



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**CONTRACTE DE SERVEI DE LA GESTIÓ DEL CENTRE D'INTERPRETACIÓ DE LA PIRATERIA DEL MEDITERRANI
I DE LA HISTÒRIA DE CASTELLDEFELS (CIPHC)**

ÍNDEX

1. Objecte del contracte
2. Característiques del servei/subministrament
3. Tasques a desenvolupar
4. Obligacions de l'empresa contractista
5. Personal
6. Avaluació del contracte



1. Objecte del contracte

Contractació del servei de gestió del Centre d'Interpretació de la Pirateria al mediterrani i de la Història de Castelldefels (CIPHC en endavant) de l'1 de juny fins al 31 de desembre de 2025.

2. Característiques del servei

El servei de gestió del CIPHC inclou la coordinació i gestió de visites guiades i activitats educatives, així com la supervisió del personal. També s'encarregarà de la promoció de les accions de màrqueting del centre, la venda d'entrades a taquilla, la gestió d'ingressos, i la garantia de qualitat del servei mitjançant enquestes de satisfacció. Al final de la gestió, l'empresa, haurà de presentar un informe final per avaluar els resultats obtinguts.

3. Tasques a desenvolupar

Coordinació General del Centre:

- Supervisar el bon funcionament del CIPHC.
- Coordinar reunions regulars amb l'equip de treball per revisar l'estat del servei.
- Coordinar Reunions amb la persona responsable municipal de l'equipament.

Gestió de Visites Guiades i Activitats Educatives:

- Organitzar i coordinar visites guiades per a diversos grups (escolars, turistes, famílies).
- Organitzar i coordinar les visites amb audioguies.
- Dissenyar i implementar 1 activitat educativa adaptada als diferents públics.

Gestió i Supervisió del Personal:

- Contractar, formar i coordinar el personal del centre.
- Gestionar els torns de treball i assegurar la seva correcta assignació.

Promoció i Màrqueting del Centre:

- Desenvolupar i executar estratègies de màrqueting marcades des de l'Ajuntament per atraure visitants.

Gestió d'Ingressos i venda d'entrades:

- Gestionar els sistemes de pagament presencial i en línia.
- Venda d'entrades a taquilla.
- Fer un seguiment dels ingressos generats setmanalment.

Avaluació de la Qualitat del Servei:

- Realitzar enquestes de satisfacció per recollir comentaris dels visitants.
- Analitzar els resultats i implementar millores en funció dels suggeriments obtinguts.

Informe Final de Gestió:

- Elaborar un informe detallat sobre l'activitat i els resultats obtinguts durant el contracte.
- Presentar l'informe a la persona responsable municipal per avaluar l'impacte del servei.



4. Obligacions de l'empresa contractista

Compliment de la Normativa Vigent

- Complir amb totes les lleis i regulacions aplicables a la gestió del servei, incloent normatives de seguretat, salut, medi ambient, treball i seguretat social.

Horaris de l'equipament

- **De l'1 al 30 de juny:** Dissabtes, diumenges i festius d' 11 h a 19 h
- **De l'1 de juliol al 7 de setembre:** De dimecres a diumenge d' 11 h a 19 h
- **Del 8 de setembre al 31 d'octubre:** Dissabtes, diumenges i festius d' 11 h a 19 h
- **De l'1 de novembre al 30 de desembre:** Dissabtes, diumenges i festius de 10 h a 18 h
- **El 31 de desembre:** tancat per a necessitats de muntatge d'activitats municipals.

Gestió del Personal

- Contractar, formar i gestionar adequadament tot el personal necessari.
- Garantir que el personal disposi de la formació continuada adequada, especialment en relació amb les temàtiques del centre i el tracte amb el públic.

Qualitat del Servei

- Proveir un servei d'alta qualitat als visitants, garantint una bona atenció al públic i un tracte cordial i professional.
- Implementar un sistema de control de qualitat, incloent enquestes de satisfacció per obtenir comentaris dels visitants i millorar els serveis oferts.

Promoció i Màrqueting

- Implementar l'estratègia de màrqueting i comunicació del centre per atraure visitants.
- Col·laborar en la promoció del CIPHC a través de mitjans digitals, xarxes socials i altres canals de comunicació.

Gestió d'Ingressos i venda d'entrades

- Organitzar i gestionar un punt de venda a la recepció del centre, on els visitants puguin adquirir les seves entrades de manera ràpida i eficient. Inclou la formació del personal per al correcte procés de venda.
- Establir i gestionar els mecanismes de pagament per als visitants, assegurant-se que els ingressos es gestionin de manera transparent i eficient.
- Presentar informes periòdics dels ingressos generats i assegurar-se que es compleixi amb la normativa fiscal i financera vigent.

Informe de Resultats

- Presentar informes setmanals sobre l'activitat del centre, incloent-hi dades sobre la visita, ingressos generats, activitats realitzades i satisfacció dels visitants.
- Elaborar un informe final de la gestió en finalitzar el contracte, detallant els resultats obtinguts, les activitats desenvolupades i les possibles àrees de millora.



Sostenibilitat

- Fomentar pràctiques de gestió sostenible dins del centre, com la reducció de residus, l'estalvi energètic i l'ús de materials ecològics, respectant els principis de sostenibilitat ambiental.

5. Personal

Nombre i Tipus de Personal Requerit:

- L'empresa contractista haurà de proporcionar 3 persones per al correcte funcionament del CIPHC, en horaris establerts per la seva activitat, essent 1 d'ells coordinador del servei.
- Aquestes persones, seran responsables de l'atenció als visitants, la venda d'entrades i la guia dels visitants pel centre, així com de proporcionar una experiència d'alta qualitat.
- La persona en la categoria de coordinació,

Funcions i Responsabilitats:

- Guia d'entrades:
 - Realitzar la venda d'entrades als visitants, tant de manera presencial a les taquilles com en línia, gestionant els pagaments de forma eficient.
 - Proporcionar informació sobre les tarifes d'entrada, horaris i serveis addicionals disponibles (visites guiades, activitats especials, etc.).
 - Gestionar les reserves i les entrades de grups (escoles, associacions, turistes, etc.).
- Guia de Visites:
 - Conduir les visites guiades als espais del centre, oferint informació detallada sobre la història de la pirateria i la història local de Castelldefels.
 - Atendre els visitants en grups de diferents edats i nivells de coneixement, adaptant la comunicació per fer-la accessible i interessant per a tots.
 - Mantenir l'ordre i assegurar que els grups segueixin els itineraris establerts.
- Atenció al Client:
 - Proporcionar un servei d'atenció al visitant, responent preguntes sobre el contingut del centre, activitats complementàries i altres serveis.
 - Gestionar qualsevol incidència o queixa dels visitants, garantint una solució ràpida i eficient.
- Manteniment de les Instal·lacions:
 - Vetllar pel manteniment i neteja de les zones comunes i d'exposició, assegurant que els espais de visita estiguin en condicions òptimes per a la recepció dels visitants i informar a l'Ajuntament de les incidències detectades per a la seva resolució.

Requisits per al Personal:

- Formació acadèmica i experiència:
 - El personal haurà de complir amb un dels següents requisits: tenir el Batxillerat, un Cicle Formatiu Superior, una Diplomatura o Grau en Turisme, Història de l'Art, Belles Arts, Història, o bé acreditar una experiència mínima de 5 anys en el sector turístic, en equipaments de característiques similars a les del Castell de Castelldefels.
 - Experiència en el sector de la cultura, guiatge turístic o atenció al públic.
- Competències lingüístiques:
 - El personal haurà de tenir un bon coneixement de català i castellà, tant a nivell oral com escrit.
 - Coneixement d'idiomes estrangers, especialment anglès i francès, per tal de facilitar l'atenció a visitants internacionals.



- Competències personals:
 - Capacitat de comunicació clara i eficaç, amb habilitats per interactuar amb diversos tipus de públic.
 - Capacitat per gestionar grups, resoldre situacions imprevistes i mantenir un ambient cordial i professional en tot moment.
 - Persona proactiva, amb actitud de servei i disposició per a treballar en un entorn dinàmic.
- Habilitats tecnològiques:
 - Coneixement de les eines bàsiques de gestió d'entrades (taquilles digitals, sistemes de pagament electrònics, etc.) i d'interpretació del contingut multimèdia del centre.

Substitució i Cobertura de Baixes:

- En cas de baixa per motius de salut, vacances o qualsevol altra circumstància, l'empresa haurà de proporcionar personal substituït per garantir la continuïtat del servei sense interrupcions.

6. Avaluació del contracte

L'avaluació del contracte del servei de gestió del Centre d'Interpretació de la Pirateria al Mediterrani i de la Història de Castelldefels (CIPHC) es realitzarà a través d'un seguiment continuat i d'una revisió final per garantir el compliment de les obligacions establertes i la qualitat del servei prestat.

Criteris d'Avaluació

L'empresa adjudicatària serà avaluada en funció dels següents criteris:

1. Compliment de les Obligacions del Servei

- Execució correcta de les tasques assignades segons els termes del contracte.
- Compliment dels horaris d'obertura i atenció al públic del CIPHC.
- Aplicació efectiva de les normes de seguretat i protocols d'evacuació.
- Manteniment i actualització de l'espai expositiu i dels continguts interpretatius.

2. Qualitat del Servei i Satisfacció dels Visitants

- Nivell de satisfacció dels visitants recollit a través d'enquestes i altres mecanismes de feedback.
- Qualitat de l'atenció al visitant, incloent la informació proporcionada pel personal als usuaris.
- Compliment dels estàndards d'accessibilitat i atenció a persones amb necessitats especials.

3. Gestió d'Ingressos i Venda d'Entrades

- Registre i control adequat dels ingressos derivats de la venda d'entrades.
- Funcionament correcte del sistema de venda d'entrades, tant presencial com en línia.

4. Gestió del Personal

- Compliment de les condicions laborals i presència del personal estipulat en el contracte.
- Formació i capacitat continuada del personal per garantir una atenció de qualitat.
- Compliment dels protocols interns de treball i relació amb els visitants.

6. Mecanismes de Seguiment i Control

- **Reunions periòdiques** entre l'empresa adjudicatària i els responsables municipals per avaluar el desenvolupament del servei i resoldre possibles incidències.
- **Informe d'activitat setmanal**, on es detallaran les dades d'afluència, incidències registrades, estat de les instal·lacions i altres aspectes rellevants.
- **Enquestes de satisfacció** dirigides als visitants per valorar la qualitat de l'experiència.

7. Informe Final d'Avaluació

Un cop finalitzat el període contractual, es redactarà un **informe final d'avaluació** en el qual es valorarà:

- L'adequació del servei prestat als requisits establerts.
- Els resultats obtinguts en termes de visitants, ingressos i satisfacció.



- Les possibles millores i recomanacions per futures contractacions.

Aquest informe servirà com a base per la presa de decisions sobre la renovació, revisió o modificació del servei en futurs contractes.

Tècnica de la Secció de Projectes Estratègics