



EXPEDIENT DC SERV 74_25 (2025/00024896Y)

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI D' INFORMACIÓ TURÍSTICA DE GAVÀ (CAMPANYA D'ESTIU I
ALTRES ESDEVENIMENTS DE CIUTAT)**

Còpia electrònica de document - CSV: 16340665213463677227 . Original



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D' INFORMACIÓ TURÍSTICA DE GAVÀ (CAMPANYA D'ESTIU I ALTRES ESDEVENIMENTS DE CIUTAT)

Índex de clàusules

Clàusula 1. Objecte del contracte	3
Clàusula 2. Antecedents i descripció general	3
Clàusula 3. Objectius generals.....	4
Clàusula 4. Abast i descripció dels serveis	4
Clàusula 4.1 Servei a prestar en les Campanyes d'estiu	5
Clàusula 4.2 Servei a prestar en els esdeveniments Fira d'Espàrrecs i Mercat de Sant Nicasí	6
Clàusula 4.2.1 Dates previstes de realització del servei d'informació a Fira d'Espàrrecs i Mercat de Sant Nicasí.....	6
Clàusula 4.2.2 Organització i realització del servei d'informació a Fira d'Espàrrecs i Mercat de Sant Nicasí.....	7
Clàusula 4.3 Perfils del personal assignat al contracte	8
Clàusula 4.3.1 Un coordinador:	8
Clàusula 4.3.2 Dos Informadors/es turístics/ques: es necessiten 2 persones que cobreixin el servei mitjançant torns que garanteixin l'obertura del Punt d'informació turística durant tot l'horari de funcionament.....	9
Clàusula 5. Obligacions relacionades amb els serveis	10
Clàusula 6. Compromisos de l'Ajuntament de Gavà.....	10



Clàusula 1. Objecte del contracte

El present Plec té per objecte establir les condicions tècniques per a la contractació del servei d'informació turística del municipi de Gavà durant la campanya d'estiu, la Fira d'Espàrrecs i d'altres esdeveniments i accions de promoció de la ciutat similars, incloent la gestió integral i la dotació de recursos humans i materials necessaris per a la seva execució respectant les especificacions tècniques que es fixin en cada esdeveniment.

S'entén com a un servei d'informació turística a efectes del establiment d'aquells paràmetres d'execució i d'altres valoratius, ambdós amb caràcter objectiu, com tota prestació duta a terme en àmbits temporals -executats en any natural- amb caràcter continu (oficines de turisme obertes durant tot l'any) o, d'altra banda i pel cas concret d'aplicació en aquest objecte, puntuals (normalment temporals i mòbils entre temporades i emplaçaments) segons la necessitat existent.

Les funcions encomanades al personal objecte d'adscripció (informador i coordinador) son les més identificatives i recurrents al lloc de treball, això no obstant, aquestes no tenen un caràcter limitatiu ni excloent per altres, segons la necessitat i adequació a la realitat social i patrimonial, que resultin accessòries i complementaries.

En aquest sentit, l'Ajuntament de Gavà està immers en la rehabilitació d'espais i infraestructures objecte de recurs turístic, com per exemple, el castell de l'Eramprunyà, fet un cop produït amb l'adopció de serveis d'aquesta indole.

Les dates aproximades d'execució del serveis en els diferents esdeveniments previstos són:

- Campanya d'estiu : del 30 de maig al 24 de setembre de 2026
- Campanya d'estiu : del 29 de maig al 26 de setembre de 2027
- Fira d'Espàrrecs de Gavà: del 30 d'abril al 2 de maig de 2027
- Mercat de Sant Nicasi: de l'11 al 13 de desembre de 2027

Clàusula 2. Antecedents i descripció general

Al llarg de l'any, l'Ajuntament de Gavà ofereix a visitants i residents un servei d'informació turística per tal de facilitar l'estada dels visitants en el municipi.



Durant la campanya d'estiu, el servei d'Informació turística és un servei que s'ofereix als usuaris de la platja de Gavà i als visitants en general durant els mesos d'estiu en una caseta muntada a tal efecte per l'Ajuntament, i és una eina de difusió i promoció de la ciutat de Gavà.

Pel que fa al servei d'informació turística en altres esdeveniments i accions de promoció de la ciutat, com son la Fira d'Espàrrecs de Gavà, la ubicació és a la Plaça Jaume Balmes i el Mercat de Sant Nicasi a la Rambla de Gavà, tots dos s'instal·len en una carpa subministrada per l'Ajuntament de Gavà

Clàusula 3. Objectius generals

L'Ajuntament de Gavà, dins dels seus programes en matèria de promoció de la ciutat vol oferir als visitants i residents un servei d'informació turística amb la finalitat d'oferir als visitants i residents tota la informació de la ciutat que necessitin per facilitar la seva estada i enriquir la seva experiència turística.

Els objectius generals són:

- Donar informació sobre els recursos i esdeveniments de la ciutat
- Promocionar i fer visible la ciutat de Gavà i els seus recursos turístics.
- Fer que l'experiència turística a Gavà sigui agradable pels visitants.
- Identificar possibles mancances en l'experiència turística del visitant per planificar les millores i reforçar punts forts.

Clàusula 4. Abast i descripció dels serveis

El servei inclou:

4.1 Servei a prestar en les Campanyes d'estiu

4.2 Servei a prestar en altres esdeveniment: Fira d'Espàrrecs i Mercat de Sant Nicasi

La borsa d'hores de coordinador per als diferents serveis es calcula en 90 h per a l'any 2026 i en 110 h per al 2027.

La disposició de la borsa d'hores per part de la persona treballadora que executi les tasques de coordinador serà de lliure disposició per l'empresa contractista, sempre, en funció de la necessitat de les pròpies funcions, carrega de treball, acompanyament i suport als informadors turístic. Amb indiferència d'aquesta disposició organitzativa lliure



de la borsa d'hores, l'empresa contractista haurà d'executar la seva totalitat.

Respecte la borsa d'hores de les persones treballadores assignades com a informadors turístics, els horaris establerts sempre hauran d'estar coberts per un informador turístic, amb lliure assignació de torns de treball per part de l'empresa contractista.

Clàusula 4.1 Servei a prestar en les Campanyes d'estiu

Els horaris previstos d'atenció al públic en els diferents serveis durant un any tipus, de gener a desembre, seran els següents orientativament:

Campanya d'estiu 2026 i 2027: de dimarts a diumenge d'11 a 14:00 h i de 16:00 a 20:00 h

S'establirà els horaris de servei per a la resta de campanyes un cop s'hagi definit l'estructura tècnica mitjançant altres procediments de contractació, per tant, s'informarà a l'empresa contractista amb suficient antelació per aquests límits i abast.

Clàusula 4.1.2 Organització i realització del servei en les campanyes d'estiu

Tasques generals del servei en les campanyes d'estiu

L'empresa contractista haurà d'encarregar-se i estarà obligat a l'execució de les tasques descrites en els següents punts d'aquesta clàusula 4a, seguint en tot moment les indicacions de l'Ajuntament de Gavà, el qual nomenarà els interlocutors que consideri necessaris com a referents de l'empresa contractista tant per al seguiment de la globalitat de l'encàrrec, com, si s'escau, per a cada temàtica concreta.

Les tasques són:

De gestió integral:

- Dotació dels recursos humans necessaris per prestar el servei, planificar i organitzar els serveis diaris en els horaris establerts.
- Planificar i organitzar els serveis diaris en els horaris establerts, preveient la cobertura de possibles baixes o absentisme per imprevistos.
- Coordinació operativa amb disponibilitat telefònica les 24 hores.
- Supervisar el funcionament i conservació del PIT
- Dotació dels equips tecnològics necessaris (tablets, telèfon, etc) i del material d'oficina
- Vetllar per la qualitat en la prestació del servei d'acord als sistemes implantats de qualitat turística.
- Coordinar la resolució d'incidències.
- Coordinació i seguiment del servei en coordinació amb els responsables tècnics de la Unitat de Comerç, Turisme i Fires, i d'altres departaments municipals implicats, si



s'escau.

- Assistència a les reunions que l'Ajuntament consideri oportunes per garantir el bon funcionament i coordinació de l'activitat.

D'atenció al públic:

- Recepció dels visitants i orientació turística sobre la ciutat de Gavà, posant especial cura en la resolució de dubtes sobre la utilització segura de l'entorn.
- Resolució de consultes (de manera presencial, telefònica i per correu)
- Realització d'enquestes als usuaris presencials
- Elaboració d'informes sobre el servei, gestió i actualització de les bases de dades (de seguiment de consultes i de recursos turístics del municipi)
- Gestió de l'estoc de materials informatius.
- Vetllar per la qualitat en la prestació del servei acord als sistemes implantats de qualitat turística (BIOSPHERE, Q, etc), recepció de visites d'auditoria.

De continguts:

- Revisió i actualització de les diferents bases de dades necessàries per al servei d'informació (recursos turístics, comerços i restauració i d'altres)
- Revisió i actualització de les enquestes als visitants
- Revisió dels diferents protocols i registres del servei (objectes perduts, animals perduts, queixes i suggerències...)

Informes del servei:

- Elaboració d'informes operatius sobre el servei (protocols d'actuació, resolució d'incidències, etc)
- Elaboració dels informes de seguiment del servei (quinzenals, mensuals i de final de temporada)
- Gestió i actualització de les bases de dades (de seguiment de consultes i de recursos turístics del municipi)

Clàusula 4.2 Servei a prestar en els esdeveniments Fira d'Espàrrecs i Mercat de Sant Nicasí

Clàusula 4.2.1 Dates previstes de realització del servei d'informació a Fira d'Espàrrecs i Mercat de Sant Nicasí

Els horaris previstos d'atenció al públic en els diferents serveis durant un any tipus, de gener a desembre, seran els següents:

Fira d'Espàrrecs de Gavà: de 9:30 a 22:00 h

Mercat de Sant Nicasí: de 10:30 h a 22:00 h



S'establirà els horaris de servei per a la resta de campanyes un cop s'hagi definit l'estructura tècnica mitjançant altres procediments de contractació, per tant, s'informarà a l'empresa contractista amb suficient antelació per aquests límits i abast.

Clàusula 4.2.2 Organització i realització del servei d'informació a Fira d'Espàrrecs i Mercat de Sant Nicasi

Tasques generals del servei

L'empresa contractista haurà d'encarregar-se i estarà obligat a l'execució de les tasques descrites en els següents punts d'aquesta clàusula 4a, seguint en tot moment les indicacions de l'Ajuntament de Gavà, el qual nomenarà els interlocutors que consideri necessaris com a referents de l'empresa contractista tant per al seguiment de la globalitat de l'encàrrec, com, si s'escau, per a cada temàtica concreta.

Les tasques són:

D'gestió integral:

- Dotació dels recursos humans necessaris per prestar el servei, planificar i organitzar els serveis diaris en els horaris establerts.
- Planificar i organitzar els serveis diaris en els horaris establerts, preveient la cobertura de possibles baixes o absentisme per imprevistos.
- Coordinació operativa amb disponibilitat telefònica les 24 hores.
- Supervisar el funcionament i conservació del PIT
- Dotació del material d'oficina i dels equips tecnològics necessaris (tablets, telèfon, etc) amb els corresponents serveis activats de connexió de dades i de telefonia.
- Vetllar per la qualitat en la prestació del servei d'acord als sistemes implantats de qualitat turística.
- Coordinar la resolució d'incidències.
- Coordinació i seguiment del servei en coordinació amb els responsables tècnics de la Unitat de Comerç, Turisme i Fires, i d'altres departaments municipals implicats, si s'escau.
- Assistència a les reunions que l'Ajuntament consideri oportunes per garantir el bon funcionament i coordinació de l'activitat.

D'atenció al públic:

- Recepció dels visitants i orientació turística sobre la ciutat de Gavà, posant especial cura en la resolució de dubtes sobre la utilització segura de l'entorn.
- Resolució de consultes (de manera presencial, telefònica i per correu)
- Realització d'enquestes als usuaris presencials
- Elaboració d'informes sobre el servei, gestió i actualització de les bases de dades (de seguiment de consultes i de recursos turístics del municipi)
- Gestió de l'estoc de materials informatius.
- Vetllar per la qualitat en la prestació del servei acord als sistemes implantats de qualitat turística (BIOSPHERE, Q, etc), recepció de visites d'auditoria.

De continguts:



- Revisió i actualització de les diferents bases de dades necessàries per al servei d'informació (recursos turístics, comerços i restauració i d'altres)
- Revisió i actualització de les enquestes als visitants
- Revisió dels diferents protocols i registres del servei (objectes perduts, animals perduts, queixes i suggerències...)

Informes del servei:

- Elaboració d'informes operatius sobre el servei (protocols d'actuació, resolució d'incidències, etc)
- Elaboració dels informes de seguiment del servei (quinzenals, mensuals i de final de temporada)
- Gestió i actualització de les bases de dades (de seguiment de consultes i de recursos turístics del municipi)

Clàusula 4.3 Perfils del personal assignat al contracte

Clàusula 4.3.1 Un coordinador:

Coordinador/a: El coordinador/a serà l' encarregat de vetllar pel bon funcionament del servei i realitzarà, a banda de funcions pròpies d'informació, les supervisions de les persones informadores. També serà la persona interlocutora amb l'Ajuntament durant tota l'execució del contracte. Informarà puntualment al referent de l'Ajuntament de qualsevol problema o dubte o incidència que sorgeixi en el desenvolupament de les tasques.

El perfil mínim orientatiu del coordinador/a serà:

- Formació: Cicle formatiu en el sector del Turisme.
- Execució de 2 serveis d'informació turística, amb independència del seu caràcter continu o puntual, que siguin iguals o similars a l'objecte del contracte en els últims 5 anys immediatament anteriors al 2026 (2021, 2022, 2023, 2024 i 2025)
- Experiència en atenció telefònica
- Experiència en gestió d'equips
- Habilitats organitzatives i de planificació.
- Habilitat en l'ús d'entorns informàtics
- Coneixement de l'Administració Pública
- Agilitat per a la solució de problemes i presa de decisions.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.



- Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal.

Les tasques bàsiques de la persona coordinadora, a banda de les d'Informació, seran:

- Gestió i coordinació dels recursos humans i materials assignats proveint el servei dels recursos necessaris per garantir el seu bon funcionament.
- Tasques de coordinació i planificació de la càrrega de treball necessàries per portar a terme la prestació del servei
- Gestionar el personal en relació als fluxos de demandes, proporcionant els reforços al servei en funció de les necessitats.
- Detectar noves necessitats i millores del servei.
- Confecció d'Informes de seguiment del servei en curs i anàlisi de dades respecte a indicadors de resultats d'anys anteriors.
- Mantenir reunions periòdiques amb l'Ajuntament per tal d'organitzar i informar sobre el desenvolupament del servei i garantir l'actualització de la informació que s'ofereix.

Clàusula 4.3.2 Dos Informadors/es turístics/ques: es necessiten 2 persones que cobreixin el servei mitjançant torns que garanteixin l'obertura del Punt d'informació turística durant tot l'horari de funcionament.

- Nivell acadèmic: Batxillerat o Cicle Formatiu en el sector Turisme.
- Capacitats requerides: imprescindible nivell alt de Català i Castellà; Anglès nivell B2. Valorable coneixements de Francès nivell B1.
- Molt valorable el coneixement de Gavà, municipis de la comarca del Baix Llobregat, especialment zona delta.
- Persona comunicativa, empàtica amb bona atenció al públic
- Compromesa, autònoma, resolució de conflictes.

Les tasques a desenvolupar pels informadors/es seran les següents:

- Atendre les consultes en l'idioma que correspongui segons el perfil del visitant (català, castellà o anglès).
- Recepció dels visitants i orientació turística sobre la ciutat de Gavà, posant especial cura en la resolució de dubtes sobre la utilització segura de l'entorn.
- Resolució de consultes (de manera presencial, telefònica i per correu) ens els horaris establerts en cadascun dels serveis.
- Actualització de la base de dades dels recursos turístics del municipi.



- Elaboració d'informes sobre el servei, gestió i actualització de les bases de dades (de seguiment de consultes i de recursos turístics del municipi)
- Lliurament del material de promoció de la ciutat que es faciliti per part de la unitat de Comerç, Turisme i Fires de l'Ajuntament així com la gestió del seu estoc i la correcta organització distribució i renovació en els espais habilitats a tal efecte.
- Realització d'enquestes que permetran dibuixar el perfil del visitant que escull Gavà com a destí turístic, així com el nivell de qualitat del servei prestat i d'altres enquestes que ajudin a l'anàlisi i diagnòstic de Gavà com a destí turístic
- Vetllar per la qualitat en la prestació del servei acord als sistemes implantats de qualitat turística (BIOSPHERE, Q, etc), recepció de visites d'auditoria.

Clàusula 5. Obligacions relacionades amb els serveis

L'empresa contractista serà la responsable de dotar el personal adient per a la gestió integral del servei i haurà de coordinar els equips integrats pel personal a càrrec seu, assegurant la cobertura de tots els serveis necessaris per a la consecució dels objectius del contracte. Haurà de garantir la disponibilitat de personal qualificat suficient per a dur a terme les tasques assignades, sent responsable exclusiu de la seva contractació, gestió i supervisió. En cap cas aquest personal tindrà relació jurídica ni laboral amb l'Ajuntament de Gavà.

El personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estaran sota la dependència laboral de l'empresa contractista contractada per aquesta d'acord amb la legislació laboral vigent.

L'empresa contractista vetllarà pel correcte comportament del seu personal davant del públic, assegurant una bona presència, actitud respectuosa, educació, higiene personal adequada i uniformitat. Tot el personal que presti servei de cara al públic haurà d'anar degudament identificat.

El personal assignat al servei haurà d'estar disponible per a la comunicació amb l'Ajuntament mitjançant telèfon mòbil, el qual serà proporcionat per l'empresa contractista.

Per altre costat, l'empresa adjudicatària haurà de complir tot el previst a la "Ley de Prevención de Riesgos Laborables 31/95 de 8 de novembre", i el RD 171/2004, que desenvolupa de l'article 24 de l'anterior llei, així com tota la normativa d'obligat compliment en l'àmbit de les Lleis laborals.

Clàusula 6. Compromisos de l'Ajuntament de Gavà

L'Ajuntament supervisarà tota l'organització de l'activitat i es farà càrrec de:

- Permisos d'ocupació de la via pública en les zones on es dugui a terme el servei.

Ajuntament de Gavà



- Facilitar la connexió elèctrica i els punts de llum dins els punts que s'habilitin com a Punt d'Informació Turística.
- Reforç d'il·luminació exterior.
- Neteja periòdica del mòdul d'informació i reforç de neteja de tot el perímetre al voltant del mòdul.
- Aportació del material turístic del que disposa l'Ajuntament.

Directora tècnica de Comerç, Turisme i Fires

Còpia electrònica de document - CSV: 16340665213463677227 . Original