



**Ajuntament de
Benifallet**

Exp.: 4302520002-2024-0000563
Secretaria-Intervenció

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DEL SERVEI DE GUIES I INFORMADORS TURÍSTICS

CLÀUSULA 1 – Objecte del plec

El plec té per objecte la contractació del servei de guies i informadors turístics per a l'Oficina de Turisme i el calendari anual de visites guiades de les Coves Meravelles i el Llagut de Benifallet.

CLÀUSULA 2 – Termini del contracte

El contracte tindrà una durada d'1 any, comptats des de l'endemà de la formalització del contracte, així com una eventual pròrroga de 2 anys, que fan un total de 25 mesos.

CLÀUSULA 3 – Especificacions del servei

3.1. Funcions personal de guies i informadors de les Coves Meravelles, Llagut de Benifallet i, Oficina de Turisme.

Servei d'informador/a turístic:

- Recepció de visitants a l'oficina de turisme
- Informar, assessorar i atendre al turista en els idiomes català, castellà, anglès i/o francès (segons tipologia del visitant) promocionant els atractius i l'oferta turística del patrimoni del municipi, la seva oferta cultural, de natura, esportiva i gastronòmica així com les possibilitats de visites turístiques al Baix Ebre i voltants.
- Donar resposta a les consultes relacionades amb el seu àmbit d'actuació que es facin, via telèfon, correu electrònic, plataforma online de venda d'entrades o d'altres.
- Donar suport a les tasques administratives pròpies del servei:
 - creació d'inventaris, bases de dades o arxius.
 - preparació de material promocional
 - actualitzacions de bases de dades
- Recull estadístic diari.
- Manteniment i ordre del lloc i espai de treball així com la seva neteja.
- Venda de productes turístics: productes de marxandatge de Turisme Benifallet, Cor de l'Ebre o creació de xecs regals o paquets turístics
- Tancament de Caixa, si s'escau.

Servei de guia turístic:



Ajuntament de Benifallet

Exp.: 4302520002-2024-0000563
Secretaria-Intervenció

- Recepció de visitants a l'Oficina de Turisme (per redirigir-los al llagut) o a les Coves Meravelles, depenent de les necessitats del servei.
- Informar, assessorar i atendre al turista en els idiomes català, castellà, anglès i/o francès (segons tipologia del visitant) promocionant els atractius i l'oferta turística del patrimoni del municipi, la seva oferta cultural, de natura, esportiva i gastronòmica així com les possibilitats de visites turístiques al Baix Ebre i voltants.
- Donar resposta a les consultes relacionades amb el seu àmbit d'actuació que es facin, via telèfon, correu electrònic, plataforma online de venda d'entrades o d'altres.
- Recull estadístic diari.
- Manteniment i ordre del lloc/espai de treball així com la seva neteja. Des del Departament, s'indicaran les tasques a realitzar.
- Venda de productes turístics: productes de marxandatge de Turisme Benifallet, Cor de l'Ebre.
- Tancament de Caixa, si s'escau.

3.2. Requisits del personal assignat al servei:

El personal assignat per l'empresa als treballs esmentats haurà de complir amb els requisits següents per tal de garantir un servei satisfactori:

- 1) Coneixements del municipi de Benifallet, de la seva història i del seu patrimoni cultural, així com coneixements d'actualitat política, econòmica i social i dels seus voltants.

• Informador/a turístic

Estar en possessió almenys d'una d'aquestes titulacions universitàries oficials:

- Diplomatura o Grau en Turisme o similar.
- Possessió de carnet de guia de turisme de Catalunya.

Domini del català i castellà, a més d'algun dels següents idiomes: anglès o francès, amb almenys nivell B2 del MCERL (Marc Comú Europeu de Referència per les Llengües). El coneixement d'un altre idioma a més del català i castellà és un requisit imprescindible per a tot el personal assignat però no és indispensable un quart idioma així com el francès tot i que es valorarà tenir-ne nocions bàsiques.

• Guia turístic

Estar en possessió almenys d'una d'aquestes titulacions universitàries oficials:

- Diplomatura o Grau en Turisme o similar.
- Possessió de carnet de guia de turisme de Catalunya.



Ajuntament de Benifallet

Exp.: 4302520002-2024-0000563
Secretaria-Intervenció

Domini del català i castellà, a més d'algun dels següents idiomes: anglès o francès, amb almenys nivell B2 del MCERL (Marc Comú Europeu de Referència per les Llengües). El coneixement d'un altre idioma a més del català i castellà és un requisit imprescindible per a tot el personal assignat però no és indispensable un quart idioma així com el francès tot i que es valorarà tenir-ne nocions bàsiques.

3.3. Horari i lloc de desenvolupament del servei:

El personal de l'empresa adjudicatària destinat a l'execució del contracte s'ubicarà a l'Oficina de Turisme o Coves Meravelles, (Av. Lluís Companys, 6 o Barranc de Sant Jordi, s/n), amb el següent horari a cobrir:

A) COVES

- Febrer i Novembre → caps de setmana i festius, de 10h a 14h i de 16h a 18h.
- Març → caps de setmana i festius, de 10h a 14h i de 16h a 19h.
- Abril, Maig, Juny, Setembre i Octubre → de dimecres a diumenge i festius, de 10h a 14h i de 16h a 20h.
- Juliol i Agost → de dilluns a diumenge i festius, de 10h a 14h i de 15h a 20h.

*les Coves Meravelles iniciaran la temporada el dissabte 1 de febrer de 2025 i tancaran la temporada el dilluns 8 de desembre de 2025.

Cada dia a les 09:45h cal estar preparat/da per realitzar la visita guiada de les Coves Meravelles, en català o castellà (durada 45 minuts) tot i que l'atenció al client es pot fer en altres idiomes com anglès o francès, si s'escau.

Vacants:

MES	PERSONAL a Coves	
Gener		
Febrer		
Març	1 guia	cap de setmana
Abril	1 guia	
	2 guies (Setmana Santa 16-21)	cap de setmana
Maig	1 guia	cap de setmana
Juny	1 guia	cap de setmana
Juliol	2 guies	1 entre setmana i 2 cap de setmana
Agost	2 guies	1 entre setmana i 2 cap de setmana



Ajuntament de Benifallet

Exp.: 4302520002-2024-0000563
Secretaria-Intervenció

Setembre	1 guia	cap de setmana
Octubre	1 guia	cap de setmana
Novembre	1 guia	cap de setmana
Desembre	1 guia	Cap de setmana

*en moments d'alta demanda de servei, s'ha de contemplar una ampliació d'horari esporàdic per no causar *overbooking*. Exemple: Setmana Santa o dies puntuals d'estiu.

B) LLAGUT

- Abril, Maig, Juny, Setembre i Octubre → caps de setmana i festius, de 10:30h a 14:30h i de 16h a 18:30h
- Juliol i Agost → de dimarts a diumenge i festius, de 10:15h a 13:45h i de 16:30h a 19:30h

Vacants:

MES	PERSONAL al Llagut	
Abril	1 guia	cap de setmana+Setmana Santa
Maig	1 guia	cap de setmana+festiu
Juny	1 guia	cap de setmana+festiu
Juliol	1 guia	Dimarts-diumenge
Agost	1 guia	Dimarts-diumenge
Setembre	1 guia	cap de setmana+festiu
Octubre	1 guia	cap de setmana
Novembre	1 guia	cap de setmana

*en moments d'alta demanda de servei, s'ha de contemplar una ampliació d'horari esporàdic per no causar *overbooking*. Exemple: Setmana Santa o dies puntuals d'estiu.

*el Llagut de Benifallet iniciarà la temporada el dissabte 12 d'abril de 2025 i finalitzarà la temporada el diumenge 2 de novembre de 2025.

*en moments d'alta demanda de servei, s'ha de contemplar una ampliació d'horari esporàdic per no causar *overbooking*. Exemple: Setmana Santa o dies puntuals d'estiu. Cada dia a les 10:30h cal estar preparat/da per realitzar el passeig guiat al Llagut de Benifallet, en català o castellà (durada 60 minuts) tot i que l'atenció al client es pot fer en altres idiomes com anglès o francès, si s'escau.

C) OFICINA



Ajuntament de Benifallet

Exp.: 4302520002-2024-0000563
Secretaria-Intervenció

- Abril, Maig, Juny, Setembre i Octubre → caps de setmana de 10h a 14h i de 16h a 18:30h.

*inicia temporada de caps de setmana+festius el dissabte 12 d'abril de 2025 i finalitza la temporada de caps de setmana+festius el diumenge 2 de novembre de 2025.

- Juliol i Agost → de dilluns a diumenge, de 10h a 13:30h i de 15:30h a 18:30h.

Vacants:

MES	PERSONAL a l'Oficina	
Abril	1 informador/a	cap de setmana+Setmana Santa
Maig	1 informador/a	cap de setmana+festiu
Juny	1 informador/a	cap de setmana+festiu
Juliol	1 informador/a	Dilluns-diumenge+vacances tècnica
Agost	1 informador/a	Dilluns-diumenge+vacances tècnica
Setembre	1 informador/a	cap de setmana+festiu
Octubre	1 informador/a	cap de setmana
Novembre	1 informador/a	cap de setmana

*en moments d'alta demanda de servei, s'ha de contemplar una ampliació d'horari esporàdic per no causar *overbooking*. Exemple: Setmana Santa o dies puntuals d'estiu. Cada dia a les 09:45h cal estar preparat/da per realitzar l'atenció al client o venda d'entrades, en català o castellà tot i que l'atenció al client es pot fer en altres idiomes com anglès o francès, si s'escau.

*inici temporada d'estiu a partir del dilluns 23 de juny de 2025 fins el diumenge 7 de setembre de 2025.

Altres:

El nombre de guies turístics variarà en funció de les necessitats del servei. Puntualment es preveu que com a màxim es requeriran un total de 3 persones, que hauran de ser cobertes per l'empresa contractista però en moments puntuals indicats per l'empresa, es demanaran fins a 1 guia més (vegeu calendaris segons lloc de servei).

La visita es durà a terme seguint el protocol establert pel Servei de Turisme, que en l'actualitat és aquest (en el futur podria variar per adaptar-se a la tipologia dels visitants, en aquest cas s'informarà sempre a l'empresa adjudicatària):



Ajuntament de Benifallet

Exp.: 4302520002-2024-0000563
Secretaria-Intervenció

Les visites s'oferiran en català i castellà. En el cas de que hi hagin visitants que parlin en diferents llengües, la guia ho indicarà als visitants prèviament perquè en siguin coneixedors, per si s'han de fer incisos durant la visita, i ho explicarà raonadament als assistents. Es prioritzarà l'idioma en que s'ofereix aquell torn de visita sempre i quan això sigui possible per la guia.

En cas de que el grup tingui visitants estrangers, se'ls oferirà l'explicació en un anglès o en un altre idioma dels que hi ha disponibles així com la descàrrega dels diferents àudios per seguir l'explicació en anglès que la guia anirà indicant durant el recorregut.

CLÀUSULA 4 - OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

4.1. Protecció de Dades Personals

L'empresa adjudicatària resta subjecte a les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (reglament general de protecció de dades), de les normes que les desenvolupin i de la legislació sectorial aplicable.

4.2. Mitjans personals

a) L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte durant tot el període que sigui vigent la contractació.

b) Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o moviment del personal destinat al servei haurà de comunicar-se per escrit prèviament a l'Ajuntament de Benifallet amb un mínim de 48 hores. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que disposa dels mecanismes adequats per minimitzar la rotació no planificada del personal que desenvoluparà l'objecte del contracte. Per rotació planificada s'entén aquella que es comunica a l'Ajuntament de Benifallet amb un mínim de quinze dies d'antelació i s'acompanyarà d'un solapament de la persona sortint amb la persona entrant per l'adequada transferència de coneixement durant el període no inferior a una setmana laborable. En qualsevol cas, les persones que s'incorporin en substitució hauran de complir els criteris de formació que s'haguessin ofert i valorat en l'adjudicació del contracte.

c) L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les persones que prestin el servei poden desenvolupar les funcions descrites en els idiomes català i castellà, amb una comunicació fluida i correcta comprensió lectora en ambdós idiomes. Vestiran de manera adequada,



Ajuntament de Benifallet

Exp.: 4302520002-2024-0000563
Secretaria-Intervenció

perfectament nets i proveïts/des d'una placa identificativa o qualsevol altre mitjà d'identificació que es pugui acordar.

d) Tot el personal que presti els serveis objecte d'aquest contracte dependrà, única i exclusivament, del l'empresa adjudicatària a tots els efectes sense que entre ells i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

e) L'empresa adjudicatària assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la selecció i formació del seu personal, la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos, llicència i vacances, les obligacions legals en matèria laboral i de seguretat social, inclosos els abonaments de cotitzacions i pagament de prestacions, quan escaigui, les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals, la coordinació de l'activitat preventiva, l'exercici de la potestat disciplinària, així com, quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre les persones treballadores i l'empresa adjudicatària.

f) El contractista disposarà d'una estructura empresarial adequada i de tots els recursos directius, tècnics, organitzatius i de gestió necessaris per a l'execució dels serveis objecte de contractació.

g) En el cas que el Servei de Turisme ho requereixi, i així ho consideri, es reduirà i/o ampliarà el nombre de sessions. El Servei de Turisme es reserva el dret d'anul·lar la visita, amb un marge prudencial sense necessitat de retribuir al contractista per les sessions cancel·lades.

h) En el cas de la no realització del servei per la no presentació del grup en el moment de l'inici de la ruta, el Servei de Turisme abonarà al contractista l'import corresponent a 1 hora de servei.

Així mateix, el Servei de Turisme avisarà amb tot el temps viable al contractista dels possibles canvis de programació que puguin haver-hi. Especialment de la necessitat de dies festius no previstos, que s'hauran de reservar amb suficient antelació. El Servei de Turisme avisarà al contractista per aquest tipus de serveis i li farà arribar la proposta de visita pactada amb els clients. Aquestes visites poden consistir en les rutes que formen part de l'oferta estable del Servei de Turisme (Coves Meravelles o Llagut de Benifallet) o altres combinacions que seran determinades en cada cas pel Servei.

CLÀUSULA 5 - Direcció del treball



Ajuntament de Benifallet

Exp.: 4302520002-2024-0000563
Secretaria-Intervenció

La direcció del treball estarà encarregada, gestionada i organitzada des de la direcció del Servei de Turisme, que podrà delegar en la tècnica de turisme de l'Oficina de Turisme.

CLÀUSULA 6 - Drets i obligacions

A més dels drets i obligacions que es contemplen en aquest Plec, l'adjudicatari estarà obligat a:

- a) Complir els reglaments, normes, ordres i instruccions relatives al funcionament del Servei de Turisme.
- b) En cas que la demanda requereixi la realització de més d'un grup simultàniament i, per tant, requereixi més d'un guia per a la mateixa sessió, etc., el contractista haurà de tenir capacitat per posar a disposició del servei, de manera immediata, més guies si és necessària l'ampliació de visites.
- c) Corregir immediatament les deficiències en el funcionament del servei.
- d) Presentar un balanç setmanal sobre el desenvolupament de les visites guiades, del servei d'informació i promoció i de les possibles incidències.
- e) Garantir la qualitat dels serveis adjudicats.
- f) Complir puntualment les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de Seguretat i Prevenció de Riscos Laborals, referides al personal propi al seu càrrec.
- g) El contractista comptarà amb els recursos humans propis i els mitjans tècnics adequats i necessaris per a l'execució del servei objecte de contractació.
- h) L'organització de les visites guiades, així com el nombre de serveis, les hores de sortida, les rutes, la periodicitat i els idiomes es realitzaran conforme a les directrius de Turisme Benifallet, adaptant-se el contractista en tot moment a les necessitats del servei i garantint el seu compliment.
- i) El contractista designarà un coordinador dels guies que informarà a la tècnica de l'Oficina de Turisme del desenvolupament del servei, realitzarà una organització i planificació dels torns de treball amb el propòsit de complir l'objectiu del servei i un seguiment de la qualitat del servei.
- j) També posarà a disposició de Turisme Benifallet un telèfon pel cas que hi hagi una emergència.

Drets:

- Percebre de l'Ajuntament de Benifallet, Servei de Turisme, el cost dels serveis realitzats, prèvia presentació de les factures corresponents.
- Ser indemnitzat en el cas de resolució anticipada del contracte per causes no imputables al contractista

Obligacions de l'Ajuntament de Benifallet, Servei de Turisme:

- El Servei de Turisme facilitarà l'accés als espais i edificis on s'han de desenvolupar els serveis previstos pel contracte.



Ajuntament de Benifallet

Exp.: 4302520002-2024-0000563
Secretaria-Intervenció

- El Servei de Turisme facilitarà al contractista un calendari específic amb els horaris corresponents als serveis a realitzar, que es poden emmarcar dins de les següents franges horàries:

a) Auxiliar informador/a turístic a l'Oficina de Turisme:

Dins de la franja horària de dissabtes, diumenges i festius de 10h a 13:30h i de 15:30h a 18:30h, durant el mes de juliol i agost, aquest horari es veurà afectat per l'ampliació horària per la substitució de la tècnica de turisme. L'horari serà el mateix però també s'haurà de cobrir la franja horària de dilluns a divendres.

b) Guia turístic:

El Servei de Turisme determinarà l'horari a realitzar en funció de la programació establerta i de la demanda així com també en funció l'època de l'any la qual es veurà afectada per les diferents franges horàries que s'ofereixen tan de visites a les Coves Meravelles com amb el Llagut de Benifallet.

CLÀUSULA 7 – Valor estimat del contracte

	ANY 2025			ANY 2026		
	COVES	LLAGUT	OFICINA	COVES	LLAGUT	OFICINA
Gener						
Febrer						
Març	70h			70h		
Abril	146h	87h	57.50h	150h	90h	60h
Maig	88h	65h	65h	90h	65h	65h
Juny	80h	65h	65h	80h	65h	65h
Juliol	351h	175,50h	84,5h	350h	175h	85h
Agost	378h	175,50h	136,50h	380h	175h	137h
Setembre	72h	58.8h	58,5h	72h	60h	60h
Octubre	28h	44h	42h	30h	45h	45h
Novembre	70h	11h	10,50h	70h	10h	10h
Desembre	18h			20h		
TOTAL HORES	1.301	681,80	519,50	1.312	685	527
TOTAL	2.502,30			2.524		

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE:

Concepte	Núm. Hores (previstes)	Preu	Total
Contracte inicial. Any 2025	2.502,30	15,00.- euros	37.534,50.- euros
Possibles pròrrogues. 1 any. Any 2026	2.524,00	15,00.- euros	37.860,00.- euros
Possible modificació contracte	--	--	--
VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (sense IVA)			75.394,50.- euros



Ajuntament de Benifallet

Exp.: 4302520002-2024-0000563
Secretaria-Intervenció

	IVA 21,00%	15.832,85.- euros
	PRESSUPOST TOTAL (amb IVA)	91.227,35.- euros

Paula Daniela Daraban
Regidora de Turisme

Laura Rodríguez Belló
Tècnica de Turisme

47943386-R

Ajuntament de Benifallet



Ajuntament de
Benifallet