

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

SERVEI DE GESTIÓ DE LA OFICINA DE TURISME DE LA VALL DE CAMPRODON

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'atenció al públic, informació turística i coordinació general de l'Oficina de Turisme de la Vall de Camprodon. L'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei professional, d'alta qualitat i adaptat a les necessitats dels visitants, així com a les estratègies de promoció turística de la Vall.

2. Descripció del servei

2.1 Tasques principals a desenvolupar:

- Atenció al públic de forma presencial, telefònica i telemàtica, principalment mitjançant correu electrònic, proporcionant informació sobre activitats, esdeveniments, rutes i serveis turístics disponibles a la Vall de Camprodon, adaptant el llenguatge i l'oferta turística al tipus d'usuari.
- Coordinació i gestió de la informació turística de tots els municipis que formen part de la Mancomunitat de la Vall de Camprodon.
- Suport en l'organització i promoció d'esdeveniments i activitats turístiques.
- Gestió de canals de comunicació turística, incloent-hi actualització de la pàgina web turística i xarxes socials.
- Recollida i tractament de dades sobre l'afluència turística, satisfacció dels visitants i altres indicadors per elaborar informes periòdics.
- Suport logístic i operatiu a les campanyes de promoció turística impulsades per la Mancomunitat i dels municipis de la Vall de Camprodon.
- Col·laboració amb agents locals (empreses, establiments i entitats) per fomentar sinergies que millorin l'oferta turística global.
- Control de l'estoc del material de l'Oficina de Turisme.
- Participar en les accions de promoció turística que s'organitzin i/o es desenvolupin.
- Preparació i difusió de cartells de les activitats lúdiques, turístiques, culturals, esportives i de qualsevol altra mena que se li pugui derivar, que es realitzin a la Vall.
- Penjar cartells, introducció d'informació a l'agenda d'activitats i traspàs de la informació a altres agendes d'activitats.
- Venda de tiquets, entrades, abonaments o material: l'empresa serà l'encarregada de gestionar els cobraments. Es podrà cobrar mitjançant efectiu, amb targeta de crèdit o a través de la web habilitada i es portarà un registre diari que es trametrà diàriament a la Mancomunitat de la Vall de Camprodon i/o a l'Ajuntament de Camprodon.
- Si s'escau, participació en fires.
- Detectar mancances i proposar millores, reportant-les als responsables del contracte.
- Vetllar per la protecció de dades de caràcter personal i actuar d'acord amb criteris d'ètica i transparència.
- Donar compliment i assegurar l'aplicació de les normes de prevenció de riscos laborals, d'acord amb les responsabilitats derivades del marc legal vigent i de la normativa interna.
- El personal ha de garantir un tracte educat i respectuós amb el públic.
- I, en general, qualsevol altra funció de naturalesa similar que li sigui atribuïda.
- Assistència del responsable Coordinador del servei a les trobades de la Taula de



Turisme de la Vall de Camprodon, i en altres reunions d'àmbit Turístic de la Vall quan es requereixi.

2.2. Horaris d'atenció:

L'empresa haurà de garantir l'atenció continuada, com a mínim, d'una persona d'atenció al públic a l'Oficina de Turisme en els horaris d'obertura durant tot l'any.

S'adjunta calendari amb horaris per a cada anualitat en annex.

Es contempla l'opció de fer una bossa d'hores que serà generada a partir de les millores.

La Mancomunitat es reserva el dret a poder modificar horaris segons necessitats del servei, prèvia comunicació a l'empresa adjudicatària.

2.3 Requisits de personal:

L'empresa haurà de disposar de personal qualificat amb:

Coneixements en turisme i/o atenció al client.

Domini de català, castellà, i coneixements d'altres idiomes estrangers, preferiblement anglès i/o francès.

Capacitat per gestionar eines digitals de comunicació i gestió turística.

El personal haurà de rebre formació contínua, especialment en temes específics de la Vall de Camprodon.

L'empresa designarà un coordinador responsable del servei amb les següents funcions:

- Actuar com a interlocutor amb la persona responsable designada per la Mancomunitat
- Gestionar i planificar el personal necessari per a garantir l'operativa diària dels serveis
- Coordinar accions necessàries per donar resposta a possibles baixes o absències de personal
- Trametre memòria mensual de seguiment i control del servei a la Mancomunitat

3. Recursos i mitjans tècnics

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat dels recursos necessaris per al correcte desenvolupament del servei:

Mitjans logístics i organitzatius per garantir la qualitat del servei.

Coordinació amb la Mancomunitat per actualitzar i distribuir materials promocionals.

La Mancomunitat i els ajuntaments de la Vall posen a disposició:

Ubicació de l'Oficina de Turisme

Electricitat il·luminació i climatització

Sistemes informàtics i programes de gestió turística

Accés a línies de comunicació (Telèfon, correu electrònic, pàgines web i xarxes socials)

4. Indicadors de qualitat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb els següents indicadors de qualitat:

- Resposta a consultes telefòniques i electròniques en un termini màxim de 24 hores.
- Enquestes de satisfacció als visitants amb una valoració mínima del 80% de

satisfacció general.

- Informes trimestrals sobre indicadors clau (afluència de visitants, consultes ateses, etc.).
- Resolució immediata d'incidències o queixes.

5. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada inicial d'un any, prorrogable per períodes anuals fins a un màxim de 4 anys.

Anualitats:

De 1 d'abril de 2025 a 31 de març de 2026

De 1 d'abril de 2026 a 31 de març de 2027

De 1 d'abril de 2027 a 31 de març de 2028

De 1 d'abril de 2028 a 31 de març de 2029

6. Valor estimat del contracte

El valor estimat del contracte, incloses possibles pròrrogues, serà de [indicar import], segons el pressupost disponible de la Mancomunitat.

7. Obligacions de l'empresa adjudicatària

- L'empresa adjudicatària custodiarà les claus d'accés a l'Oficina de Turisme de la Vall de Camprodon, i no en cedirà còpies a altres persones o entitats
- Garantir la confidencialitat de les dades recollides durant la prestació del servei
- Complir amb les normatives vigents en matèria de turisme, treball i protecció de dades
- Assegurar la disponibilitat del personal requerit en tot moment
- Participar en reunions de coordinació amb la Mancomunitat per avaluar i millorar el servei
- Estar al corrent de les obligacions tributàries i de Seguretat Social
- Disposar de les assegurances pertinents (Responsabilitat Civil i accidents).
- Disposar de la llicència d'activitats
- Compromís de que el personal assignat de forma permanent al servei realitzi el curs d'informador del Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser
- Compromís de que l'empresa adjudicatària s'acrediti a les CETS.

8. Supervisió i seguiment de l'execució del contracte

La Mancomunitat es reserva el dret de supervisar el servei prestat, així com de sol·licitar ajustos o millores en cas que es detectin mancances o incompliments. Es programaran reunions periòdiques per avaluar el servei i definir accions de millora.

L'adjudicatari presentarà una memòria mensual on es recolliran:

- Activitats desenvolupades



- Persones ateses
- Horaris i dies de treball
- Identificació de persones que han desenvolupat les activitats
- Perfil professional de persones que han desenvolupat les activitats
- Enquestes de satisfacció del servei a l'Oficina de Turisme de la Vall de Camprodon

La Mancomunitat es reserva poder modificar horaris segons necessitats del servei. En el cas que es realitzessin menys hores, les hores restants passarien a formar part d'una bossa d'hores.

Requeriments tècnics generals

L'empresa contractista garantirà els suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

Els treballadors de l'empresa adjudicatària han de complir amb els següents requisits:

- a) Responsable Coordinador del servei:
 - Experiència en gestió d'Oficines de Turisme
 - Idiomes: Català i castellà
 - Formació i/o coneixements de Turisme i de la Vall de Camprodon
- b) Persona adscrita a l'Oficina de Turisme de la Vall de Camprodon:
 - Idiomes: Català, castellà i francès i/o anglès (acreditat titulacions o idioma nadiu)
 - Formació i/o experiència Turisme i/o en atenció al públic
 - Coneixements de la Vall de Camprodon

Criteris d'adjudicació contracte: Diversos criteris

Total punts: 100

a) Criteris automàtics:

1. Preu/hora, màxim 50 punts

$$P_v = P \times \frac{O_m}{O_v}$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

2. Milllores, màxim 30 punts

1. Borsa d'hores extres del contracte:

- De 16 a 32 hores extres anuals: 1 punts
- De 32 a 64 hores extres anuals: 3 punts
- De 64 a 128 hores extres anuals: 5 punts

2. Dies a l'any amb personal extra adherit al servei:

- Almenys 2 dies l'any: 1 punts
- Entre 3 i 5 dies l'any: 3 punts
- Entre 5 i 10 dies l'any: 5 punts

3. Suport tècnic en la redacció del Pla Estratègic de Turisme de la Vall:

Suport tècnic en l'elaboració del pla ha de contenir: diagnosi, procés participatiu dels agents implicats (ciutadania, entitats públiques, entitats privades, associacions, etc.), objectiu i línies estratègiques, formes de implementació i seguiment/anàlisi.

Termini: 31 de març 2026

Compromís de l'elaboració: 10 punts

4. Disseny de la imatge de a Oficina de Turisme de la Vall:

Elaboració de document amb la imatge gràfica, elements de digitalització i millora en l'aspecte estètic de l'oficina tant interior com exterior.

Termini: 30 de juny de 2025

Compromís de l'elaboració: 10 punts

b) Criteris subjectius, màxim 20 punts:

1. Memòria màxim cinc pàgines

DINA4, espai simple, lletra Arial 11, amb descripció del pla de treball i organització anual