

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ I D'INFORMACIÓ TURÍSTICA DE L'OFICINA DE TURISME DE CA L'ESQUIROLET DE SANT JOAN LES FONTS.

Expedient X2025000055

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és establir les prescripcions de caràcter tècnic que han de regir la contractació dels serveis d'atenció i d'informació turística a l'oficina de turisme de Ca l'Esquirollet de Sant Joan les Fonts, la qual també actuarà com a centre d'informació dels Espais Naturals Protegits de la Garrotxa, en concret, del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa i de l'Espai Natural Protegit de l'Alta Garrotxa, integrada a la Xarxa de centres d'informació dels espais naturals protegits de Catalunya.

El municipi de Sant Joan les Fonts té un caràcter transfronterer entre els espais naturals protegits precedentment esmentats, amb diversos indrets d'interès natural, especialment des del punt de vista geològic i, també, d'interès històric que atreuen una quantitat important de visites tant de grups organitzats com de públic en general.

La zona exterior propera a l'oficina de turisme és considerada Espai Museístic pel seu especial interès geològic per la confluència de tres colades de lava amb diversos elements i geomorfologies volcàniques singulars, i en ser punt de partida de diferents rutes interpretatives que ofereix el municipi.

El contracte té com a objectiu prioritari informar a aquells turistes i visitants ocasionals que passin per l'oficina de turisme demanant informació de qualsevol tipus del municipi de Sant Joan les Fonts. La voluntat és poder oferir aquest servei per promocionar el municipi, mostrant el ventall que ofereix el seu patrimoni natural i cultural, emfatitzant el fet que com a centre d'informació dels Espais Naturals Protegits de la Garrotxa, difondre el valor d'aquests espais naturals i la promoció d'un ús educatiu i respectuós.

L'Ajuntament vol donar a conèixer tots aquests recursos, la història, els pobles, les festes, activitats, serveis, etc. tant del municipi com de l'entorn, tant a la població local com als visitants, vetllant que tinguin una bona acollida, contribuint a generar fluxos de visitants al municipi, i incrementar-los amb l'objectiu de posar-los en valor i generar/complementar activitat econòmica.

2. UBICACIÓ I HORARIS DEL SERVEI

- Ubicació del servei:

1. Oficina de Turisme de Ca l'Esquirollet de Sant Joan les Fonts (carrer de Sant Pere, 2 de Sant Joan les Fonts).
2. Monestir Romànic de Sant Joan les Fonts



- Període de cobertura:

El calendari d'obertura per a la prestació dels serveis durant la durada del present contracte és el següent, amb una estimació de **612 hores anuals**:

GENER							
Set.	Dil	Dm	Dx	Dj	Dv	Ds	Dg
1				1	2	3	4
2	5	6	7	8	9	10	11
3	12	13	14	15	16	17	18
4	19	20	21	22	23	24	25
5	26	27	28	29	30	31	
FEBRER							
Set.	Dil	Dm	Dx	Dj	Dv	Ds	Dg
5							1
6	2	3	4	5	6	7	8
7	9	10	11	12	13	14	15
8	16	17	18	19	20	21	22
9	23	24	25	26	27	28	
MARÇ							
Set.	Dil	Dm	Dx	Dj	Dv	Ds	Dg
9							1
10	2	3	4	5	6	7	8
11	9	10	11	12	13	14	15
12	16	17	18	19	20	21	22
13	23	24	25	26	27	28	29
14	30	31					
ABRIL							
Set.	Dil	Dm	Dx	Dj	Dv	Ds	Dg
14				1	2	3	4
15	6	7	8	9	10	11	12
16	13	14	15	16	17	18	19
17	20	21	22	23	24	25	26
18	27	28	29	30			
MAIG							
Set.	Dil	Dm	Dx	Dj	Dv	Ds	Dg
18					1	2	3
19	4	5	6	7	8	9	10
20	11	12	13	14	15	16	17
21	18	19	20	21	22	23	24
22	25	26	27	28	29	30	31
JUNY							
Set.	Dil	Dm	Dx	Dj	Dv	Ds	Dg
23	1	2	3	4	5	6	7
24	8	9	10	11	12	13	14
25	15	16	17	18	19	20	21
26	22	23	24	25	26	27	28
27	29	30					
JULIOL							
Set.	Dil	Dm	Dx	Dj	Dv	Ds	Dg
27			1	2	3	4	5
28	6	7	8	9	10	11	12
29	13	14	15	16	17	18	19
30	20	21	22	23	24	25	26
31	27	28	29	30	31		
AGOST							
Set.	Dil	Dm	Dx	Dj	Dv	Ds	Dg
31						1	2
32	3	4	5	6	7	8	9
33	10	11	12	13	14	15	16
34	17	18	19	20	21	22	23
35	24	25	26	27	28	29	30
36	31						
SETEMBRE							
Set.	Dil	Dm	Dx	Dj	Dv	Ds	Dg
36		1	2	3	4	5	6
37	7	8	9	10	11	12	13
38	14	15	16	17	18	19	20
39	21	22	23	24	25	26	27
40	28	29	30				
OCTUBRE							
Set.	Dil	Dm	Dx	Dj	Dv	Ds	Dg
40				1	2	3	4
41	5	6	7	8	9	10	11
42	12	13	14	15	16	17	18
43	19	20	21	22	23	24	25
44	26	27	28	29	30	31	
NOVEMBRE							
Set.	Dil	Dm	Dx	Dj	Dv	Ds	Dg
44							1
45	2	3	4	5	6	7	8
46	9	10	11	12	13	14	15
47	16	17	18	19	20	21	22
48	23	24	25	26	27	28	29
49	30						
DESEMBRE							
Set.	Dil	Dm	Dx	Dj	Dv	Ds	Dg
49		1	2	3	4	5	6
50	7	8	9	10	11	12	13
51	14	15	16	17	18	19	20
52	21	22	23	24	25	26	27
53	28	29	30	31			
Días festivos en 2026							
				120	4	480	
1/1	Any nou	3/4	Divendres Sant	11/09	Diada Nacional de Catalunya	6/12	Dia de la Constitución Espanyola
6/1	Reis	1/5	Festa del treball	12/10	Festa Nacional Espanya	8/12	Inmaculada Concepció
2/4	Dijous Sant	15/8	Assunció	1/11	Tots Sants	25/12	Nadal

L'horari d'obertura de l'oficina de turisme i en el que s'haurà de prestar el servei d'informador turístic és el següent:

DE DILLUNS A DIVENDRES	09:45 h a 13:45 h
DISSABTES	9:45 h a 13:45 i 16:00 a 18:00 h
DIUMENGES/FESTIUS	10:00 h a 14:00 h

Els horaris són orientatius i podran ser modificats per l'àrea de Turisme sempre que es mantingui el nombre total d'hores treballades.

3. OBJECTIUS DEL SERVEI D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ TURÍSTICA

Tots els serveis inclosos en aquest contracte han de complir els següents objectius:

- Oferir un servei de qualitat per al coneixement del patrimoni natural i cultural del municipi de Sant Joan les Fonts i dels Espais Naturals Protegits de la Garrotxa (Parc Ctra. d'Olot, 32 – Tel. 972 29 00 52 – Fax 972 29 12 89 – 17857 **Sant Joan les Fonts** (La Garrotxa)

Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa i Espai Natural Protegit de l'Alta Garrotxa).

- Oferir una atenció completa, resolutiva, objectiva i immediata i servint de nexa entre el visitant i el municipi.
- Posar en coneixement del visitant les possibilitats d'oci, cultura i turisme que ofereix el municipi de Sant Joan les Fonts de forma atractiva i convenient.
- Atendre el visitant en diferents idiomes.
- Captar visitants potencials a través d'aquelles persones que contacten amb el servei per via telefònica o telemàtica.
- Mantenir actualitzada la informació per a l'òptima prestació del servei.
- Garantir el bon subministrament de material informatiu als visitants.

Els objectius reflectits en aquest apartat són orientatius i podran ser modificats en funció de l'evolució del Servei d'Atenció i Informació Turística.

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

El servei consisteix en l'obertura i atenció de l'oficina de turisme ubicada a Ca l'Esquirolet de Sant Joan les Fonts, a on s'acollirà i atendrà el visitant i es facilitarà informació turística del municipi de Sant Joan les Fonts. També es divulgarà el patrimoni natural i cultural del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa i de l'Espai Natural Protegit de l'Alta Garrotxa, ja que aquesta oficina també actuarà com a Centre d'informació dels Espais Naturals Protegits de la Garrotxa, integrada a la Xarxa de centres d'informació dels espais naturals protegits de Catalunya.

4.1.- Els serveis que ofereix el servei d'atenció i informació turística i que han de ser coberts mitjançant el present contracte són els següents:

- Provisió d'informació turística del municipi als visitants.
- Facilitar al visitant dades d'interès històric-artístics, culturals, d'oci i del patrimoni cultural i natural del municipi, posant èmfasi sobre la informació relativa als valors naturals emplaçats dins el Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa i dins l'Espai Natural Protegit de l'Alta Garrotxa.
- Resolució de qualsevol tipus de demanda relacionada amb l'àmbit turístic.
- Recopilar les dades de freqüentació per cadascun dels usuaris segons la fitxa corresponent (que es lliurarà al licitador un cop adjudicat el contracte) i bolcar la informació al gestor estadístic (Infotools).
- Recopilar i traslladar setmanalment les incidències a l'Ajuntament.
- Recollir els suggeriments i les reclamacions dels usuaris per tal d'adreçar-los a l'Àrea de Turisme de l'Ajuntament.
- Vetllar per tenir en estoc guies, fulletons, mapes i d'altra informació turística en



suport paper disponible pel visitant, amb contingut actualitzat.

- Presentar una memòria de les activitats realitzades l'any anterior durant el gener de l'any següent, que contingui també les dades estadístiques corresponents.

Així mateix, atesa la consideració de Ca l'Esquirollet com a centre d'interpretació dels Espais Naturals Protegits de la Garrotxa, integrada a la Xarxa de centres d'informació dels espais naturals protegits de Catalunya, caldrà dur a terme les tasques següents:

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.
- ✓ 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.
- ✓ 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. Si escau, documentar-ho amb fotografies.

4.2.- Mitjans tècnics i materials:

L'Ajuntament cedirà l'equip informàtic, telefònic i material d'oficina així com la resta d'elements mobles per al bon funcionament del punt d'informació turística.

Posarà a disposició del contractista les claus necessàries per accedir a l'equipament.

5. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

El contractista ha de realitzar el servei amb estricta subjecció a les disposicions d'aquest plec de prescripcions tècniques i a les instruccions que li efectuïn les persones responsables de l'ajuntament de Sant Joan les Fonts i del Parc natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa.

El contractista s'ha de responsabilitzar de la formació, actualització i reciclatge dels continguts que ha de saber el personal adscrit a l'execució del contracte.

El contractista haurà de garantir sempre la cobertura del servei de forma ininterrompuda, per a la qual cosa haurà de comptar amb recursos humans suficients amb el personal de suplències que calgui.

L'empresari assumirà la responsabilitat civil i/o patrimonial, i les obligacions fiscals que es deriven del deficitari compliment o incompliment contractual.

El contractista té l'obligació de complir la normativa vigent en l'àmbit laboral.

El personal que utilitzi el contractista en la prestació del servei, dependrà laboralment i jeràrquicament només del contractista, que serà l'únic responsable davant aquells del compliment dels seus drets laborals, socials, de seguretat social i salut a la feina, sense que de l'eventual incompliment de les seves obligacions legals o contractuals

pugui derivar-se cap responsabilitat per a l'Ajuntament de Sant Joan les Fonts.

L'empresa adjudicatària haurà de complir tot allò relatiu al tractament de dades personals disposat al 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) i per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

Serà obligació de l'empresa adjudicatària vetllar pel bon ús i estat de conservació de tots els béns materials de l'Ajuntament de Sant Joan les Fonts.

6. PERFIL DEL PERSONAL:

L'informador/a haurà de disposar:

6.a) Haurà d'estar en possessió com a mínim d'un Cicle Formatiu de Grau Mitjà de la família de Turisme o equivalent en els camps de: Agències de viatges i gestió d'esdeveniments, gestió d'allotjaments turístics, guia informació, assistències turístiques i/o perfil professional d'animació turística.

Acreditació: Còpia del títol.

6.b) Formació sobre espais naturals d'un mínim de 25 hores.

Acreditació mitjançant algun d'aquests documents:

Certificat conforme s'han cursat i aprovat els crèdits universitaris o mòduls formatius sobre espais naturals, si estan cursant un grau de FP tècnic superior vinculat a l'àmbit del medi ambient o una llicenciatura o diplomatura de l'àmbit de les ciències vinculades al medi ambient.

Certificat expedit per l'entitat organitzadora de l'activitat formativa.

Titulació universitària de l'àmbit de les ciències vinculades al medi ambient o titulació de grau de FP tècnic superior vinculat a l'àmbit del medi ambient.

6.c) Disposar del nivell C1 de català, d'acord amb el marc europeu de referència o equivalent.

Acreditació:

Aportar certificat emès per la Secretaria de Política Lingüística o anàleg.

6.d) En cas de persones que no tinguin la nacionalitat espanyola, caldrà que acreditin disposar d'un nivell B2 de castellà, d'acord amb el marc europeu de referència o equivalent.

Acreditació:

Còpia de la titulació expedida a través d'una escola oficial d'idiomes que pertanyi al sistema educatiu espanyol o un certificat oficial acreditatiu.

6.e) Nivell de francès i/o anglès parlats amb un nivell mínim de B1 d'acord amb el marc europeu de referència o equivalent.

Acreditació:

Còpia de la titulació expedida a través d'una escola d'idiomes que pertanyi al sistema educatiu espanyol o un certificat oficial acreditatiu.

6.f) En compliment de l'article 57 de la Llei 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència enfront de la violència, caldrà aportar certificat de delictes de naturalesa sexual, emès pel Ministeri de Justícia, conforme no s'ha estat condemnat per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, per exercir professions, oficis o activitats que impliquin contacte habitual amb menors.

7. DIMENSIONAT DEL SERVEI:

L'equip de treball necessari per a dur a terme els serveis objecte d'aquest contracte estarà constituït pel perfil següent:

1 INFORMADOR/A

8. DIRECCIÓ, SUPERVISIÓ I SEGUIMENT

La direcció dels treballs correspon a la regidoria responsable de l'Àrea de Promoció Municipal i Turisme de l'Ajuntament de Sant Joan les Fonts.

L'evolució dels serveis serà supervisada, per part de l'Ajuntament, pel responsable que aquest designi, el qual, en tot moment, podrà consultar el desenvolupament de les activitats i fer les observacions que cregui pertinents i proposar les modificacions que estimi oportunes per tal de millorar-ne els resultats, sempre d'acord amb el que s'especifica en aquest plec de condicions tècniques.

En aquest sentit, es faran com a mínim 3 reunions entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària (amb l'assistència del coordinador o responsable tècnic i si s'escau, de l'informador), una prèvia a l'inici dels serveis per tal de detallar les especificitats del servei, una a mitja temporada, per reorientar el funcionament del servei en cas que sigui necessari, i una un cop s'hagi finalitzat la temporada, per fer-ne el balanç de la mateixa.

Tanmateix, per requeriment de qualsevol de les dues parts i previ acord, es podran fer totes les reunions que siguin necessàries pel desenvolupament de l'actuació.

9. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE

La titularitat de la instal·lació i de la prestació del servei és municipal.

Correspon a l'Ajuntament de Sant Joan les Fonts la representació externa del servei, i la titularitat de qualsevol tipus de documentació derivada de la realització del servei.

El contractista no podrà utilitzar el nom i la imatge interna i externa de la instal·lació amb motius publicitaris o qualsevol altre motiu d'interès exclusiu del contractista, sense que ho autoritzi prèviament i de forma expressa l'Ajuntament.

En qualsevol difusió escrita, verbal o visual d'activitats i serveis de la instal·lació, el contractista ha de fer-hi constar la titularitat municipal del servei així com el logotip i la imatge gràfica de l'ajuntament.

Sant Joan les Fonts, data signatura electrònica