



PROPOSTA DE MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESSITAT DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'INFORMACIÓ TURÍSTICA COMARCAL AL PUNT D'INFORMACIÓ TURÍSTICA UBICAT A MIRAVET

1. Necessitat a satisfer

El Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre, en exercici de les seves competències en matèria de promoció econòmica i turística, d'acord amb el Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'Organització Comarcal de Catalunya, i amb el que estableixen la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya, i el Pla Estratègic de Turisme vigent, té encomanada la promoció del patrimoni natural, cultural i gastronòmic de la comarca, així com el suport als municipis en la gestió i difusió de la informació turística.

En aquest marc, i amb l'objectiu de garantir una atenció turística coordinada, homogènia i professionalitzada, el Consell Comarcal impulsa el Servei d'Informació Turística Comarcal, destinat a:

- Proporcionar informació turística actualitzada i de qualitat a visitants i residents.
- Donar suport als ajuntaments en la gestió i actualització dels recursos i punts d'informació turística.
- Coordinar i harmonitzar els continguts i protocols d'atenció al públic.
- Impulsar la difusió del patrimoni i dels esdeveniments turístics comarcals.
- Recollir dades i indicadors que permetin avaluar la demanda turística, els perfils dels visitants i l'impacte de les accions de promoció.

En el marc de la coordinació comarcal i d'acord amb la Taula Comarcal de Turisme, s'ha determinat que el servei comarcal d'informació turística, es presti des del punt d'informació turística situat al municipi de Miravet, atès que:

- Miravet és el municipi que rep major afluència de visitants de tota la comarca, especialment en temporada alta.
- El punt d'informació de Miravet actua com a node principal d'entrada de visitants al territori.
- S'ha acordat en el marc de la Taula Comarcal de Turisme que aquest punt sigui la base comarcal de redistribució turística, orientant els visitants cap als recursos i equipaments dels altres municipis.





Aquesta centralització operativa permet reforçar l'estratègia conjunta de promoció territorial, garantint que l'elevada arribada de visitants a Miravet es converteixi en una oportunitat per derivar fluxos cap a la resta del territori i donar a conèixer l'oferta turística comarcal en el seu conjunt.

La necessitat concreta que motiva la licitació és assegurar la continuïtat en la prestació del Servei d'Informació Turística Comarcal durant l'exercici 2026, garantint:

- La cobertura territorial a tots els municipis de la Ribera d'Ebre.
- La coordinació amb els ajuntaments i altres equipaments turístics comarcals.
- La qualitat i homogeneïtzació de la informació i de l'atenció als visitants.
- L'actualització permanent de continguts, canals i materials informatius.
- El funcionament del punt d'informació turística de Miravet com a centre de redistribució i dinamització turística comarcal.
- El compliment dels objectius de promoció, sostenibilitat i dinamització turística establerts en la planificació comarcal.

2. Idoneïtat del contracte com a mitjà per satisfer la necessitat

El recurs més adequat per donar compliment a aquesta necessitat és la contractació externa del servei, mitjançant un contracte administratiu de serveis, d'acord amb l'article 17 de la LCSP, atès que:

- Es tracta d'un servei de caràcter públic i amb una elevada component d'atenció personal, que requereix personal tècnic especialitzat en informació i dinamització turística, gestió d'atenció al visitant, manteniment i actualització de continguts i coneixement tècnic dels recursos turístics de la comarca.
- El Consell Comarcal no disposa de personal propi suficient ni amb dedicació específica per assumir la prestació del servei d'informació turística comarcal amb l'abast necessari, especialment pel que fa al punt d'informació situat a Miravet, punt de màxima afluència de visitants i base acordada per a la redistribució cap a la resta del territori.
- L'execució del servei comporta tasques especialitzades, com ara: atenció multilingüe, gestió d'afluències, actualització de continguts turístics, recollida i anàlisi de dades,





difusió d'activitats i manteniment de materials informatius, que no poden ser absorbides pels recursos humans actuals de l'ens.

- En l'àmbit del turisme i la gestió de punts d'informació turística, la prestació mitjançant gestió indirecta és una pràctica habitual i totalment admissible dins de l'organització dels serveis municipals i supramunicipals, especialment en zones amb elevada estacionalitat o amb punts estratègics d'atenció com és el cas de Miravet.

Per tot això, la contractació externa constitueix el mitjà més idoni, eficient i viable per satisfer l'interès públic perseguit, garantint:

- La professionalització de l'atenció turística.
- La continuïtat i estabilitat del servei.
- La qualitat, homogeneïtzació i actualització constant de la informació turística.
- La prestació efectiva del servei en el punt d'informació de Miravet com a node comarcal de redistribució de visitants.

D'acord amb el vigent llistat de CPV, es proposa:

- Objecte del contracte: Prestació del Servei d'Informació Turística Comarcal al punt d'informació turística de Miravet.
- CPV principal: 63513000-8 – *Serveis d'informació turística.*

3. Contingut i extensió de la prestació

El servei inclou la prestació integrada de les funcions d'informació turística comarcal desenvolupades al Punt d'Informació Turística de Miravet, establert com a espai central de recepció i redistribució dels visitants cap al conjunt dels municipis de la Ribera d'Ebre. Les actuacions que conformen la prestació del servei són les següents:

- a) Servei d'atenció de qualitat i personalitzada al visitant

Atenció turística professional i multilingüe, tant presencial com per telèfon o mitjans telemàtics, amb l'objectiu d'oferir una experiència completa i de qualitat. Aquesta tasca inclou:

- l'acollida i orientació dels visitants,





- la informació sobre els recursos turístics, patrimonials, culturals, naturals, gastronòmics i d'oci de tota la comarca,
- la derivació de les persones visitants cap als altres municipis per afavorir una distribució equilibrada dels fluxos turístics,
- la gestió de consultes i, si escau, la concertació de visites o activitats vinculades a l'estada del visitant.

El servei ha de garantir l'atenció en català, castellà i dues llengües estrangeres (preferentment anglès i francès).

b) Servei de promoció territorial i captació de visites

Funcions orientades a reforçar la notorietat de l'oferta turística comarcal i a estimular la visita a altres municipis de la Ribera d'Ebre. Inclou:

- la distribució ordenada i eficient del material promocional facilitat pel Consell Comarcal,
- el suport a les campanyes i accions de promoció impulsades pel Consell Comarcal,
- la difusió activa de l'agenda cultural, patrimonial i d'activitats del territori,
- la promoció dels actius turístics dels municipis menys visitats, contribuint a la cohesió territorial.
- la sol·licitud de materials promocionals a ajuntaments, empreses i entitats de la Ribera d'Ebre i comarques veïnes sobre els principals recursos i serveis turístics per ser distribuïts al punt d'informació

c) Servei de recollida i gestió de dades estadístiques

Aquest servei té per objectiu disposar d'indicadors fiables sobre el comportament i perfils dels visitants. Inclou:

- el registre de totes les persones ateses i del tipus de consulta gestionada,
- l'ús de l'aplicatiu informàtic facilitat pel Consell Comarcal,
- Registre de les respostes de l'enquesta de valoració de l'atenció, per part de les visites al Punt d'Informació Turística.
- la sistematització de dades relatives a idiomes d'atenció, motivació de la visita, origen geogràfic, derivacions territorials, etc.,

Pl. Sant Roc, 2 | 43740 MÓRA D'EBRE | T. 977 401 851 | consell@riberaebre.org | www.riberaebre.org





- el lliurament d'informes mensuals d'atenció i seguiment del servei i un informe final.

Aquest sistema d'informació és essencial per a l'avaluació i la millora contínua del servei i per a la presa de decisions estratègiques en matèria de turisme.

d) Servei d'actualització de la informació turística

Garantia de disposar, en tot moment, d'informació actualitzada, rigorosa i coherent amb les directrius del Consell Comarcal. Inclou:

- l'actualització setmanal de l'agenda comarcal d'activitats,
- la revisió d'horaris, serveis, allotjaments, restauració, rutes i dades pràctiques i tramesa d'aquesta informació als agents turístics de la comarca.
- la classificació i manteniment del material informatiu i publicitari en condicions òptimes per a la seva consulta i distribució,
- la coordinació amb els ajuntaments i agents turístics per contrastar i verificar la informació.

e) Servei de coordinació i treball en xarxa

Servei orientat a garantir la coherència, l'alineament i la correcta integració de les actuacions amb l'estratègia turística comarcal. Inclou:

- El treball coordinat amb el personal tècnic de l'Àrea de Turisme del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.
- La interlocució regular amb els diversos agents del territori (ajuntaments, entitats, associacions i empreses turístiques).
- La participació en accions i espais de coordinació que contribueixin a la millora i cohesió de l'oferta turística comarcal.

f) Servei de gestió del Punt d'Informació Turística

Servei destinat a garantir el correcte funcionament, ordre i imatge del Punt d'Informació Turística. En particular, inclou:

- Mantenir organitzat, actualitzat i en bon estat tot el material informatiu facilitat pel Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.





- Gestionar la recepció i registre de correspondència i paqueteria vinculada al servei.
- Comunicar de manera immediata qualsevol incidència relativa a les instal·lacions o al servei i elaborar els informes requerits, d'acord amb els Annexos III i IV del present plec.
- Controlar l'estoc del material informatiu i gestionar-ne la reposició quan sigui necessari.

Àmbit territorial i persones usuàries

L'àmbit territorial del servei és tota la comarca de la Ribera d'Ebre, amb prestació centralitzada al Punt d'Informació Turística de Miravet, atès que és el municipi amb la major afluència de visitants i el punt idoni per a la redistribució cap a la resta de pobles.

Són persones usuàries del servei:

- visitants i turistes,
- residents que sol·licitin informació,
- ajuntaments i agents turístics que requereixin suport informatiu o de coordinació.

Extensió de la prestació per a l'annualitat 2026

D'acord amb l'anàlisi de fluxos dels anys anteriors i amb el plec tècnic, la prestació del servei inclou:

- un horari mínim d'obertura del P.I.T. de Miravet entre Setmana Santa i principis de novembre,
- un volum intensiu de consultes i afluència durant els mesos d'estiu,
- activitats continuades de promoció, actualització d'informació i gestió de dades,
- la coordinació amb tots els municipis de la Ribera d'Ebre per garantir una oferta informativa homogènia i actualitzada,
- el registre mensual d'indicadors i la generació del corresponent informe final del servei.





El conjunt d'aquestes actuacions constitueix el nucli del servei necessari per garantir una atenció turística comarcal de qualitat, eficient i alineada amb els objectius del Consell Comarcal.

4. Durada i import estimat del contracte

La durada mínima del contracte serà des del 28 de març fins a l'1 de novembre de l'annualitat 2026, ambdós inclosos, d'acord amb el període de prestació necessari per cobrir la temporada turística de màxima afluència a la comarca i garantir el funcionament del Punt d'Informació Turística (P.I.T.) de Miravet. No es preveu pròrroga del contracte més enllà del 30 de novembre de 2026.

L'import d'execució màxim establert és de 24.248,40 € (IVA inclòs), d'acord amb el Pressupost Base de Licitació recollit al Plec de Prescripcions Tècniques i al Plec de Clàusules Administratives Particulars. Atès que el tipus impositiu aplicable és el 21 % (IVA general per als serveis d'informació turística), el desglossament econòmic és el següent:

- Base imposable (Pressupost Base de Licitació – PBL sense IVA): 20.040,00 €
- IVA (21 %): 4.208,40 €
- Pressupost total amb IVA: 24.248,40 €

En cas que l'entitat adjudicatària acrediti estar exempta d'IVA en virtut de la normativa aplicable, les factures es presentaran sense IVA, sense que això alteri el preu final ofert ni el pressupost base de licitació establert.

Pel que fa al finançament del servei:

- El Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre assumirà íntegrament el cost del servei, en el marc de les actuacions de promoció turística i dinamització territorial.
- No es preveu cap aportació econòmica directa per part de les persones usuàries ni dels ajuntaments de la comarca.
- El contracte pot acollir-se, si escau, a línies de suport o programes de finançament públic vinculats al desenvolupament turístic territorial, sense que això alteri l'import màxim establert per al contracte.

Aquest import garanteix la cobertura de totes les activitats incloses en el plec tècnic, incloent-hi l'atenció al públic, la gestió i actualització de la informació, el registre de dades, la

Pl. Sant Roc, 2 | 43740 MÓRA D'EBRE | T. 977 401 851 | consell@riberaebre.org | www.riberaebre.org





promoció territorial i el manteniment operatiu del P.I.T. de Miravet durant tot el període contractual.

5. Inexistència de mitjans propis suficients

El Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre no disposa de personal tècnic suficient ni de l'estructura pròpia necessària per assumir de manera directa la prestació del Servei d'Informació Turística Comarcal amb les garanties d'intensitat, especialització, cobertura territorial i continuïtat requerides al plec.

Actualment, l'àrea de Turisme no compta amb personal adscrit específicament a l'atenció presencial al visitant, ni amb suficients perfils professionals amb competències acreditades en informació turística, idiomes, gestió estadística i coordinació territorial que permetin cobrir els horaris d'obertura mínima (Setmana Santa – novembre), la substitució d'absències i les tasques complementàries (promoció, actualització d'informació, gestió d'estocs i incidències) definides al plec.

La naturalesa del servei exigeix presència continuada al P.I.T. de Miravet, atenció multilingüe, actualització setmanal d'agenda i informacions, registre i explotació de dades i coordinació efectiva amb agents turístics. Aquest conjunt d'obligacions no és assumible amb els mitjans humans actuals del Consell.

Aquesta manca de recursos propis justifica la necessitat de recórrer a la contractació externa d'una empresa especialitzada, com a via idònia per garantir la qualitat, la professionalització i la continuïtat del servei.

Coordinació tècnica i seguiment del servei

La responsabilitat tècnica del servei correspondrà al personal tècnic del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre que l'entitat designi, exercint funcions de direcció, supervisió i coordinació d'acord amb el Plec de Prescripcions Tècniques. En particular, li correspon:

- o Planificar i fer el seguiment de l'execució del servei.
- o Verificar el compliment d'horaris, funcions i resultats esperats (productes a lliurar).
- o Revisar i validar els informes mensuals, el registre de consultes, els inventaris i la documentació de seguiment.
- o Assegurar la coherència metodològica i informativa amb l'estratègia turística comarcal.





- o L'avaluació es realitzarà segons els indicadors i lliurables previstos al plec (registre de consultes, satisfacció, actualitzacions setmanals, participació en accions de promoció, inventaris d'estoc, temps de resposta, informes mensuals i informe final).

6. Procediment de contractació i divisió en lots

D'acord amb l'article 131.3 de la LCSP, es proposa tramitar el contracte mitjançant procediment obert simplificat ordinari, atesa la quantia i la naturalesa del servei, garantint els principis de concurrència, transparència i igualtat en el procés d'adjudicació.

Justificació de la no divisió en lots:

El servei d'informació turística comarcal constitueix una unitat funcional única: les activitats d'atenció al visitant, promoció, actualització d'informació, registre de dades, coordinació territorial i manteniment operatiu del P.I.T. són complementàries i interdependents. La seva fragmentació minvaria la qualitat de l'atenció, trencaria la coherència informativa, duplicaria esforços i incrementaria els riscos de descoordinació (imatge turística, base de dades, materials, relació amb ajuntaments i agents).

Per aquests motius, i per garantir una direcció tècnica única i un equip operatiu integrat amb criteris homogenis, es justifica no dividir el contracte en lots, d'acord amb l'article 99.3 de la LCSP.

7. Justificació dels criteris d'adjudicació

D'acord amb el que preveu el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) i el Plec de Prescripcions Tècniques, els criteris d'adjudicació s'estableixen exclusivament com a criteris automàtics (quantificables), amb l'objectiu de garantir objectivitat, transparència i simplicitat en l'avaluació de les ofertes, atenent la naturalesa i la quantia del contracte.

En concret, es valoraran:

- Criteri 1. Oferta econòmica – fins a 40 punts
Es valorarà la millora econòmica respecte del pressupost base de licitació, sense IVA, establert al Quadre de Característiques del Plec de Clàusules Tècniques Particulars. La puntuació s'atorgarà aplicant la fórmula establerta al Plec de Clàusules Tècniques Particulars.





- Criteri 2. Increment d'hores de servei – fins a 60 punts
Es valorarà exclusivament l'increment d'hores de servei en els períodes següents:
 - **el 28 de març al 14 de juny i del 14 de setembre a l'1 de novembre**, aquelles **hores ofertades en dissabtes diumenges o festius** entre **les 16h** i 18:30h.
 - a partir del 2 de novembre, durant tots els caps de setmana de novembre en la franja horària de 10 a 14h.
- Aquest criteri respon a la necessitat d'intensificar el servei en moments d'alta afluència turística i millorar la cobertura temporal del P.I.T. de Miravet.

Aquests criteris automàtics, degudament ponderats (fins a 100 punts en total), permeten una comparació objectiva de les ofertes i asseguren que l'adjudicació respongui al millor valor per a l'interès públic, maximitzant les hores útils del servei i l'eficiència econòmica.

