

Expedient ACTIO núm.:	Òrgan	Data
4302520002-2025-0001014	Alcaldia	Data i signatura electrònica

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
 - confecció i enviament de justificants de grups, escoles o regals.
- Recull estadístic diari mitjançant el programa Excel
- Manteniment i ordre del lloc i espai de treball així com la seva neteja.
- Venda de productes turístics: entrades per qualsevol dels espais que s'ofereixen des de l'Ajuntament, productes de marxandatge de Turisme Benifallet, Cor de l'Ebre o creació de xecs regals o paquets turístics
- Tancament de la caixa diària.

Expedient ACTIO núm.:	Òrgan	Data
4302520002-2025-0001014	Alcaldia	Data i signatura electrònica

Servei de guia turístic:

- 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.
- Realització de les incidències per cada visita o viatge, realitzat a les Coves Meravelles o al Llagut de Benifallet.
- 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:

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.

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, al Llagut o a les Coves Meravelles, (Av. Lluís Companys, 6 o Barranc de Sant Jordi, s/n), amb el següent horari a cobrir:

A) COVES

- Febrer, Novembre i Desembre → caps de setmana i festius, de 10h a 14h i de 16h a 18h. Ocasionalment, algun dia entre setmana, per realitzar visites a grups, de manera puntual així com un divendres.
- 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 19h/20h.
- Juliol i Agost → de dilluns a diumenge i festius, de 10h a 14h i de 15h a 20h.



Ajuntament de Benifallet

Expedient ACTIO núm.:	Òrgan	Data
4302520002-2025-0001014	Alcaldia	Data i signatura electrònica

*les Coves Meravelles iniciaran la temporada el dissabte 17 de Gener de 2026 i tancaran la temporada el dimarts 8 de desembre de 2026.

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
Febrer	1 coordinador/a+1 guia
Març	1 coord i 1guia + 1 guia de reforç, dissabte matí
Abril	1 coord+1guia, entre setmana i 1coord+1guia al cap de setmana+ 1 guia de reforç al matí
Maig	1 coord+1guia entre setmana i 1 coord+2guies al cap de setmana
Juny	1 coord i 1 guia +1 coord i 2guies al cap de setmana
Juliol	1 coord i 2 guies (un només matí) entre setmana i 1coord+2guies al cap de setmana
Agost	1 coord i 2guies dill+dimarts + 1coord i 3 guies dix-dg
Setembre	1 coord i 1guia, entre setmana + 1coord i 2 guies (1 guia de reforç al matí) al cap de setmana
Octubre	1 coord+1guia, entre setmana + 1coord i 2 guies (1 guia de reforç al matí) al cap de setmana
Novembre	1 coord+1guia
Desembre	1 coord+1guia

**a excepció de Setmana Santa*

*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.

*Caldrà tenir en compte que sempre i quan alguna persona s'absenti per diferents raons, aquesta haurà de ser coberta per la mateixa empresa

Expedient ACTIO núm.:	Òrgan	Data
4302520002-2025-0001014	Alcaldia	Data i signatura electrònica

*Podran haver-hi altres peticions o modificacions del personal, en funció la demanda l'Ajuntament pugui tenir.

B) LLAGUT

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

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.

Vacants:

MES	PERSONAL al Llagut	
Abril	1 guia als caps de setmana	<i>*a excepció de Setmana Santa</i>
Maig	1 guia als caps de setmana+1/05	
Juny	1 guia als caps de setmana+24/06	
Juliol	1 guia als caps de setmana+dx, dj i div	
Agost	1 guia als caps de setmana+dx, dj i div	
Setembre	1 guia als caps de setmana+11/09	
Octubre	1 guia als caps de setmana+12/10	
Novembre	1 guia al 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 28 de Març de 2026 i finalitzarà la temporada el diumenge 1 de novembre de 2026.

C) OFICINA

- Abril, Maig, Juny, Setembre i Octubre → caps de setmana. Dissabte de 10h-14h i de 16h-18h i diumenges, 10h a 14h (Abril i Octubre) i la resta (Setmana Santa, Juny i Setembre), de 10h-14h i de 16-18h, tan dissabtes com diumenges.

Expedient ACTIO núm.:	Òrgan	Data
4302520002-2025-0001014	Alcaldia	Data i signatura electrònica

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

*inicia temporada de caps de setmana+festius el dissabte 28 de Març de 2026 i finalitza la temporada de caps de setmana+festius el diumenge 1 de novembre de 2026.

Caldrà tenir en compte les vacances de la tècnica de turisme que s'informaran durant l'any, abans d'iniciar la temporada i que caldrà cobrir amb personal extern de l'empresa adjudicada sent així, l'únic personal propi de l'Ajuntament.

Cada dia a les 10:00h 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.

Vacants:

MES	PERSONAL a l'Oficina	
Abril	1 informador/a	*a excepció de Setmana Santa
Maig	1 informador/a	
Juny	1 informador/a	
Juliol	1 informador/a	*vacances tècnica
Agost	1 informador/a	*vacances tècnica
Setembre	1 informador/a	
Octubre	1 informador/a	
Novembre	1 informador/a	

*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.

*inici temporada d'estiu a partir del dilluns 29 de juny de 2026 fins el diumenge 30 d'Agost de 2026.

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, detallats a l'annex de les bases (vegeu el calendari anual), es demanaran fins a 1-2 guia/es més (vegeu calendaris segons lloc de servei).

La visita es durà a terme seguint el protocol establert pel Servei de Turisme, que es facilitarà a l'empresa a l'inici de la licitació per tal de que aquesta en doni coneixement als seus treballadors/es (en el futur podria variar per adaptar-se a la tipologia dels visitants, en aquest cas s'informarà sempre a l'empresa adjudicatària).

Expedient ACTIO núm.:	Òrgan	Data
4302520002-2025-0001014	Alcaldia	Data i signatura electrònica

Les visites s'oferiran en català i castellà. En el cas de que hi hagin visitants que parlin en diferents llengües, la/el 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.

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.

A l'inici de la temporada, s'oferirà una formació d'un o dos dies, segons sigui necessari, a les persones que l'empresa adjudicatària, hagi decidit contractar per cobrir el servei ofertat. L'Ajuntament també facilitarà el discurs de cada lloc de treball així com un protocol de funcionament de cada espai a cobrir.

També se'ls facilitarà 3 exemplars de samarretes corporatives que hauran de vestir sempre i lluir visiblement, quan estiguin desenvolupant alguna de les tasques esmentades prèviament, en qualsevol dels llocs de treball.

Firmaran un document, facilitat per l'Ajuntament, on s'indicarà el seu nom i cognom, DNI i el número de samarretes corporatives entregades. Aquesta persona, també haurà de portar un identificador amb el seu nom i cognom, així com també, els idiomes amb els quals pot oferir el servei. Aquest identificador, serà facilitat per l'anirà sempre per sobre la samarreta corporativa i serà igual de necessari, que la samarreta inclús, en temporades de més fred, on serà l'únic identificador.

Quan alguna de les persones treballadores no pugui portar el material identificatiu facilitat per l'Ajuntament, haurà d'informar-ho a la tècnica de turisme per tal de que aquesta en sigui coneixedora doncs en cas de substitució, aquesta persona haurà de vestir una samarreta neutre on no hi aparegui cap missatge o estampat.

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.

Expedient ACTIO núm.:	Òrgan	Data
4302520002-2025-0001014	Alcaldia	Data i signatura electrònica

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, 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.

Expedient ACTIO núm.:	Òrgan	Data
4302520002-2025-0001014	Alcaldia	Data i signatura electrònica

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.

i) Quan alguna de les persones treballadores no pugui portar el material identificatiu facilitat per l'Ajuntament, haurà d'informar-ho a la tècnica de turisme per tal de que aquesta en sigui coneixedora doncs en cas de substitució, aquesta persona haurà de vestir una samarreta neutre on no hi aparegui cap missatge o estampat.

j) El còmput total d'hores està calculat en funció la planificació anual, tenint en compte que es facin tots els torns de visites així com tots els viatges amb el llagut. Si el personal de cada lloc, marxa abans, per absència de la visita programada o perquè se'ls ha donat permís, des de l'empresa adjudicada sense deixar mai descobert els llocs de treball, caldrà que aquests informin a la tècnica de turisme així com també s'exigeix que tot el personal, de cada lloc de treball, gestioni el seu propi registre d'hores setmanals i mensuals per tal de poder fer un recompte total, al final de cada mes. Aquests documents seran gestionats per la tècnica de turisme la qual informará al mateix personal, a on trobar-los.

k) En el cas de que hi hagi un/a treballador/a que, en reiterades ocasions, se li hagi cridat l'atenció pel seu comportament o perquè no realitzi les tasques que se li demanen, l'Ajuntament realitzarà un informe i aquest s'enviarà a l'empresa adjudicatària perquè en prengui coneixement i substitueixi aquesta persona, per una altra donada que la finalitat és que els/les treballadors/es que l'empresa adjudicatària facilita a l'Ajuntament, han de complir amb els requisits esmentats en l'apartat 3.2. del present document així com tenir i vetllar pel compromís, tan amb la seva pròpia empresa com amb l'Ajuntament perquè tot el servei es dugui a terme de la millor manera.

Expedient ACTIO núm.:	Òrgan	Data
4302520002-2025-0001014	Alcaldia	Data i signatura electrònica

CLÀUSULA 5 - Direcció del treball

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/a coordinador/a 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



Ajuntament de Benifallet

Expedient ACTIO núm.:	Òrgan	Data
4302520002-2025-0001014	Alcaldia	Data i signatura electrònica

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.
- 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/a:

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

Vegeu aquí una aproximació mensual de les hores a realitzar, segons lloc de treball, pel proper exercici, 2026:

	ANY 2026		
	COVES	LLAGUT	OFICINA
Gener			
Febrer	84h		
Març	225,30h	9,30h	9h
Abril	492h	64h	61,30h
Maig	496h	59h	66h
Juny	360h	48h	52h
Juliol	675h	132,15h	52h
Agost	858h	126,30h	65h
Setembre	347h	50h	56h
Octubre	362,30h	48h	63,30h
Novembre	112,30h	4h	4h
Desembre	50h		



Ajuntament de Benifallet

Expedient ACTIO núm.:	Òrgan	Data
4302520002-2025-0001014	Alcaldia	Data i signatura electrònica

TOTAL HORES	4.063h	541h	429
TOTAL	5.033 hores		

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE:

Concepte	Núm. Hores (previstes)	Preu / hora	Total
Contracte inicial. Any 2026	5.033	15,45.- euros	77.759,85.- euros
Possible modificació contracte	--	--	--
VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (sense IVA)			77.759,85.- euros
IVA 21,00%			16.329,57.- euros
PRESSUPOST TOTAL (amb IVA)			94.089,42.- euros