre d'informació. L'edifici, propietat del Bisbat de Girona, va ser rehabilitat per la Diputació de Barcelona l'any 1995 d'acord amb el conveni entre ambdues institucions. El visitant hi pot trobar informació i adquirir publicacions sobre el Parc. A més de ser el punt de sortida d'itineraris senyalitzats, el centre disposa d'una 'exposició permanent sobre el massís, 'El massís del Montnegre i el Corredor'.
- Centre d'Informació d'Arenys de Munt: La Diputació de Barcelona, en virtut del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt, ofereix el servei d'informació del parc en un equipament municipal ubicat a l'edifici de 'la Central' del parc de Can Jalpí on el visitant pot trobar informació sobre el parc, venda de llibres i publicacions, itineraris senyalitzats sense guiatge, xerrades i exposicions. El centre ofereix la projecció de dos audiovisuals, "El Montnegre i el Corredor" i "Paratges d'Arenys de Munt" i també disposa d'una exposició permanent de fauna vertebrada cedida pel col·leccionista Jordi Puigduví.



- Punt d'Informació al Museu del Bosc i la Pagesia de Vallgorguina: situat al centre del municipi de Vallgorguina, és un equipament municipal en conveni amb la Diputació de Barcelona, i destinat a facilitar al visitant la informació general del parc; a més de ser el punt de sortida de diferents itineraris senyalitzats. S'hi poden adquirir publicacions referides al massís. El punt d'informació està ubicat al Museu del Bosc i la Pagesia de Vallgorguina. Aquest museu municipal posa èmfasi en la memòria col·lectiva, mostrant el seu passat rural a partir de les eines utilitzades en els treballs a bosc i a pagès i el testimoni dels mateixos protagonistes a través de fotografies i audiovisuals.
- Punt d'Informació a l'Oficina de Turisme de Sant Celoni: El punt d'informació està ubicat als baixos de l'edifici de Can Ramis de Sant Celoni. Des de la seva inauguració, gràcies a un conveni entre la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Celoni, és punt de referència per als visitants del municipi i del Baix Montseny, que s'adrecen demanant informació sobre els valors i atractius d'aquesta zona: gastronomia, natura, patrimoni arquitectònic, etc. El punt d'informació permet disposar de major informació i materials de difusió sobre els parcs que envolten el municipi i de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona, a més de com programar conjuntament amb els parcs del Montnegre i el Corredor i Montseny, activitats de difusió del patrimoni d'ambdós espais naturals.

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, el vestuari adequat i tot allò que els sigui indispensable per al normal funcionament en el seu lloc de treball.

La coordinació abasta especialment els punts i centres d'informació abans esmentats de gestió directa del personal per part de l'empresa, però també inclou, dintre de la coordinació del Pla d'Informació, la resta de punts i centres d'informació del Parc que funcionen amb personal proporcionat pels ajuntaments en conveni amb la Diputació de Barcelona:

- Centre d'Informació de Sant Cebrià de Vallalta
- Punt d'Informació de Fogars de la Selva
- Punt d'Informació de Sant Iscle de Vallalta



-Punt d'informació de Tordera

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 per a tot el període de contracte i que haurà de ser validat pel tècnic responsable del contracte, d'acord amb el següent pausat:

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 i propostes de millora per a l'annualitat següent.

b. Execució del Pla 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 del Montnegre i el Corredor 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.
- Venda de publicacions o altres materials (només als centres d'informació).
- 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 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.
- Gestió del manteniment ordinari dels equipaments 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:



b1) Activitats d'informació dutes a terme a través del Dispositiu d'Informació Personalitzada (DIP) fix i/o mòbil

Durant els períodes de més afluència de visitants (primavera i tardor) 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. L'emplaçament pot ser canviant en funció de les necessitats del parc, amb una proposta inicial dels quatre llocs següents: Dolmen de Pedra Gentil, , Sant Martí de Montnegre, Hortsavinyà, i Can Bosc. Com a suport per a la prestació del servei a la zona de Can Bosc es disposa de l'entrada a un dels annexos de ponent de la masia de Can Bosc.

Personal: Quatre informadors, cadascun d'ells amb un vehicle apte per a circular per la xarxa viària del parc que donaran servei en els punts acordats.

Horari habitual: De 10 a 14 h

Durant la Setmana Santa i sempre que la situació d'hiperfreqüentació ho requereixi, 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 al massís del Corredor.

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 50 dies anuals, distribuïts en els períodes de primavera i tardor. Habitualment la campanya de primavera s'enceta per Setmana Santa i clou a finals de maig. La campanya de tardor sol iniciar-se a mitjan setembre i finalitza a primers de desembre.

Hores de treball: Dels 52 dies de treball, a raó de 4 hores/dia; la qual cosa representa un total de 832 hores/any per al conjunt del dispositiu.



b2) Activitats d'informació en Centres d'Informació

El Pla d'informació i acollida també contempla la gestió de dos centres d'informació i un punt d'informació:

- Centre d'Informació del Santuari del Corredor
- Punt d'Informació al Museu del Bosc i la Pagesia de Vallgorguina
- Centre d'Informació d'Arenys de Munt
- Punt d'Informació a l'Oficina de Turisme de Sant Celoni

Personal: Quatre 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 del parc.

Horari: De 10 a 14 hores.

Quan el servei així ho requereixi, aquest horari podrà ser modificat. Igualment, 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, llevat que per necessitats del servei es pactin canvis amb el contractista. Els equipaments romandran tancats el mes d'agost, 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, passis audiovisuals): una mitjana de 97 jornades anuals per equipament. Representen un total de 1.552 hores anuals per als quatre centres i punts d'informació.



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).
- Coordinació amb el parc de les 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: 5 hores/dia en 120 jornades de treball, per un total de 600 hores anuals.

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



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

1. Antecedents

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, i Santa Margarida i els Monjos 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, que comparteixen la implementació del Pla d'informació definit dins del Pla d'ús públic dels Parcs del Garraf, Olèrdola i Foix (<https://parcs.diba.cat/web/garraf/pla-d-us-public>).

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, el Parc del Foix compta amb una sèrie d'equipaments i serveis destinats a l'ús públic i l'educació ambiental, despleats 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, el Pla d'informació i acollida als visitants del Parc del Foix, dintre del Pla d'ús públic 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 del parc.

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 del Foix 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.

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

3. Abast del contracte

És objecte de la contractació la gestió de Centre d'Informació del Castell de Penyafort: Aquest Centre d'Informació del Parc del Foix, que ocupa una part del Castell de Penyafort, està obert dissabtes i diumenges al matí i fa les funcions de centre d'Interpretació a l'entrada del Parc del Foix i punt d'informació turística del castell i del municipi. L'espai disposa d'una recepció, des d'on s'ofereixen explicacions i documentació sobre el conjunt monumental, informació general sobre el municipi i la comarca i la referent al Parc del Foix, especialment la zona de l'embassament, així com d'una sala d'audiovisuals.

Les tasques es desenvoluparan en coordinació amb la resta de punts d'informació del Parc del Foix: Punt d'Informació de Castellet, i el Punt d'Informació del Molí del Foix. I també amb la resta de dispositius d'informació dels parcs del Garraf i Olèrdola. I sota el comandament del tècnic responsable d'ús públic dels parcs del Garraf, Olèrdola i Foix, i la coordinació del coordinador del pla d'informació dels mateixos parcs.

4. Descripció del servei d'informació i acollida

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 principalment del Parc del Foix, i també dels Parcs del



Garraf i Olèrdola 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).
- Regulació de l'aparcament i els accessos.
- Actualització d'informació amb el SGPN. Revisió i actualització de continguts de la pàgina web dels Parcs.
- Generació i redacció de notícies relacionades amb l'activitat d'informació i difusió a les xarxes socials.
- Vetllar pel bon estat de manteniment i neteja de l'equipament en col·laboració amb l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i el Parc del Foix.
- Col·laboració en les activitats d'educació ambiental implementades des del parc.
- Qualsevol altra funció relacionada amb l'ús públic que li pugui ser demandada.

5. Activitats d'informació en el Centre d'Informació

<u>Personal:</u>	Un informador per l'equipament.
<u>Ubicació:</u>	El Centre d'Informació del Parc del Foix, que ocupa una part del castell de Penyafort.
<u>Horari:</u>	L'horari d'atenció al públic és de 10 a 14 h dissabtes, diumenges i festius. Quan el servei així ho requereixi, aquest horari podrà variar. Igualment, en el cas d'activitats organitzades que es considerin d'especial interès, sense superar el total d'hores consignades.
<u>Calendari:</u>	El centre romandrà obert i en servei tots els mesos de l'any, dissabtes, diumenges, festius del calendari laboral, ponts i festes locals de Santa Margarida i els Monjos i Barcelona, excepte des del 25 de desembre (Nadal) fins al 6 de gener (Reis), ambdós inclosos, sense superar el total d'hores consignades.
<u>Hores de treball:</u>	El nombre de jornades de treball i hores totals serà de un màxim de 110 anuals, amb l'execució de 440 hores del servei d'informació.

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



PELS 2 LOTS CONJUNTAMENT:

3. INVENTARI

Posteriorment a la formalització del contracte, la Diputació de Barcelona i el contractista, aixecaran acta del mobiliari i d'altres bens 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 ordinària 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. 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.4. No es podran emmagatzemar productes ni mercaderies fora dels espais habilitats a tal efecte i que no hagin estat autoritzats pel SGPN.
- B.5. També portarà un control i arxiu de quantes inspeccions que en aquests àmbits pugui dur a terme l'administració competent.
- B.6. 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, depenent del tipus de conveni establert en cada cas..

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 cedits 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 Empresariales entre el contractista i la Diputació de Barcelona o l'ajuntament propietari de l'equipament, depenent del cas.

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, fullet, 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, 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, participará 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 Naturals substitueixen aquesta obligació.

Obligacions per part de la Diputació

- A. Proporcionar els elements identificatius als informadors que la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona tingui establerts per al conjunt d'espais que gestioni.
- 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, incloent els equipaments informàtics de les dependències que es considerin necessaris per la prestació del servei.
- 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 directament o a través dels convenis amb els ajuntaments, depenent del cas, assumirà el pagament de les despeses derivades del manteniment ordinari i extraordinari dels centres i punts d'informació.
- E. La Diputació de Barcelona directament o a través dels convenis amb els ajuntaments, depenent del cas, assumirà el pagament de les despeses derivades del subministrament d'aigua, electricitat, calefacció, internet, o qualsevol altre que sigui d'interès per realitzar el servei objecte de contractació.
- 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 convenientes 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 concret veure les tasques i funcions dels informadors a l'annex III.

Pel que fa a la coordinació, en el cas del Parc de Montnegre i el Corredor es poden veure les tasques i funcions del coordinador a l'annex II. En aquest sentit el coordinador dels informadors del Pla d'ús públic dels Parcs del Garraf, Olèrdola i Foix, exercirà la coordinació de l'informador del Parc del Foix.



7. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de dos anys. El contracte serà prorrogable de forma expressa, sense que la durada de la seva vigència, incloses les pròrrogues, pugui excedir de quatre anys.

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 DEL MONTNEGRE I CORREDOR

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		
MCO	DIP	Dolmen de Pedra Gentil	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4			7	9	9				5	9	9	4	52	208
MCO	DIP	Can Bosc	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4			7	9	9				5	9	9	4	52	208
MCO	DIP	Sant Martí de Montnegre	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4			7	9	9				5	9	9	4	52	208
MCO	DIP	Hortsavinyà	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4			7	9	9				5	9	9	4	52	208
MCO	CI	Centre d'Informació del Santuari del Corredor	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
MCO	CI	Centre d'Informació d'Arenys de Munt	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
MCO	PI	Punt d'Informació al Museu del Bosc i la Pagesia de Vallgorguina	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
MCO	PI	Punt d'Informació a l'Oficina de Turisme de Sant Celoni	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	6	8	8	11	9	10	10		9	11	9	6	97	388
MCO	CO	Coordinació Parc del Montnegre i el Corredor	1	Coordinador/a	De 09 a 14 h	5	8	9	13	13	13	10	8		12	13	13	8	120	600

LOT 2: PLA D'INFORMACIÓ I ACOLLIDA ALS VISITANTS DEL PARC DEL 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		
FOX	CI	Centre d'Informació Castell de Penyafort	1	Informador/a	De 10 a 14 h	4	7	8	8	11	10	10	10	10	9	11	9	7	110	440



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)	Coordinar tot l'equip d'informadors segon les directrius anuals del parc i realitzar les reunions oportunes. Elaborar informes dels informadors segons els criteris del decàleg. 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 el lloc 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 suport 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. 2.8.
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.
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.		



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.		



**Diputació
Barcelona**

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

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0035348
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	2023_35348 PPTP_Pla Informació_MCO_FOX_2024-2027

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Carlos Esteban Nogueira Cuesta (TCAT)	Cap d'unitat d'Ús Públic	Signa	30/10/2023 12:34
Juana Rosalia Barber Rosado (TCAT)	Cap del Servei de Gestió de Parcs Naturals	Signa	30/10/2023 17:36

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
5f9a2bd4371b102bc4e9	https://seuelectronica.diba.cat	

