Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER ALS SERVEIS D'INFORMACIÓ, EDUCACIÓ I VOLUNTARIAT AMBIENTAL ALS ESPAIS NATURALS PROTEGITS AG-2024-17

Índex

1. ANTECEDENTS I FINALITAT 3
2. OBJECTE 5
3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI 6
3.1. SERVEI D'INFORMACIÓ AMBIENTAL 7
3.2. SERVEIS D'EDUCACIÓ AMBIENTAL 12
3.3. PROMOCIÓ DEL VOLUNTARIAT 20
3.4. GESTIÓ I COORDINACIÓ DELS SERVEIS 22
3.5. COORDINACIÓ I COL·LABORACIÓ ENTRE LOTS (NOMÉS LOT 9) 24
4. DIMENSIONAMENT DEL SERVEI 26
4.1. EQUIP DE TREBALL 26
4.2. OBLIGACIONS DE LA PERSONA COORDINADORA 27
5. SEGUIMENT 28
5.1. COMISSIÓ DE SEGUIMENT 28
5.2. REUNIONS DE SEGUIMENT CONTINUAT 28
5.3. INFORMES DE SEGUIMENT 29

1. ANTECEDENTS I FINALITAT

D'acord amb la Llei 12/1985, de 13 de juny, d'espais naturals, i en concret amb l'article 4, és obligació de la l'Administració de la Generalitat adequar les seves disposicions i actuacions per assolir, entre altres, les següents finalitats:

l) Facilitar la disponibilitat d'espais naturals suficients per a la recerca, l'educació i el lleure.
m) Fomentar la formació escolar en les qüestions relacionades amb la protecció de la natura i el medi ambient.
n) Fomentar el respecte dels ciutadans a la natura, per aconseguir un coneixement més gran i la sensibilització col·lectiva pel que fa al patrimoni cultural de Catalunya.

Amb aquest objecte, les normatives específiques de declaració de cadascun dels parcs naturals estableixen com a principal finalitat la conservació i la protecció dels espais naturals per destinar-los a finalitats educatives, científiques, recreatives, culturals, turístiques i socioeconòmiques. I esmenten, com a funcions dels programes d'actuació corresponents, la previsió d'actuacions adreçades a promoure i fomentar la visita i el coneixement dels parcs i la planificació de les tasques d'educació ambiental, d'ús i de gaudi per als visitants.

Així doncs, entre les funcions dels espais naturals adscrits a la Direcció General de Polítiques Ambientals i Medi Natural del Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural de la Generalitat de Catalunya està les de garantir, d'una banda, un bon servei d'informació i sensibilització als visitants i usuaris dels espais naturals i, de l'altra, un servei òptim i de qualitat en relació amb l'execució de les activitats d'educació ambiental i de promoció del voluntariat ambiental.

L'Estratègia del Patrimoni Natural i la Biodiversitat de Catalunya, aprovada el 17 de juliol de 2018 pel Govern de la Generalitat, en la qual es defineix el full de ruta de les polítiques de conservació de la natura a Catalunya fins el 2030; recull, en l'àmbit 6, la importància de la implicació de la societat. Més concretament, detalla els següents objectius estratègics, els quals es desenvolupen amb l'objecte del present contracte:

- 6.1. Ampliar la conscienciació de les persones en relació amb el patrimoni natural i la biodiversitat
- 6.2. Augmentar la participació individual i col·lectiva en la conservació del patrimoni natural i la biodiversitat.

Pel que fa a l'educació i el voluntariat ambiental, el desplegament de les accions previstes en aquest contracte s'emmarquen en el *Pla estratègic d'educació i voluntariat ambiental als espais naturals de Catalunya*. La majoria d'espais naturals, a partir d'aquest Pla estratègic comú, han elaborat el seu Pla d'acord amb les seves particularitats ambientals, socials i geogràfiques. La missió d'aquests Plans és reconèixer i consolidar l'educació i el voluntariat ambiental com a àmbits d'actuació fonamentals en la gestió dels espais naturals protegits, que requereixen planificació, recursos adequats i treball en xarxa amb agents diversos.

El nombre de visitants als espais naturals ha anat en augment i, a dia d'avui, els espais naturals reben, anualment, una mitjana estimada de 5 milions de visitants. L'afluència de visitants a aquests espais, en la majoria de casos, incrementa substancialment durant la Setmana Santa i té el seu punt màxim durant l'època estiuenca. D'altres espais naturals reben també gran quantitat de visitants durant la tardor. Aquesta intensitat de visitants fa que molts espais naturals es vegin afectats per una sobrefreqüentació que posa en perill el propi equilibri de l'ecosistema i la conservació del patrimoni.

El patrimoni natural, més enllà dels valors productius, té valors històrics, culturals, socials i espirituals que el vinculen estretament a les persones. Reconèixer el vincle emocional amb la natura i implicar la societat en la conservació del patrimoni natural, la converteix en l'agent protagonista i corresponsable del repte d'aturar la pèrdua de biodiversitat i millorar l'estat de conservació de l'entorn, així doncs és necessari que les persones esdevinguin un agent actiu i compromès. És a través de la informació, l'educació i el voluntariat ambiental que es podrà avançar en aconseguir una societat que actua de manera més responsable i implicada en la conservació de la natura.

Per aconseguir un sistema d'ús públic responsable i garantir que es faci de manera compatible amb la conservació del patrimoni de l'espai natural, és necessari potenciar l'educació i el voluntariat ambiental i disposar d'un sistema efectiu d'informació als centres d'informació i als llocs d'interès més visitats, com ara accessos, miradors, àrees d'us públic, aparcaments, itineraris, etc., amb la finalitat de sensibilitzar els visitants i fomentar-ne les bones pràctiques, per minimitzar els possibles impactes negatius, i aconseguir un bon equilibri entre gaudir de la natura i protegir-la. I contribuir, també, a que s'entengui la necessitat d'implementar aquestes mesures de regulació de l'accés als espais naturals protegits, imprescindibles per garantir-ne la seva conservació, però que, alhora, permeten millorar l'experiència del visitant.

2. OBJECTE

L'objecte del present plec és la definició de les condicions tècniques que han de regir la contractació del servei per a la realització de les tasques d'informació, d'educació ambiental i de promoció del voluntariat ambiental als espais naturals per al l'any 2024, així com els serveis de gestió i coordinació corresponents, en els següents lots territorials independents:

LOT	ESPAIS NATURALS PROTEGITS QUE ABASTEN
1	Parc Natural del Delta de l'Ebre, comarca del Baix Ebre
2	Parc Natural del Delta de l'Ebre, comarca del Montsià
3	Parc Natural dels Ports, comarca del Baix Ebre
4	Parc Natural dels Ports, comarca del Montsià
5	Parc Natural dels Ports, comarca de la Terra Alta
6	Parc Natural de la Serra de Montsant
	Espai Natural de la Serra de Llaberia
7	Paratge Natural d'Interès Nacional de Poblet
8	Reserva Natural de Mas de Melons i Secans de la Plana de Lleida
	Espai Natural de l'Estany d'Ivars Vila-sana
9	Espais Naturals del Delta del Llobregat
	Parc Natural de Collserola
	Parc de la Serralada Litoral
	Espai Natural de Gallecs
10	Parc Natural dels Aiguamolls de l'Empordà
11	Parc Natural de Cap de Creus
12	Paratge Natural d'Interès Nacional de l'Albera
13	Parc Natural del Montgrí, les Illes Medes i el Baix Ter
	Espai Natural de les Gavarres
14	Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa
15	Espai Natural de l'Alta Garrotxa
	Espai Natural de l'Estany de Banyoles
16	Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser
	Espai Natural del Ripollès
17	Parc Natural del Cadí-Moixeró
	Parc Natural de l'Alt Pirineu (excepte comarca Pallars Sobirà)
18	Parc Nacional d'Aigüestortes i Estany de Sant Maurici (comarques del Pallars Jussà i Sobirà)
	Parc Natural de l'Alt Pirineu (comarca del Pallars Sobirà)
19	Parc Nacional d'Aigüestortes i Estany de Sant Maurici (Alta Ribagorça i Vall d'Aran)

El nombre màxim de lots dels quals podrà ser adjudicatari un mateix licitador és de 3 lots, d'acord amb els criteris d'assignació establerts al Plec de clàusules administratives particulars (PCAP).

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

En aquest apartat es concreten les diferents tasques que l'empresa adjudicatària haurà de realitzar en relació amb els diferents serveis a proveir, que són:

- Servei d'informació ambiental (punt 3.1 del plec)
- Serveis d'educació ambiental (punt 3.2 del plec)
- Promoció del voluntariat ambiental (punt 3.3 del plec)
- Gestió i coordinació dels serveis (punt 3.4 del plec)
- Coordinació i col·laboració entre lots (punt 3.5 del plec)

L'empresa adjudicatària de cada lot territorial assumirà, en el seu àmbit territorial, les tasques especificades per a cadascun dels serveis que s'ofereixen a cadascun dels espais naturals que conformen cada lot territorial, segons es detalla a la taula següent, i segons les particularitats establertes a l'annex 1 per a cadascun dels lots territorials.

En aquesta taula es mostren els serveis a prestar, a cadascun dels espais naturals protegits objecte d'aquest contracte, per a cadascun dels lots:

LOT	ESPAIS NATURALS PROTEGITS QUE ABASTEN	Informadors en CENTRES	Informadors ITINERANTS	EA: execució d'activitats	EA: disseny i millora activitats	EA: dinamització XARXA escoles	V: promoció del voluntariat	V: Coordinació TAULA voluntariat	Gestió i coordinació dels serveis	Coordinació i col·laboració entre lots
1	Parc Natural del Delta de l'Ebre, comarca del Baix Ebre									
2	Parc Natural del Delta de l'Ebre, comarca del Montsià									
3	Parc Natural dels Ports, comarca del Baix Ebre									
4	Parc Natural dels Ports, comarca del Montsià									
5	Parc Natural dels Ports, comarca de la Terra Alta									
6	Parc Natural de la Serra de Montsant									
	Espai Natural de la Serra de Llaberia									
7	Paratge Natural d'Interès Nacional de Poblet									
8	Reserva Natural de Mas de Melons									
	Espai Natural de l'Estany d'Ivars Vila-sana									
9	Espais Naturals del Delta del Llobregat									
	Parc Natural de Collserola									
	Parc de la Serralada Litoral									
	Espai Natural de Gallecs									
10	Parc Natural dels Aiguamolls de l'Empordà									
11	Parc Natural de Cap de Creus									
12	Paratge Natural d'Interès Nacional de l'Albera									
13	Parc Natural del Montgrí, les Illes Medes i el Baix Ter									
	Espai Natural de les Gavarres									
14	Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa									
15	Espai Natural de l'Alta Garrotxa									
	Espai Natural de l'Estany de Banyoles									
16	Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser									
	Espai Natural del Ripollès									
17	Parc Natural del Cadí-Moixeró									
	Parc Natural de l'Alt Pirineu (excepte comarca Pallars Sobirà)									
18	Parc Nacional d'Aigüestortes i Estany de Sant Maurici (comarques del Pallars Jussà i Sobirà)									
	Parc Natural de l'Alt Pirineu (comarca del Pallars Sobirà)									
19	Parc Nacional d'Aigüestortes i Estany de Sant Maurici (Alta Ribagorça i Vall d'Aran)									

L'empresa adjudicatària del lot 9 assumeix, a més, la realització de les tasques generals de coordinació dels diferents lots i que es detallen en el punt 3.5 d'aquest plec.

El lot 9 abasta els ENP de l'àrea metropolitana de Barcelona, la zona de tots els lots la qual és més propera físicament a la ubicació de la Direcció General de Polítiques Ambientals i Medi Natural, unitat proposant d'aquest contracte. La proximitat de l'equip d'aquest lot amb la Direcció General justifica que sigui el lot 9, i no un altre, el què inclogui les tasques generals de coordinació.

3.1. SERVEI D'INFORMACIÓ AMBIENTAL

La realització del servei d'informació, a cadascun dels lots detallats a l'annex 1 d'aquest plec, comporta l'execució, en cadascun dels centres o punts d'informació i segons l'horari i les condicions que s'hi estableixen per a cada lot a l'annex corresponent, de les tasques que es descriuen en aquest apartat. Es diferencien les tasques a realitzar per part de les persones informadores, atenent a si es realitzen en un centre d'informació (informadores en centres) o en un punt o àrea d'informació (informadores itinerants).

Horari i calendari de prestació del servei

L'horari i el calendari detallat de realització de les tasques es concretaran a l'inici de l'execució del contracte i podran ser modificats per part del responsable de l'espai natural per motius organitzatius, de temporada, de demanda o de gestió, sempre que no es modifiqui el total d'hores estipulat, a cadascun dels lots, per als serveis descrits en aquest plec. Tot i això, a l'annex 1 es fa, per a cada lot, una previsió acurada dels horaris i el calendari en què caldrà prestar els serveis tant per part dels informadors en centres com els informadors itinerants.

Atès que el destinatari principal d'aquests serveis són els visitants als espais naturals, la prestació d'aquests serveis, especialment per part dels informadors itinerants, s'intensifica i/o es concentra en els períodes de major afluència a cadascun dels espais (primavera i estiu, tot i que en alguns espais és la tardor l'època amb major afluència). I, per tant, aquests serveis es presten de manera prioritària en aquests períodes i en caps de setmana i períodes festius (com, per exemple, Setmana Santa). Es considera dia festiu, els diumenges i els dies festius (per tant, els dissabtes són dies laborables).

Els centres d'informació no poden romandre mai tancats dins els horaris establerts d'atenció al públic, llevat de causa de força major, justificada per escrit, i acordada amb el responsable de l'espai natural, o en el cas de l'activació del nivell 3 del Pla Alfa[1]. Tanmateix, el responsable de cada espai natural on es dugui a terme el servei, podrà prioritzar excepcionalment la realització de les tasques d'informació fora del centre d'informació, en un període i horari concret, motiu pel qual el centre haurà de romandre tancat.

Àmbit territorial de la prestació

L'àmbit territorial de la prestació dels serveis per a cadascun dels lots es concreta a l'annex 1 d'aquest plec, on es detalla, per a cada lot, els espais naturals que abasten. S'hi inclou un mapa amb la delimitació territorial d'aquests espais i les ubicacions. Qualsevol de les ubicacions pot ser modificada per part del responsable de l'espai, com a mesura excepcional, en cas de risc d'incendi forestal o per altres situacions com ara pluges intenses, batudes de caça... En aquests

[1] El Pla Alfa es el procediment operatiu establert pel Cos d'Agents Rurals de vigilància, prevenció i control d'activitats de risc, davant les situacions de perill d'incendi forestal que es puguin produir. Aquestes situacions de perill es graduen en una escala de 4 nivells operatius, de 0 a 3. Cadascun correspon a un nivell de perill d'incendi forestal.

supòsits, el servei es prestarà en els llocs indicats pel responsable de l'espai natural o pels agents rurals.

Les tipologies d'ubicacions des d'on es prestarà el servei comprenen:

- Els centres d'informació que són una xarxa d'equipaments per a l'atenció i acollida als visitants i turistes que volen conèixer els diferents espais naturals, garanteixen l'accés a una informació de qualitat així com la difusió dels valors d'aquests espais naturals i la promoció d'un ús educatiu i respectuós.

- Els punts d'informació que són localitzacions concretes dins l'espai natural que no disposen d'un equipament d'informació o, com a molt, tenen una infraestructura molt petita (tipus caseta). Són punts estratègics d'accés dels visitants a determinades zones de l'espai natural, des d'on poden iniciar diferents itineraris. I atesa la freqüentació de visitants, especialment en determinades èpoques de l'any –segons les característiques de cada espai–, és necessari disposar-hi d'una persona informadora.

- Les àrees d'informació que són àrees de diversa extensió de l'espai natural, agrupen un o varis itineraris dels que habitualment segueixen els visitants. Són zones amb una alta freqüentació de visitants, especialment en determinades èpoques de l'any i, per això, cal disposar-hi de persones informadores. Segons la seva extensió, aquesta acció informativa al llarg de l'àrea delimitada es pot fer a peu o cal fer-la en vehicle.

Identificació i eines de treball

Les persones que realitzin aquest servei, les persones informadores, aniran identificades amb la imatge corporativa de l'espai natural que li serà facilitada per la persona responsable de l'espai natural en el moment de l'inici de la prestació.

L'empresa adjudicatària garantirà que totes les persones informadores disposin d'un telèfon mòbil per garantir una bona coordinació dels serveis així com per a la realització de les tasques d'informació i gestió de les incidències que puguin sorgir durant el servei.

L'empresa adjudicatària subministrarà un portàtil amb connexió a internet a totes les persones membres de l'equip de treball. En el cas de les persones informadores itinerants, aquest suport electrònic pot ser tipus tauleta tàctil.

En alguns casos, la prestació del servei d'informació en les àrees d'informació, atesa l'extensió de l'àrea a cobrir, s'ha de realitzar amb vehicle. A l'annex 1 s'identifica, per a cadascun dels lots territorials, en quins casos els itineraris es realitzaran amb vehicle, concretant, per a cada vehicle, el tipus de vehicle que es necessita (turisme o 4x4), el nombre de dies en què es requeriran així com els km/dia previstos.

Tasques prèvies (TOTS ELS LOTS)

Amb l'objectiu de garantir un coneixement bàsic imprescindible per a la prestació del servei d'informació, totes les persones adscrites a l'execució d'aquest servei caldrà que realitzin, a l'inici d'execució del contracte, un curs bàsic de formació (amb una durada aproximada de 15 hores, que organitzarà i impartirà personal de l'espai natural de cada lot) per conèixer els diferents protocols a seguir en la prestació d'aquests serveis així com informació bàsica sobre l'espai natural i els equipaments on es prestaran aquests serveis. Aquesta formació també cal que la realitzi la persona que assumeix les tasques de coordinació de cada lot (persona que assumeix les tasques de l'apartat 3.4 d'aquest plec).

Finalitat del Servei

L'objectiu principal d'aquest servei és acollir i informar els visitants als espais naturals, atendre les seves consultes i necessitats d'informació i, activament, informar sobre els valors naturals i culturals de l'espai, sobre les mesures de regulació, l'impacte dels usos inadequats i traslladar-los les indicacions per afavorir una visita de qualitat i amb el menor impacte possible (bones pràctiques, itineraris oficials o recomanats, mesures de restricció a tenir en compte, regulacions d'accés, batudes...etc.).

Així mateix, en aquelles tasques informatives que es realitzin en els propis espais naturals i quan calgui, també és un objectiu del servei d'informació reconduir comportaments inadequats dels usuaris dels espais i col·laborar en la gestió de les incidències o les emergències, segons el que estableixin els protocols d'actuació en cada cas.

Totes les tasques que es detallen a continuació cal realitzar-les seguint els protocols establerts a l'espai natural (el responsable de cada espai natural els facilitarà al coordinador de l'empresa adjudicatària a l'inici del contracte) i seguint sempre les indicacions del responsable de l'espai natural.

A continuació, es detallen les tasques a realitzar en el marc del servei d'informació, diferenciant si es realitzen en un centre d'informació (informadors en centres), o bé, en un punt o àrea d'informació (informadors itinerants):

3.1.1. Servei d'informació en centres d'informació

La realització del servei d'informació en centres d'informació inclou la realització de les tasques següents:

- Garantir la bona acollida als visitants dels centres d'informació de l'espai natural corresponent, divulgar de manera activa els valors naturals i culturals de l'espai i les bones pràctiques a seguir en la visita d'aquests espais i atendre les sol·licituds d'informació que es rebin al centre. Es preveuen les tasques següents:
    - Acollir els visitants del centre d'informació i informar-los, tenint en compte tant les alertes oficials de Protecció Civil (NEUCAT, INFOCAT, etc.) i avisos del Pla Alfa com informació periòdica que faciliti la persona responsable de l'espai natural als centres de visitants (estat de les pistes forestals, avisos de batudes, activitats organitzades...).
    - Divulgar activament els valors naturals i culturals de l'espai per tal de donar-los a conèixer la necessitat de protegir, regular l'accés i fer-ne un ús responsable seguint les bones pràctiques recomanades per la persona responsable. Aprofitar els recursos expositius i informatius de què disposi l'espai per sensibilitzar als visitants sobre els valors de l'espai.
    - Atendre les consultes d'informació telefòniques i les que arriben per correu electrònic. Gestionar les bústies de contacte de l'espai natural que la persona responsable d'aquest determini.
    - Recollir les dades dels visitants a través de l'aplicatiu que estableixi el responsable de l'espai natural (a través d'un suport electrònic tipus tauleta tàctil o ordinador amb connexió a internet). L'espai natural facilitarà les claus d'accés i els manuals per accedir a aquest gestor en el moment de l'adjudicació del contracte.

- Dissenyar i realitzar enquestes adreçades als visitants de l'espai natural. Les preguntes de l'enquesta i les dates de realització s'acordaran prèviament amb el responsable de cada espai natural.
- Lliurar als visitants, segons necessitats, el material informatiu gratuït.
- Gestionar sol·licituds i reserves prèvies rebudes a través de la web de l'espai, vinculades a l'ús públic.
- Realitzar tasques de cobrament del preu públic de material informatiu, publicacions, de merchandising o el cobrament del cost d'un servei vinculat a la gestió de l'ús públic. Aquest servei de cobrament només es realitzarà en aquells espais naturals que disposin de datàfons i sempre a través d'aquest mitjà de cobrament.
- Recollir els suggeriments i les reclamacions dels usuaris per tal d'adreçar-los a la persona coordinadora del servei descrita a l'apartat 3.4 d'aquest plec.

- Mantenir els centres d'informació en les condicions acordades amb el responsable de l'espai natural i informar de qualsevol anomalia o incidència, dins o fora dels equipaments. Aquesta tasca no inclou la neteja ni el manteniment dels centres. Les tasques a realitzar són:

  - Encarregar-se de l'obertura i tancament del centre de visitants.
  - Fer les tasques de gestió per al correcte funcionament i accés a les exposicions del centre (permanents o temporals) així com la supervisió de les visites. I, també, tenir cura dels recursos audiovisuals de què disposi el centre.
  - Mantenir actualitzada la cartellera informativa exterior del centre de visitants.
  - Controlar l'estoc del material informatiu per als visitants (publicacions, tríptics, mapes...) per garantir-ne la disponibilitat al centre d'informació. L'empresa adjudicatària enviarà les dades sobre l'actualització de l'estoc i necessitats de reposició, mensualment, al coordinador del servei i a la persona que el responsable de l'espai natural designi.
  - Atenent les indicacions de les autoritats sanitàries i del responsable de l'espai natural, col·laborar en la gestió de les situacions extraordinàries derivades d'alertes sanitàries o situacions similars (gestionar accessos, aforaments, distàncies, elements de protecció, etc.),
  - Col·laborar tècnicament en l'organització de jornades o actes que organitza la persona responsable de l'espai natural en el centre.
  - Informar de qualsevol anomalia dins o fora dels centres d'informació i fer-ne seguiment de la resolució de la incidència.

- Dur a terme altres tasques vinculades al servei d'informació:

  - Elaborar materials informatius en format digital, seguint el manual corporatiu de l'espai natural, per a la divulgació de les activitats que es programen en els centres, o incidències en els itineraris o altres necessitats que el responsable de l'espai identifiqui.
  - Elaborar el calendari d'activitats del centre d'informació.
  - Difondre electrònicament, a través de la base de dades de contactes de l'espai natural i altres recursos de què disposi l'espai, com ara butlletí digital, web..., les activitats del centre.
  - Gestionar les inscripcions a les activitats.
  - Incorporar la informació que el responsable de l'espai li faciliti per mantenir actualitzades les bases de dades de l'espai natural.
  - Revisar periòdicament la pàgina web de l'espai natural i redactar i publicar nous continguts per actualitzar-la i millorar-la.

- Fer, periòdicament, recerques per wikiloc per identificar els itineraris més freqüentats i aquells que poden comportar un impacte en l'espai i comunicar-los al responsable de l'espai.
- En espais naturals que disposin de Centres de Documentació, recollir i custodiar els llibres retornats pels usuaris del Centre. Aquesta tasca té caràcter molt puntual i només es durà a terme en casos extraordinaris, quan el retorn es produeixi en un moment en què el Centre romangui tancat.
- Realitzar tasques d'informació en estands de l'espai natural en fires dins l'àmbit territorial del lot, sempre que sigui compatible amb l'atenció a prestar en els centres d'informació i sempre dins el còmput d'hores previst, a cada lot, per a la prestació d'aquests serveis d'informació. Es preveu la participació en un màxim de 5 fires/any.

- Comunicar a la persona coordinadora del servei descrita a l'apartat 3.4 d'aquest plec, en el mínim temps possible i seguint el protocol que s'hagi establert, les incidències que puguin sorgir en el desenvolupament del servei.

3.1.2 Servei d'informació en punts o àrees d'informació

La realització del servei d'informació en punts o àrees d'informació (informadors/es itinerants).

En aquest cas, les tasques a realitzar són les següents:

- Garantir la bona acollida i una informació activa als visitants de l'espai natural, fent èmfasi en la importància dels valors naturals i culturals de l'espai i les restriccions associades a l'espai per a una bona conservació.
- Informar sobre les bones pràctiques recomanades per la persona responsable de l'espai natural per tal de garantir una visita responsable amb el mínim impacte possible. I als usuaris que no estiguin fent un ús correcte de l'espai, informar-los sobre com caldria actuar i, en el cas que el comportament persisteixi i quan el protocol ho determini, informar a la persona coordinadora del servei descrita a l'apartat 3.4 d'aquest plec.
- Comunicar a la persona coordinadora dels serveis, en el mínim temps possible, les incidències que puguin sorgir en el desenvolupament del servei, perquè aquest pugui avaluar la necessitat d'intervenció per part dels cossos de seguretat, informar al responsable de l'espai natural, i procedir a contactar-hi si és el cas.
- Quan el protocol ho estableixi, contactar amb cossos d'emergències a través del 112 i notificar la situació al responsable de l'espai natural i a la persona coordinadora dels serveis.
- Actualitzar diàriament la informació, tenint en compte tant les alertes oficials de Protecció Civil (NEUCAT, INFOCAT, etc.), com els avisos del Pla Alfa i la informació periòdica sobre incidències i esdeveniments que li faciliti la persona responsable de l'espai natural (estat de les pistes forestals, avisos de batudes, activitats organitzades...).
- Lliurar als visitants, segons necessitats, el material informatiu de què es disposi.
- Realitzar tasques de cobrament del preu públic de material informatiu o el cobrament del cost d'un servei vinculat a la gestió de l'ús públic. Aquest servei de cobrament només es realitzarà en aquells espais naturals que disposin de datàfons i sempre a través d'aquest mitjà de cobrament.
- Recollir les dades dels visitants, bé directament a través de l'aplicatiu que estableixi el responsable de l'espai natural (a través d'un suport electrònic tipus tauleta tàctil o ordinador amb connexió a internet) o, si no hi ha cobertura, a través del sistema que determini el responsable de l'espai.
- Incorporar les dades a l'aplicatiu establert. L'espai natural facilitarà les claus d'accés i els manuals per accedir a aquest aplicatiu en el moment de l'adjudicació del contracte.

- Realitzar enquestes adreçades als visitants del parc natural. Les preguntes de l'enquesta i les dates de realització s'acordaran prèviament amb el responsable de cada espai natural.
- Recollir els suggeriments i les reclamacions dels usuaris per tal d'adreçar-los a la persona coordinadora del servei descrita a l'apartat 3.4 d'aquest plec.
- Comunicar les incidències que es detectin en els equipaments informatius (cartelleres, senyalitzacions...) i de regulació de l'ús públic que hi hagi a l'espai a la persona coordinadora del servei, descrita a l'apartat 3.4 d'aquest plec. Si escau, documentar-ho amb fotografies.

3.2. SERVEIS D'EDUCACIÓ AMBIENTAL

Horari i calendari de prestació del servei

Les activitats d'educació ambiental es realitzen durant tot l'any, tot i que és durant la primavera i la tardor quan es concentra una major intensitat d'activitats. En determinats espais, però, l'estiu és també un període de força activitat, especialment per activitats adreçades al públic en general.

Les activitats adreçades als centres educatius segueixen el calendari escolar i es concentren, bàsicament, a la primavera i tardor. Són activitats que es programen dins l'horari lectiu dels centres. I, segons la tipologia de l'activitat, poden ser només de matí o de matí i tarda.

Les activitats formatives adreçades a professorat així com les reunions dels grup de treball de la Xarxa d'escoles de l'espai natural s'acostumen a organitzar fora de l'horari lectiu dels centres i, per tant, a la tarda. En canvi, les trobades amb participació d'alumnat es realitzen dins l'horari lectiu i acostumen a ser només de matí.

La majoria de les activitats d'educació ambiental adreçades a famílies, determinats col·lectius i ciutadania en general es realitzen principalment durant els caps de setmana i períodes festius. Es considera dia festiu, els diumenges i els dies festius (els dissabtes són, per tant, dies laborables). També es comptabilitzen com a hores realitzades en dia festiu, les hores destinades a la conducció d'activitats d'educació ambiental nocturnes, encara que es realitzin en dies laborables.

Àmbit territorial de la prestació

L'àmbit territorial de la prestació dels serveis d'educació ambiental és tant l'espai inclòs dins els límits territorials de/ls espai/s natural/s protegit/s que conformen cada lot com la seva àrea d'influència (comarques limítrofes), atès que hi ha activitats, com ara les xerrades o tallers educatius, que és habitual que s'adrecin a la població local o a centres educatius d'aquestes comarques i que es duguin a terme en el municipi o el centre educatiu corresponent.

Identificació i eines de treball

Les persones que realitzin el servei d'educació ambiental, durant el temps d'execució de les activitats d'educació ambiental, aniran identificades amb la imatge corporativa de l'espai natural, que li serà facilitada pel propi responsable de l'espai natural.

L'empresa adjudicatària garantirà que totes les persones membres de l'equip de treball assignades a la realització d'aquests serveis disposin d'un ordinador amb connexió a internet.

Finalitat del Servei

La finalitat principal és conscienciar a la població local, centres educatius, visitants i altres col·lectius d'interès dels valors del patrimoni natural i cultural dels espais naturals, a través del coneixement i la descoberta d'aquests valors, per aconseguir la seva implicació en la gestió i conservació d'aquests espais.

És també important, a través dels diferents serveis, aconseguir que els diferents usuaris i visitants a aquests espais comprenguin la necessitat de conservar-los i protegir-los, entenguin les mesures de regulació d'accés, coneguin quines són les bones pràctiques recomanades i actuïn de manera respectuosa durant la seva activitat o visita a aquests espais.

Part dels serveis objecte d'aquest contracte estan encaminats especialment a millorar el coneixement de l'espai natural per part de l'alumnat i el professorat dels centres educatius locals i a afavorir la creació d'un sentiment de lligam i pertinença amb l'espai natural. Amb la finalitat última d'aconseguir un vincle entre alumnat/professorat i l'espai natural i disposar d'unes xarxes d'escoles dels espais naturals consolidades i que s'impliquen en la conservació d'aquests.

Per tot això, és també important ampliar i millorar la qualitat de l'oferta pedagògica dels espais naturals i, per tant, dissenyar i millorar activitats i part del material didàctic a utilitzar per a la realització d'aquestes activitats.

Tasques a realitzar:

La realització del servei d'educació ambiental inclou la realització de les tasques següents:

3.2.1. Executar les activitats d'educació ambiental d'acord amb l'oferta pedagògica de l'espai natural corresponent.

A l'annex 1, per a cadascun dels lots territorials, es fa una previsió anual del nombre total d'activitats a realitzar i de les hores destinades a l'execució d'aquestes activitats, preveient una part d'aquestes hores en horari festiu. També es comptabilitzen com a horari festiu, les hores destinades a la conducció d'activitats nocturnes, encara que es realitzin en dies laborables.

Les tipologies d'activitats d'educació ambiental més habituals i la seva durada són les següents:

Tipus d'activitat	Durada (hores)	Durada mitjana (h)
A.1. Activitats guiades adreçades a escolars en horari lectiu	2 a 4	3
	4 a 8	6
A.2. Activitats guiades adreçades a grups familiars o d'adults en temps de lleure	3 a 5	4
	5 a 9	7
A.3. Activitats guiades adreçades a grups d'infants i joves en temps de lleure	2 a 4	3
	4 a 8	6
A.4. Activitats guiades en bicicleta	4	4
	8	8
B. Xerrades, ja sigui en instal·lacions pròpies o externes, o virtuals	2	2
C. Tallers educatius, ja sigui en equipaments propis, externs o a la natura	4	4
	8	8
D. Activitats formatives	5	5
	15	15
E. Trobades de la Xarxa d'escoles de l'espai natural	5	5
F. Activitats tècniques especialitzades	2	2

L'empresa adjudicatària garantirà la presència d'un/a educador/a ambiental per cada grup de 20-23 persones que participin en una activitat de l'oferta pedagògica de l'espai natural, ja que és la ràtio màxima per a una activitat d'educació ambiental de qualitat. A les activitats on se superi aquest nombre de persones, caldrà un educador/a addicional. Aquesta ràtio no s'escau per a activitats formatives, que serà d'un mínim de 12 persones i un màxim de 20-25, llevat que la tipologia de l'activitat permeti ampliar el nombre màxim de participants. Aquesta ampliació s'acordarà entre l'empresa adjudicatària i el responsable de l'espai natural . Pel que fa a les xerrades no hi ha un límit preestablert, dependrà de si són virtuals o presencials (capacitat de l'espai).

A més, es preveu poder incorporar educadors/es addicionals a una activitat, d'acord amb el responsable de l'espai, per poder facilitar la participació de persones amb diversitat funcional que necessitin mesures de suport addicionals, com, per exemple, per poder realitzar sortides guiades amb cadires de rodes adaptades per a la natura.

Concretament, l'empresa adjudicatària, en relació amb l'execució de les activitats d'educació ambiental, s'encarregarà de:

- Elaborar i imprimir cartells informatius, seguint el manual corporatiu de l'espai natural, per a la divulgació de les activitats d'educació ambiental.
- Difondre per mitjans digitals les activitats de l'oferta pedagògica de l'espai natural seguint les indicacions del responsable de l'espai natural i realitzar un seguiment del coneixement de l'oferta entre els centres educatius de l'àmbit territorial de l'espai natural.
- Divulgar, a través dels mitjans de què disposa l'espai natural (butlletí, web...) els resultats de les activitats realitzades. Per tant, caldrà, que l'empresa adjudicatària documenti amb fotografies les activitats i redacti un text breu per a la divulgació de l'actuació, seguint les indicacions del responsable de l'espai natural.
- Gestionar les reserves de les activitats de l'oferta pedagògica de l'espai natural, atendre les consultes i resoldre les incidències que puguin sorgir, seguint les indicacions del responsable de l'espai natural.
- Acollir els participants de les activitats i adaptar, en la mesura que sigui possible, l'activitat a les necessitats/interessos dels participants.
- Conduir i dinamitzar l'activitat educativa, promovent-hi la participació.
- Tenir cura del material propietat de l'espai natural (lupes, anemòmetres, llibres, guies, prismàtics, etc.) necessari per al correcte desenvolupament de les activitats. Comunicar a la persona responsable de l'espai natural el deteriorament del material per a una possible reposició per part de l'espai.
- En el cas que l'activitat ho requereixi, l'adjudicatari es farà càrrec del muntatge de la sala i de portar, muntar i desmuntar el material logístic audiovisual (projector, portàtil, pantalla...) on es realitzin les activitats.
- En el cas que l'activitat ho requereixi, i un cop s'acordi amb el responsable de l'espai natural, l'adjudicatari es farà càrrec del transport en autocar dels participants al lloc on es desenvolupin les activitats.
- Preparar el material fungible a utilitzar en les activitats educatives així com el material específic per a determinades activitats, com els tallers artesanals. Tots aquests materials seran aportats per l'empresa adjudicatària.
- Realitzar l'avaluació de l'activitat, seguint el model que li facilitarà el responsable de l'espai natural, i facilitar, a la persona coordinadora del servei i al responsable de l'espai, els resultats de l'avaluació. Els aspectes a valorar s'exemplifiquen a la taula següent:

PROPOSTA D'ASPECTES A INCLOURE EN L'AVALUACIÓ D'ACTIVITATS

TIPUS D'AGENT QUE RESPON	ASPECTES A AVALUAR
Professorat	Reserva i informació prèvia Valoració general de l'activitat i aspectes a millorar Valoració detallada de l'activitat (2/3 preguntes en relació a aspectes concrets de l'activitat) Assoliment objectius Adequació de l'activitat a l'edat Participació de l'alumnat Dinamització per part de l'educador/a Accés Entorn Instal·lacions
Responsable del grup (àmbit no formal)	Reserva i informació prèvia Valoració general de l'activitat i aspectes a millorar Dinamització per part de l'educador/a Accés Entorn Instal·lacions Qualitat/preu (si escau)
Participants (àmbit no formal)	Reserva i informació prèvia Valoració general de l'activitat i aspectes a millorar Dinamització per part de l'educador/a Accés Entorn Instal·lacions Qualitat/preu (si escau)
Educador/a (àmbit formal i no formal)	Funcionament general de l'activitat Incidències Aspectes a millorar Participants: grau de coneixements, motivació, aspectes de l'activitat que generen més interès i interacció, etc. Professorat (àmbit formal): grau d'implicació

3.2.2. Dissenyar i millorar les activitats d'educació ambiental de l'oferta pedagògica de l'espai natural adreçades a la diversitat de col·lectius previstos en el Pla estratègic de l'espai natural (centres educatius, població local, visitants...), avaluar-les i incorporar-hi les millores acordades

A l'annex 1 es concreta, per a cada lot, el nombre d'activitats que es preveuen millorar i el nombre de noves activitats a dissenyar.

Concretament, les tasques a realitzar són les següents:

- Proposar al responsable de l'espai natural, noves activitats a incorporar a l'oferta pedagògica de l'espai natural així com les activitats a millorar.
- Dissenyar les noves activitats educatives que s'acordin amb el responsable de l'espai i dissenyar els recursos educatius necessaris, seguint les indicacions que es donin des de l'espai natural.
- Dissenyar les millores a incorporar a les activitats de l'oferta pedagògica. En el cas de les activitats adreçades als centres educatius, revisar-les i complementar-les per facilitar que esdevinguin situacions d'aprenentatge per als centres educatius i no activitats puntuals sense continuïtat i encaix dins el projecte educatiu del centre.

- Elaborar i mantenir actualitzades les fitxes descriptives de totes les activitats incloses a l'oferta pedagògica de l'espai natural. Les fitxes s'han d'elaborar d'acord amb les taules següents i seguint les indicacions del responsable de l'espai.

CONTINGUTS D'UNA FITXA DESCRIPTIVA D'UNA ACTIVITAT ADREÇADA A LA CIUTADANIA

- Títol de l'activitat
- Data inici activitat
- Data fi activitat
- Horari complert
- Lloc on es fa l'activitat (adreça, municipi)
- Públic/s al/s que s'adreça
- Tipologia d'activitat
- Temàtiques principals
- Descripció detallada
- Tipus d'accés: gratuït/pagant
- Organitzador
- Telèfon fix i mòbil de contacte
- E-mail contacte
- Més informació (enllaç web)

CONTINGUTS D'UNA FITXA DESCRIPTIVA D'UNA ACTIVITAT ADREÇADA A CENTRES EDUCATIUS

- Títol de l'activitat
- Descripció: 2-3 línies descriptives sobre tipus d'activitat i els principal objectiu didàctic, continguts i metodologies.
  Exemple: *Sortida de camp per conèixer la diversitat d'ambients naturals de la Zona Volcànica del la Garrotxa i aprendre la metodologia de realització d'un inventari ecològic i forestal*.
- Tipologia d'activitat (vegeu classificació d'activitats per tipologia)
- Temàtiques principals (vegeu classificació d'activitats per temàtica)
- Nombre d'alumnes
- Nivell educatiu
- Ràtio: nre. alumnes/educador
- Durada
- Lloc de trobada: Indret (municipi)
- Objectius generals (marcar):
  - Descoberta dels valors naturals i culturals
  - Anàlisi i comprensió de la complexitat (relacions que configuren el medi natural humà de l'espai natural, etc.)
  - Conèixer i interpretar problemàtiques associades a la gestió del territori
  - Cerca i proposta de solucions i accions per afrontar les problemàtiques o afavorir la conservació
- Principals continguts
- Objectius i continguts actitudinals i competencials
- Entitat/empresa d'educació ambiental que fa l'activitat (nom i dades de contacte)
- Treball previ i posterior

- Analitzar els resultats de les avaluacions de les activitats educatives executades i fer propostes de millora de cada activitat.
- Incorporar a les activitats educatives les millores que s'acordin amb el responsable de l'espai natural i actualitzar, si s'escau, la fitxa descriptiva de l'activitat.

Amb l'objectiu de donar autonomia al professorat dels centres educatius, sempre que sigui possible, es complementaran les propostes educatives amb orientacions didàctiques, activitats

de reflexió i tancament a l'aula i recursos que seran accessibles a través de la web de l'espai natural.

3.2.3. Suport i dinamització a la Xarxa d'escoles de l'espai natural

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de dinamitzar la Xarxa d'escoles de l'espai natural (Xarxa, en endavant) que té per objectiu:

- Millorar el coneixement de l'espai natural per part de l'alumnat i el professorat d'aquests centres.
- Afavorir la creació d'un vincle i sentiment de pertinença amb l'espai natural i la implicació dels centres en la seva conservació.
- Facilitar espais de trobada entre els centres educatius i la persona responsable de l'espai per a la creació de projectes compartits.

L'empresa adjudicatària, dels lots on cal prestar aquests serveis, s'encarregarà de dur a terme les tasques següents:

a) Organitzar les reunions del grup de treball

El nucli central per a la dinamització de la Xarxa és la creació d'un, o més, grups de treball on hi participen els centres educatius de l'àmbit territorial de l'espai natural i un representant de l'espai natural. Es promou, també, la participació en aquests grups de treball dels representants dels Centres de Recursos Pedagògics del Departament d'Educació.

Cada grup de treball agrupa uns 10-12 centres. Per tant, segons el nombre de centres del territori que participen a la Xarxa de cada lot, pot ser necessària la creació de més d'un grup de treball. Els criteris d'agrupació poden ser diversos, per proximitat territorial, per nivells educatius, per projectes compartits. A l'annex 1, on es detallen les especificitats de cada lot, es concreta el nombre de grups de treball que té la Xarxa de l'espai natural i es concreta el nombre de centres de l'espai natural.

Cada grup de treball es preveu que es reuneixi 3 cops al llarg de l'any, amb una durada aproximada de 2 hores. Segons l'objectiu de cada reunió, es preveu convidar a altres entitats o institucions educatives presents a l'àmbit territorial a on es preveu la prestació del servei, descrit en el punt 3.2 del present document amb l'objectiu de crear aliances i projectes compartits. Una de les reunions ha de servir per avaluar el treball realitzat en el marc de la Xarxa, proposar-ne millores així com identificar interessos i propostes a realitzar el curs escolar següent.

Aquestes reunions són l'espai bàsic per a la dinamització de la Xarxa i han de facilitar, especialment, que es creïn sinergies de col·laboració entre els centres educatius i la persona responsable de l'espai natural. També és un dels mecanismes per a la identificació de necessitats formatives dels centres i on presentar propostes educatives per aquell curs escolar, així com, facilitar informació actualitzada de l'espai natural que pot ser d'interès per als centres educatius.

L'empresa adjudicatària, en el marc de l'organització de les reunions del grup de treball, s'encarregarà de:

- Elaborar i acordar amb el responsable de l'espai natural, l'ordre del dia de la reunió del/s grup/s de treball i els membres a qui convocar.

- Convocar les reunions, elaborar les actes i fer-ne el retorn a tots els participants.
- Promoure l'adhesió a la Xarxa i la participació al grup de treball de centres educatius de l'espai natural que encara no en formin part, a partir de reunions amb els responsables dels centres i convidant-los a participar en alguna de les trobades de la Xarxa que s'organitzin.
- Conduir i dinamitzar les reunions, afavorint la participació de tots els assistents i la co-creació de projectes.
- Facilitar al professorat informació actualitzada de l'espai natural d'interès per als centres educatius així com enviar comunicacions de projectes que s'impulsen des de l'espai natural per promoure la participació dels centres de la Xarxa.
- Crear un espai virtual (moodle, clasroom, teams o similar) per dinamitzar el grup de treball al llarg de l'any i facilitar-ne la col·laboració entre els membres.

b) Dissenyar i organitzar formacions adreçades al professorat del centres educatius de la Xarxa

L'empresa adjudicatària de cada lot dissenyarà i organitzarà formacions adreçades al professorat amb l'objectiu de:

- Millorar el seu coneixement de l'espai natural.
- Capacitar i empoderar al professorat perquè pugui aprofitar els recursos educatius de què disposa l'espai natural i incorporar-los en el seu treball a l'aula.
- Dissenyar un projecte educatiu vinculat a l'espai natural.

La formació tindrà una durada de 5h, es podrà fraccionar en 2 sessions de 2,5h cadascuna, i, preferentment, es realitzarà de forma presencial. El nombre de formacions previstes a cada lot es concreten a l'annex 1.

L'empresa adjudicatària presentarà al responsable de l'espai natural la proposta de disseny del curs per a la seva aprovació. Un cop aprovat, el presentarà al Centre de Recursos Pedagògics del Departament d'Educació per aconseguir la seva implicació, especialment, en la certificació del curs als docents que el realitzin. I, posteriorment, s'encarregarà de la seva programació, realització i avaluació.

c) Dissenyar i desenvolupar projectes compartits entre els centres educatius de la Xarxa i l'espai natural

Els espais naturals són escenaris de gran valor a partir dels quals crear conjuntament, espai natural i centre educatiu, situacions d'aprenentatge que permetin plantejar a l'alumnat un repte, un problema real a resoldre a través del qual assolir les competències del currículum escolar.

També es poden dissenyar projectes per a la co-creació de materials i recursos educatius que donin resposta a interessos compartits.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de desenvolupar els projectes de col·laboració que s'acordin en el grup de treball de la Xarxa. Les tasques a realitzar són:

- Convocar i conduir les reunions, presencials o virtuals, per al disseny del projecte amb el professorat i per a la seva coordinació.
- Assessorar i resoldre les consultes dels centres educatius en la implementació d'aquests projectes.
- Dinamitzar la participació d'altres institucions i entitats col·laboradores en el projecte.

- Elaborar recursos educatius digitals i concretar les activitats formatives necessàries.
- Dissenyar la metodologia d'avaluació i dur-la a terme.
- Elaborar una fitxa descriptiva dels projectes realitzats, segons el model que el responsable de l'espai li facilitarà, perquè aquestes situacions d'aprenentatge puguin servir d'exemple per a d'altres espais naturals i/o centres educatius.

d) Organitzar trobades d'intercanvi d'experiències

L'empresa adjudicatària de cada lot organitzarà trobades per a l'intercanvi d'experiències entre els centres educatius del territori del seu lot, que donin resposta als interessos dels centres i de conservació de l'espai natural. Per això, tant l'eix temàtic d'aquests espais d'intercanvi com el període de l'any en què es realitzaran variarà a cada territori. Poden ser trobades adreçades al professorat i/o a l'alumnat dels centres de la Xarxa.

Els objectius principals de les trobades són:

- Promoure l'intercanvi d'experiències de col·laboració espai natural-centres educatius, tant entre el professorat com l'alumnat.
- Enfortir el treball en xarxa entre centres propers i el sentiment de pertinença a la Xarxa d'escoles de l'espai natural.

A l'annex 1 es concreta el nombre de trobades previstes. Cada trobada es preveu que tingui una durada de 5 hores i s'organitzarà en algun dels espais que proposarà la persona responsable de l'espai natural.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de:

- Presentar, al responsable de l'espai natural, la proposta de programa de la/les trobada/es previstes. Un cop acordat, dissenyarà les dinàmiques, tallers i/o activitats que s'hi duran a terme.
- Elaborar el document divulgatiu i enviar-lo als centres de la Xarxa.
- Fer el seguiment de la inscripció dels participants a la trobada.
- Contactar amb les diferents entitats i institucions que participin en la trobada.
- Organitzar, dinamitzar i conduir totes les activitats de la/les trobada/es, segons el programa acordat.
- Dissenyar la proposta d'avaluació de la trobada amb tots els participants i dur-la a terme.
- Fer el retorn amb els resultats de la trobada a tots els participants.

e) Avaluar el funcionament de la Xarxa

L'empresa adjudicatària de cada lot avaluarà globalment el funcionament de la Xarxa a partir dels resultats obtinguts a l'avaluació prevista en cadascun dels àmbits d'actuació (grups de treball, formació, projectes compartits i trobades). Als informes mensuals i a la memòria anual, prevista a l'apartat 5.3 d'aquest plec, s'incorporaran els resultats d'aquesta avaluació continuada de la Xarxa així com les propostes de millora a incorporar el curs escolar següent.

3.3. PROMOCIÓ DEL VOLUNTARIAT

Horari i calendari de prestació del servei

Les accions de promoció del voluntariat ambiental als espais naturals es realitzen durant tot l'any i, majoritàriament en dies laborables. En canvi, l'organització d'accions de voluntariat als espais naturals té lloc, principalment, a la primavera i la tardor i en caps de setmana i dies festius. Es considera dia festiu, els diumenges i els dies festius (els dissabtes són, per tant, dies laborables).

Les reunions amb les entitats que tenen projectes de voluntariat en l'àmbit dels espais naturals es realitzen, majoritàriament, en dies laborables i a les tardes. Les reunions poden ser tan presencials com virtuals.

Àmbit territorial de la prestació

L'àmbit territorial per a la realització de les accions de voluntariat ambiental és l'àmbit territorial de/ls espai/s natural/s protegit/s que conformen cada lot. En canvi, les accions de promoció del voluntariat abasten, també, la seva àrea d'influència (comarques limítrofes), atès que interessa promoure la participació de la població local en aquestes accions de voluntariat.

Identificació i eines de treball

Les persones que realitzin el servei de promoció del voluntariat ambiental, durant el temps de realització de les accions de voluntariat a l'espai natural, aniran identificades amb la imatge corporativa de l'espai natural, que li serà facilitada pel propi responsable de l'espai natural.

L'empresa adjudicatària subministrarà un portàtil amb connexió a internet a totes les persones membres de l'equip de treball per a la realització de les tasques requerides per a cadascun dels serveis.

Finalitat del Servei

L'objectiu és consolidar un model de col·laboració i suport continuat entre els òrgans gestors dels espais naturals i les entitats amb voluntariat, un model basat en la cerca de complicitats i la voluntat de col·laboració i acció conjunta per aconseguir la implicació de la ciutadania en la conservació i gestió dels espais naturals a través del voluntariat i, així, també incrementar la valoració social d'aquests espais.

Les accions de voluntariat són també una eina per conscienciar sobre les problemàtiques socioambientals que existeixen als espais i fomentar la participació ciutadana en la seva resolució.

Antecedents

El *Pla estratègic d'educació i voluntariat ambiental als parcs naturals de Catalunya* proposa la promoció del voluntariat ambiental als espais naturals com un instrument d'educació i sensibilització ambiental. Una de les accions previstes en aquest Pla és la constitució de taules de voluntariat ambiental, espais de trobada que tenen per objectiu promoure-hi el voluntariat ambiental. Estan integrades per representants dels espais naturals protegits i entitats ambientals que hi realitzen actuacions de voluntariat en un determinat territori.

Actualment hi ha constituïdes quatre taules de voluntariat ambiental (veure annex 2) integrades per representants dels espais naturals protegits i entitats ambientals que hi realitzen actuacions de voluntariat ambiental.

Tasques a realitzar:

Atès que les taules de voluntariat abasten més d'un espai natural i afecten més d'un lot, i considerant, també, que hi ha espais naturals que actualment no disposen d'una taula per a la promoció del voluntariat, es diferencien les tasques a realitzar per l'empresa adjudicatària de cada lot atenent a aquesta situació:

- Tasques a realitzar per part de l'empresa adjudicatària dels lots que formen part d'una taula de voluntariat ja constituïda **(Tots els lots EXCEPTE els lots 6, 7, 8 i 9):**

  - Participar activament en les 3 reunions plenàries de la Taula. Són reunions d'unes 2,5 hores de durada. Es preveu 1 reunió presencial i 2 virtuals. S'organitzen a la tarda, per facilitar la participació de les entitats.
  - Promoure l'adhesió a la Taula de les entitats del territori, contactant amb les entitats de voluntariat del territori que encara no hi participin, explicar-los els objectius de la taula i motivar-los perquè s'hi incorporin.
  - Difondre la Taula i les seves accions a través de la cartellera i mitjans digitals de l'espai (butlletí, web...), i contactant amb agents del territori que puguin col·laborar en aquesta difusió a través dels seus propis mitjans.
  - Presentar propostes a incorporar al pla d'acció anual de la Taula.
  - Participar en l'organització de les accions transversals que s'acordin en el marc de la Taula com, per exemple, una acció conjunta en el marc del Dia internacional del Voluntariat.
  - Contactar i coordinar-se amb les entitats de la Taula per a l'organització d'accions de voluntariat a l'espai natural: organitzant, si cal, reunions per acordar l'acció voluntària amb els tècnics de l'espai natural, valorant amb el responsable de l'espai, en cas necessari, la cessió de material o altres recursos dels quals disposi l'espai natural, difonent l'acció de voluntariat a través dels mitjans de què disposa l'espai.
  - Participar en la redacció de la memòria anual de les Taules de Voluntariat Ambiental i en la revisió final de la proposta de memòria.
  - Participar en l'avaluació de la Taula i aportar propostes de millora.
  - **A més, les empreses adjudicatàries dels lots 1, 13, 16 i 17** hauran d'assumir les tasques de coordinació de la Taula, que comporta les tasques següents:

    - Organitzar les 3 reunions plenàries de la Taula (convocatòria, ordre del dia, conducció i dinamització, redacció de l'acta i retorn als participants i preparació de la documentació de suport).
    - Participar a les reunions mensuals de coordinació del voluntariat amb la persona que el responsable del contracte designi.
    - Fer el seguiment i atendre les consultes de les entitats de la Taula.
    - Coordinar i desplegar l'estratègia comunicativa de la Taula (tant la comunicació entre els propis membres de la taula, per garantir una bona coordinació i afavorir la col·laboració, com les accions per a la seva difusió externa de la Taula). Elaborar els continguts de les diferents propostes de comunicació.
    - Conceptualitzar i coordinar l'avaluació de la Taula: avaluació qualitativa i quantitativa (a partir d'uns indicadors que l'empresa adjudicatària acordarà amb la

persona que designi el responsable del contracte per a la coordinació del serveis vinculats al voluntariat ambiental) i concreció de propostes de millora que s'incorporaran tant a l'informe mensual com a la memòria anual concretada en el punt 3.4 del plec.

- Tasques a realitzar per part de l'empresa adjudicatària dels lots que encara no tenen constituïda una taula de voluntariat **(lots 6, 7 i 8):**

  - Realitzar un llistat de les entitats ambientals que realitzen activitats de voluntariat.
  - Contactar, electrònicament, amb les entitats i concertar-ne reunions per explorar vies de col·laboració.
  - Contactar i coordinar-se amb les entitats del territori per a l'organització d'accions de voluntariat a l'espai natural: organitzant, si cal, reunions per acordar l'acció voluntària amb els tècnics de l'espai natural, valorant amb el responsable de l'espai, en cas necessari, la cessió de material o altres recursos dels quals disposi l'espai natural, difonent l'acció de voluntariat a través dels mitjans de què disposa l'espai.
  - Donar a conèixer les entitats ambientals i les seves accions de voluntariat a través de la cartellera i mitjans digitals de l'espai (butlletí, web...), i contactant amb agents del territori (administració local, empreses vinculades a la Carta Europea de Turisme Sostenible, entitats diverses...) que puguin col·laborar en aquesta difusió a través dels seus propis mitjans.
  - Valorar la viabilitat de constituir una taula de voluntariat ambiental i, en cas que es consideri viable, realitzar les accions per a la constitució de la Taula.

L'empresa adjudicatària del lot 9 no està previst que realitzi accions de promoció del voluntariat en el seu àmbit territorial atès que aquestes accions s'organitzen des del propi espai natural.

3.4. GESTIÓ I COORDINACIÓ DELS SERVEIS

Horari i calendari de prestació del servei

Les accions de gestió i coordinació dels diferents serveis a prestar als espais naturals de cadascun dels lots es realitzen durant tot l'any i, majoritàriament, en dies laborables. Però, atès que la informació als visitants als espais naturals s'intensifica i/o es concentra en els períodes de major afluència a cadascun dels espais (primavera i estiu, tot i que en alguns espais és la tardor l'època amb major afluència) i en caps de setmana i períodes festius (com, per exemple, Setmana Santa), durant aquestes èpoques de l'any, s'intensifica, també, la coordinació d'aquests serveis d'Informació en dies festius. Es consideren dies festius, els diumenges i els dies festius establerts en el calendari laboral (per tant, els dissabtes són dies laborables).

Àmbit territorial de la prestació

L'àmbit territorial per a la realització de les accions de gestió i coordinació dels diferents serveis és l'àmbit territorial de l'/dels espai/s natural/s protegit/s que conformen cada lot així com la seva àrea d'influència (comarques limítrofes), atès que determinats serveis es duen a termes en aquestes comarques, fora dels límits pròpiament de l'espai natural.

Identificació i eines de treball

La persona de l'empresa adjudicatària que realitzi les tasques de coordinació o gestió els serveis no caldrà que vagi identificada amb la imatge corporativa de l'espai natural, llevat que el responsable de l'espai ho determini per alguna tasca concreta. En aquest cas, li serà facilitada pel propi responsable de l'espai natural .

L'empresa adjudicatària garantirà que la persona coordinadora de l'equip de treball disposi d'un telèfon mòbil per garantir una bona coordinació dels serveis i per, especialment, gestionar les incidències que puguin sorgir. I, també garantirà, que disposi d'un ordinador amb connexió a internet.

L'empresa adjudicatària facilitarà, a la persona responsable de cada espai natural del seu lot, un número de telèfon mòbil i un correu electrònic de contacte per afavorir la coordinació dels treballs. Davant qualsevol consulta per correu electrònic per part del responsable de l'espai natural, caldrà que l'empresa adjudicatària doni resposta en un màxim de dos dies laborables.

Finalitat del Servei

L'objectiu és garantir una bona coordinació, planificació i qualitat en la prestació de tots els serveis objecte del contracte per a cadascun dels lots així com la resolució de les incidències que puguin sorgir durant la realització dels serveis amb la major agilitat possible i minimitzant l'impacte en la qualitat dels serveis.

Per aquest motiu és important, a partir de l'avaluació que es realitza de manera continuada de cadascun dels serveis, analitzar els resultats obtinguts i presentar al responsable de l'espai informes periòdics, amb indicadors qualitatius i quantitatius, i amb propostes per a la millora continuada dels serveis. I que, un cop acordades les millores a realitzar, garantir que s'incorporen en cadascun dels serveis i per part de tot l'equip de treball assignat.

Tasques a realitzar:

La realització de la gestió i coordinació dels serveis inclou la realització, per part de la persona coordinadora dels serveis, i que forma part de l'equip de treball descrit a l'apartat 4 del plec, de les tasques següents:

- Garantir la qualitat en els serveis prestats i la seva avaluació i millora continuada.
- Coordinar, planificar i fer el seguiment de tots els serveis objecte d'aquest contracte i garantir que es segueixen els protocols i les indicacions que el responsable de l'espai natural ha facilitat prèviament al coordinador.
- Reunir-se, mensualment, amb el responsable de cada espai natural per fer el seguiment i l'avaluació dels serveis prestats i proposar-li millores. I, també, per presentar-li, per a cadascun dels serveis a proveir, la programació de les tasques a realitzar en els mesos següents. Prèviament a aquesta reunió el coordinador enviarà al responsable de l'espai l'informe mensual que es concreta al punt 5 d'aquest plec.
- Participar en les reunions setmanals que es programaran (d'uns 35 minuts cadascuna), i que es detallen al punt 5 d'aquest plec, per a la supervisió dels serveis d'informació en les èpoques de major freqüentació de visitants als espais naturals.
- Participar a les reunions trimestrals per a la coordinació territorial dels diferents serveis (es preveu agrupar els diferents lots en 6 àmbits territorials de coordinació).
- Coordinar l'equip de persones que duen a terme les tasques descrites, per als diferents serveis, en aquest plec, supervisar que en tot moment hi ha l'equip necessari per a la realització dels serveis i gestionar les incidències que puguin sorgir amb l'equip de treball

de manera àgil, amb l'objectiu de minimitzar les afectacions en el servei. I en els casos en què el responsable de l'espai ho determini, comunicar-li immediatament les incidències per acordar la gestió a realitzar.

- Garantir que totes les persones de l'equip que prestaran els serveis objecte d'aquest contracte han realitzat el curs inicial bàsic de coneixement de l'espai natural. En cas que, durant el període d'execució del contracte, hi hagi algun canvi en l'equip, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de garantir la capacitació per al servei de la nova persona que s'hi incorpori.
- Garantir que l'equip està informat de les alertes oficials de Protecció Civil (NEUCAT, INFOCAT, etc.) i avisos del Pla Alfa.
- Realitzar visites personalitzades al llocs de prestació dels serveis, en cas que sigui necessari i ho determini el responsable de l'espai natural.
- Designar les persones de l'equip de treball que participaran a la trobada anual d'intercanvi d'experiències entre els diferents espais naturals de tots els lots objecte d'aquest contracte (es preveu que hi participin 2 persones de cada empresa adjudicatària). Aquestes persones col·laboraran en la dinamització dels diferents espais de la trobada.
- Elaborar els materials necessaris per a la presentació de les experiències dels espais naturals del seu lot a la trobada anual.
- Recopilar tota la informació i les dades recollides en el marc del seguiment i avaluació dels diferents serveis així com tractar-les per elaborar els informes referenciats en el punt 5. 3 d'aquest plec.

3.5. COORDINACIÓ I COL·LABORACIÓ ENTRE LOTS (NOMÉS LOT 9)

Horari i calendari de prestació del servei

Les accions de coordinació i col·laboració entre els espais naturals dels diferents lots es realitzen durant tot l'any i en dies laborables. Aquestes actuacions les realitza l'empresa adjudicatària del lot 9.

Àmbit territorial de la prestació

L'àmbit territorial per a la coordinació i col·laboració entre els diferents lots és Catalunya.

Identificació i eines de treball

La persona de l'empresa adjudicatària que realitzi les tasques de coordinació i col·laboració entre els espais naturals dels diferents lots no caldrà que vagi identificada amb la imatge corporativa de cap espai natural.

L'empresa adjudicatària garantirà que la persona de l'equip de treball que realitzi aquestes tasques disposi d'un telèfon mòbil per garantir una bona coordinació dels serveis. I, també garantirà, que disposi d'un ordinador amb connexió a internet.

Finalitat del Servei

L'objectiu és garantir una bona coordinació en la prestació de tots els serveis objecte del contracte, unificar protocols d'actuació i facilitar la col·laboració entre els espais naturals dels diferents lots per a la millora continuada en la qualitat dels diferents serveis.

Crear els diferents espais de trobada, presencials i virtuals, per afavorir l'intercanvi d'experiències, el debat i resolució compartida de problemàtiques similars o de propostes de

millores en els serveis així com la col·laboració per al disseny o millora conjunta de propostes educatives.

A més, ha de permetre disposar d'una visió global dels resultats en els diferents àmbits d'actuació objecte del contracte i en el conjunt dels espais naturals (indicadors globals qualitatius i quantitatius), així com disposar d'un anàlisi territorial. Per, finalment, avaluar aquests resultats i fer propostes per a la millora continuada dels serveis.

Tasques a realitzar:

L'empresa adjudicatària del **lot 9** assumeix, a més, les tasques de suport en la coordinació dels diferents lots i que es concreten en:

- Elaborar, a partir de les indicacions de la Direcció General de Polítiques Ambientals i Medi Natural (DGPAMN, en endavant), la proposta de models (documents, formularis...) per al seguiment i avaluació dels serveis prestats per part de les diferents empreses adjudicatàries dels lots d'aquest contracte. I presentar-los a la persona que designi la DGPAMN per a la seva aprovació.
- Elaborar, a partir de les indicacions de la DGPAMN, la proposta de models d'informes concretats a l'apartat 5 del plec i presentar-los per a la seva aprovació.
- A més, fer-ne les revisions i millores dels diferents models elaborats, segons s'acordi amb la DGPAMN.
- Organitzar reunions trimestrals per a la coordinació territorial (es preveu agrupar els diferents lots en 6 àmbits territorials de coordinació, per tant, 6 reunions/trimestre) de tots els serveis objecte d'aquest contracte amb l'objectiu d'unificar protocols d'actuació, compartir experiències i resultats i afavorir la col·laboració entre els diferents espais naturals. L'empresa adjudicatària s'encarregarà de convocar les reunions, preparar la proposta d'odre del dia –conjuntament amb la persona que designi la DGPAMN–, redactar les actes de les reunions i fer-ne el retorn als participants. I fer seguiment del compliment dels acords presos.
- Crear els espais virtuals (grup de teams, carpeta compartida one drive... o altres eines similars que permetin, entre d'altres, compartir fitxes descriptives de les actuacions o projectes més rellevants de cada espai) per a la coordinació i col·laboració entre els diferents lots, per compartir metodologies i experiències d'èxit (empreses adjudicatàries, responsables dels espais naturals i representants de la DGPAMN).
- Elaborar, i mantenir actualitzat, un llistat (excel) de les activitats, projectes i recursos educatius dels diferents espais naturals de tots els lots objecte d'aquest contracte. Aquest llistat s'elaborarà seguint les indicacions de la DGPAMN. Aquest llistat ha de permetre, també, identificar les activitats que anualment està previst revisar i millorar, així com, les noves activitats o projectes que es preveuen realitzar.
- Participar en una reunió o sessió de treball setmanal, amb la persona designada per la DGPAMN per al seguiment i la supervisió de les activitats que són objecte d'aquest contracte (la trobada serà presencial, de tot un matí, a la seu del Districte Administratiu).
- Organitzar una trobada, anual i presencial (de 6 a 8 hores, de durada), d'intercanvi d'experiències entre els diferents espais naturals de tots els lots objecte d'aquest contracte, d'acord amb les indicacions la DGPAMN. L'empresa adjudicatària s'encarregarà de:
    - Elaborar la proposta de programa i presentar-lo a la DGPAMN per a la seva aprovació. Un cop acordat, dissenyar les dinàmiques dels diferents espais previstos.
    - Elaborar el document divulgatiu i enviar-lo, un cop aprovat per la DGPAMN, als coordinadors de les diferents empreses adjudicatàries i als responsables dels diferents espais naturals.
    - Fer el seguiment de la inscripció dels participants a la trobada.
    - Contactar amb les diferents entitats i institucions que participin en la trobada.

- Organitzar, dinamitzar i conduir totes les activitats, segons el programa acordat.
- Dissenyar la proposta d'avaluació de la trobada i dur-la a terme.
- Fer el retorn amb els resultats de la trobada a tots els participants.

4. DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

4.1. EQUIP DE TREBALL

L'equip de treball necessari per a dur a terme els serveis objecte d'aquest contracte estarà constituït per les persones dels perfils següents:

Perfil	Equip tècnic mínim
A	Coordinador/a
B	Educador/a ambiental perfil tècnic 2
C	Educador/a ambiental i/o informador/a en centre perfil tècnic 1
D	Informador/a itinerant

- **Coordinador/a** dels serveis **(perfil A):** li correspon dur a terme les tasques de gestió i coordinació dels serveis (punt 3.4 del plec).

- **Educador/a ambiental perfil tècnic 2 (perfil B):** li correspon dur a terme les tasques següents:
  - Disseny i millora d'activitats d'educació ambiental (punt 3.2.2 del plec)
  - Suport i dinamització de la Xarxa escoles de l'espai natural (punt 3.2.3 del plec)
  - Coordinació de la Taula de voluntariat, si s'escau, segons lot (punt 3.3 del plec)
  - A més, en el lot 9, aquesta persona durà a terme les tasques previstes per a la coordinació i col·laboració entre lots (punt 3.5 del plec)

- **Educador/a ambiental i/o informador/a en centre perfil tècnic 1 (perfil C):** li correspon dur a terme les tasques següents:
  - Serveis d'informació ambiental en centres d'informació (punt 3.1.1 del plec).
  - Execució d'activitats d'educació ambiental (punt 3.2.1 del plec).
  - Promoció del voluntariat (punt 3.3 del plec).

- **Informador itinerant (perfil D):** li correspon dur a terme les tasques del servei d'informació ambiental en punts o àrees d'informació (punt 3.1.2 del plec).

Es permetrà que una mateixa persona exerceixi a la vegada els rols del perfil A i B, evidentment, si les hores de dedicació per als diferents serveis ho permeten.

A la taula següent es concreta, per a cadascun dels lots, el nombre mínim de persones de cada perfil:

LOT	ESPAIS NATURALS PROTEGITS QUE ABASTEN	Perfil A	Perfil B	Perfil C	Perfil D
1	Parc Natural del Delta de l'Ebre, comarca del Baix Ebre	1	1	4	3
2	Parc Natural del Delta de l'Ebre, comarca del Montsià	1	0	3	0
3	Parc Natural dels Ports, comarca del Baix Ebre	1	1	1	1
4	Parc Natural dels Ports, comarca del Montsià	1	1	1	1
5	Parc Natural dels Ports, comarca de la Terra Alta	1	1	1	1
6	Parc Natural de la Serra de Montsant	1	1	5	1
	Espai Natural de la Serra de Llaberia				
7	Paratge Natural d'Interès Nacional de Poblet	1	1	2	1
8	Reserva Natural de Mas de Melons	1	1	1	1
	Espai Natural de l'Estany d'Ivars Vila-sana				
9	Espais Naturals del Delta del Llobregat	1	1	0	13
	Parc Natural de Collserola				
	Parc de la Serralada Litoral				
	Espai Natural de Gallecs				
10	Parc Natural dels Aiguamolls de l'Empordà	1	1	3	4
11	Parc Natural de Cap de Creus	1	1	6	6
12	Paratge Natural d'Interès Nacional de l'Albera	1	1	3	2
13	Parc Natural del Montgrí, les Illes Medes i el Baix Ter	1	1	2	5
	Espai Natural de les Gavarres				
14	Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa	1	1	5	2
15	Espai Natural de l'Alta Garrotxa	1	1	1	9
	Espai Natural de l'Estany de Banyoles				
16	Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser	1	1	5	6
	Espai Natural del Ripollès				
17	Parc Natural del Cadí-Moixeró	1	1	8	5
	Parc Natural de l'Alt Pirineu (excepte comarca Pallars Sobirà)				
18	Parc Nacional d'Aigüestortes i Estany de Sant Maurici (comarques del Pallars Jussà i Sobirà)	1	1	7	9
	Parc Natural de l'Alt Pirineu (comarca del Pallars Sobirà)				
19	Parc Nacional d'Aigüestortes i Estany de Sant Maurici (Alta Ribagorça i Vall d'Aran)	1	1	2	7

La dedicació dels membres de l'equip de treball, en quant a hores de treball, serà decidida per l'empresa adjudicatària, en funció del desenvolupament de la feina, per tal de complir amb els terminis previstos de finalització dels treballs i garantir-ne la correcta execució.

4.2. OBLIGACIONS DE LA PERSONA COORDINADORA

L'empresa adjudicatària assignarà una persona com a persona coordinadora i responsable del servei, la qual tindrà, a més de les que es detallen en el punt 3.4 del plec, les obligacions bàsiques que seguidament es descriuen:

- Dirigir i organitzar el personal de l'empresa adscrit al servei objecte d'aquest contracte.
- Coordinar l'equip de persones que duen a terme les tasques descrites en aquest plec i gestionar la substitució del personal assignat, en cas que hi hagi alguna baixa.

- Organitzar l'execució dels treballs i vetllar perquè es posin en pràctica els protocols i les instruccions rebudes del responsable del contracte i dels responsables de cadascun dels espais naturals del seu lot, així com, garantir-ne la correcta execució.
- Vetllar perquè l'equip estigui degudament informat i que, tant la informació que s'ofereix als visitants com la forma en què es presten els diferents serveis, segueixin les directrius i criteris que ha indicat prèviament el responsable de l'espai natural.
- Ostentar la representació del servei quan sigui necessària la seva actuació o presència. Farà que es compleixi el treball programat, tant del seu personal com el d'empreses externes contractades amb aquesta finalitat per l'empresa, verificant o corregint, si és convenient, les seves possibles desviacions.
- Atendre els requeriments que li formuli el Responsable del contracte i les persones en qui delegui i resoldre les qüestions que li siguin plantejades per aquests, a efectes de l'execució dels treballs.
- Comunicar-se, amb la persona responsable de cadascun dels espais naturals que conformen el seu lot, en relació a qualsevol aspecte relacionat amb la coordinació, l'organització i l'execució dels treballs.
- Assistir a les reunions de seguiment i coordinació.
- Redactar els informes i les memòries dels treballs realitzats.
- Actuar com a interlocutor entre el responsable de l'espai natural i l'equip de persones informadores i educadores ambientals.

5. SEGUIMENT

5.1. COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Es crearà, per a cadascun dels lots, una Comissió de Seguiment formada pels directors/es dels espais naturals del lot, els responsables de cada espai natural que fan el seguiment continuat de l'execució del contracte i per la persona coordinadora de l'empresa adjudicatària del servei.

Les reunions de la Comissió de seguiment es duran a terme, dos cops a l'any, a la seu de cada espai natural. En cas d'incidències o problemes rellevants en l'execució dels serveis, es faran les que siguin necessàries fins a la seva resolució.

5.2. REUNIONS DE SEGUIMENT CONTINUAT

El responsable de cada espai natural de cada lot col·laborarà, de manera continuada i directa, en l'execució del seguiment i la supervisió de les activitats que són objecte d'aquest contracte. Així mateix, es podrà delegar la coordinació efectiva diària en una tercera persona física o jurídica.

REUNIONS MENSUALS:

El coordinador/a de l'empresa adjudicatària de cada lot es reunirà, mensualment, amb la persona responsable de cada espai natural, en principi, de manera presencial a la seu de l'espai. L'objectiu és el seguiment continuat de tots els serveis, valorar les incidències i els resultats obtinguts així com les propostes de millora a implementar en els mesos següents en cadascun dels serveis.

REUNIONS VINCULADES A LES TAULES DE VOLUNTARIAT:

Les persones coordinadores de les empreses adjudicatàries dels lots 1, 13, 16 i 17, les quals assumeixen les tasques de coordinació de les diferents Taules de voluntariat ambiental, es reuniran, mensualment, amb la persona que designi el responsable del contracte per a la coordinació del serveis vinculats al voluntariat ambiental.

REUNIONS TERRITORIALS SETMANALS:

A més, el/la coordinador/a participarà en les reunions territorials setmanals (es preveu agrupar els diferents lots en 6 àmbits territorials de coordinació) que es programaran (d'uns 35 minuts cadascuna) per a la supervisió dels serveis d'informació en aquelles àrees i períodes d'alta freqüentació de visitants als espais naturals (dispositius d'informació de Setmana Santa, estiu i tardor). En aquestes reunions, a més del responsable de l'espai i el/la coordinador/a, hi participaran altres persones que determinarà el responsable del contracte per garantir una bona coordinació del dispositiu d'informació (per exemple, representants dels agents rurals i/o dels cossos d'emergència), L'objectiu és facilitar la coordinació de les diferents organitzacions i entitats implicades en aquests dispositius, analitzar les incidències i valorar les millores a incorporar-hi.

REUNIONS TRIMESTRALS DE COORDINACIÓ TERRITORIAL:

Complementàriament, hi hauran reunions trimestrals per a la coordinació territorial (es preveu agrupar els diferents lots en 6 àmbits territorials de coordinació) de tots els serveis objecte d'aquest contracte amb l'objectiu d'unificar protocols d'actuació, compartir experiències i resultats i afavorir la col·laboració entre els diferents espais naturals. Es preveu que tinguin una durada de 2 hores i poden ser presencials o virtuals.

5.3. INFORMES DE SEGUIMENT

L'empresa adjudicatària de cada lot lliurarà, al responsable de cada espai natural que conformi el seu lot, els següents informes:

- Un **informe mensual** per a cadascun dels espais naturals que conformen el lot, abans del dia 10 del mes següent, seguint el model que determini la DGPAMN. L'objectiu d'aquest informe és el seguiment i valoració dels serveis prestats (informació en relació a les activitats executades, indicadors de resultats i d'impacte, valoració i satisfacció dels usuaris dels diferents serveis, reclamacions i suggeriments, incidències, propostes d'actuacions i programació...) així com la concreció de propostes per a la millora continuada dels serveis.

  Aquest informe inclourà imatges i vídeos, si s'escau, per exemplificar les diverses actuacions realitzades. El DACC podrà utilitzar aquestes imatges (i vídeos, si n'ofereix) per fer-ne difusió. Els drets de reproducció, transformació i publicació d'aquestes imatges (i vídeos, si n'ofereix) seran del DACC. Seran imatges on no es puguin reconèixer les persones que hi apareixen o imatges on apareguin persones que hagin signat a l'empresa adjudicatària una acceptació de cessió dels drets d'imatge en les imatges o vídeos en qüestió. Aquesta acceptació s'aportarà al DACC juntament amb les imatges.

  El coordinador presentarà aquest informe a la reunió de seguiment mensual. Excepte l'informe de desembre que s'incorpora a l'informe final.

- Un **informe setmanal** dels dispositius d'informació de Setmana Santa, estiu i tardor, al llarg de la durada d'aquests períodes, seguint el model que determini la DGPAMN.

- Un **informe final (memòria anual)** de les activitats objecte del contracte, abans del 15 de desembre, seguint el model que determini la DGPAMN.

  Aquest informe es complementarà amb un resum executiu a mode de presentació dels resultats globals dels diferents serveis prestats (tipus power point). Caldrà seguir, també, el model que li facilitarà la DGPAMN.

- A l'empresa adjudicatària del lot 9, a més dels informes que li corresponen en relació als serveis a realitzar en els espais naturals que conformen el seu lot, i, en relació a les tasques (punt 3.5 del plec) que té assignades per a la coordinació i col·laboració entre lots, li correspon, a més, la realització dels informes següents, abans del 20 de desembre:

  - **Informe final (memòria anual)** dels espais naturals que estan "fragmentats" en diferents lots: a partir dels informes realitzats per les empreses adjudicatàries de cada lot, amb l'objectiu de disposar d'un informe anual global per a cada espai. Concretament, elaborar els informes globals, i resum executius corresponents, dels espais següents: Parc Natural del Delta de l'Ebre, Parc Natural dels Ports, Parc Natural de l'Alt Pirineu i Parc Nacional d'Aigüestortes i Estany de Sant Maurici.

  - Un **informe global anual** de les activitats objecte del contracte, seguint el model que determini la DGPAMN. Aquest informe ha de mostrar i analitzar de manera global els resultats en els diferents àmbits d'actuació objecte del contracte, incorporar anàlisis territorials així com indicadors globals. Aquest informe s'elabora a partir de la informació dels informes finals que presenten les diferents empreses adjudicatàries.

    Aquest informe es complementarà amb un resum executiu a mode de presentació (tipus power point).

Marc Vilahur Chiaraviglio
Director general de Polítiques Ambientals i Medi Natural

Signat electrònicament

ANNEX 1: PARTICULARITATS DE LES TASQUES A REALITZAR A CADA LOT

ANNEX 1. LOT 1
ANNEX 1. LOT 2
ANNEX 1. LOT 3
ANNEX 1. LOT 4
ANNEX 1. LOT 5
ANNEX 1. LOT 6
ANNEX 1. LOT 7
ANNEX 1. LOT 8
ANNEX 1. LOT 9
ANNEX 1. LOT 10
ANNEX 1. LOT 11
ANNEX 1. LOT 12
ANNEX 1. LOT 13
ANNEX 1. LOT 14
ANNEX 1. LOT 15
ANNEX 1. LOT 16
ANNEX 1. LOT 17
ANNEX 1. LOT 18
ANNEX 1. LOT 19

ANNEX 2: