



**Consorci per a la Protecció  
i la Gestió dels Espais Naturals  
del Delta del Llobregat**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR  
EL CONTRACTE PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI  
D'INFORMACIÓ DELS ESPAIS NATURALS DEL DELTA DEL  
LLOBREGAT QUE GESTIONA EL CONSORCI**

**Exp. 11 / 2016 / SERVEI D'INFORMACIÓ**

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ DELS ESPAIS NATURALS DEL DELTA DEL LLOBREGAT QUE GESTIONA EL CONSORCI**

### **Exp. 11 /2016 / SERVEI D'INFORMACIÓ**

#### **1. Objecte del contracte**

Contractar el servei d'informació dels espais naturals del delta del Llobregat de l'àmbit de gestió del Consorci per a la protecció i la gestió dels espais naturals del delta del Llobregat.

#### **2. Objectius generals del contracte**

Garantir que les persones visitants dels espais naturals del delta del Llobregat rebin una informació general, adequada i veraç sobre el significat i característiques dels espais naturals del delta del Llobregat. En aquest sentit es tracta d'informar sobre els valors naturals i els serveis i activitats que ofereixen els espais, al temps que s'indiquen les normes i actituds correctes a observar durant la visita, per tal de fer compatible l'ús social i lúdic amb la conservació de l'entorn.

A aquest efecte, el servei objecte del contracte anirà encaminat a:

- Disposar d'un servei d'informació i atenció al públic dels espais naturals del delta del Llobregat que gestiona el Consorci.
- Donar a conèixer els valors naturals del delta del Llobregat i concretament de les zones on s'han de desenvolupar les feines que són objecte d'aquest contracte.
- Donar a conèixer les activitats i serveis relacionats amb els espais naturals del delta del Llobregat que organitzi el Consorci.
- Facilitar al Consorci l'obtenció d'informació sistematitzada que permeti millorar la gestió de l'ús públic dels espais naturals del Delta del Llobregat.

#### **3. Àmbit d'actuació**

El servei d'informació es durà a terme en els espais naturals inclosos en l'àmbit de gestió territorial del Consorci: Espais naturals de la Xarxa Natura 2000 del delta del Llobregat (excepte la finca de la Ricarda), i en els termes municipals de les poblacions que integren el Consorci del Delta del Llobregat.

De manera habitual les tasques d'informació es prestaran als següents espais naturals: equipaments:

- Espais Naturals del Riu Llobregat
- Espai Natural del Remolar – Filipines
- Basses de can Dimoni

El servei es prestarà principalment des dels punts d'informació habilitats pel Consorci a cadascú dels espais naturals objecte d'aquest contracte. Excepcionalment, a

requeriment del Consorci i justificat per raons logístiques o de màxima afluència de públic, el servei es podrà prestar des d'altres punts, per tal d'atendre millor el públic visitant.

Per a més informació es pot consultar el lloc web dels espais naturals: [http://www.deltallobregat.cat/presentacio3\\_1/5G1ICS7tAW5l8KBgdQjrsnTyXN4TD1p6ArhLqsUAIWQibiLVZkOQRA](http://www.deltallobregat.cat/presentacio3_1/5G1ICS7tAW5l8KBgdQjrsnTyXN4TD1p6ArhLqsUAIWQibiLVZkOQRA)

#### **4. Tasques a realitzar**

Les tasques a realitzar són les següents:

##### Tasques d'informació:

- Obrir i tancar els accessos a les zones controlades, els punts d'informació i els aguaites, en els horaris establerts pel Consorci.
- Portar el registre del número de visitants i recollir les dades que des del Consorci es considerin necessàries per poder conèixer el perfil dels usuaris.
- Atendre als visitants i usuaris dels espais naturals, així com a aquelles persones que sol·licitin informació per telèfon relacionada amb els conceptes objecte del contracte.
- Informar al públic visitant dels valors naturals de l'espai en el que es troben, així com dels diferents serveis, itineraris i activitats que es poden realitzar. Informar de manera general dels valors naturals, serveis, itineraris i activitats de la resta d'espais naturals gestionats pel Consorci.
- Informar a les persones visitants de les normes dels espais naturals així com de les actituds correctes a observar durant la visita.
- Oferir o mostrar el material de divulgació que el Consorci faciliti.
- Omplir diàriament la fitxa de control d'incidències en versió informàtica i que haurà de ser enviada setmanalment al Consorci. Comunicar per telèfon al Consorci les incidències que es considerin urgents.
- Oferir al públic visitant la possibilitat d'adquirir els productes que el Consorci decideixi prestar o posar a la venda, com ara binocles o guies de natura, segons el protocol que s'estableixi a l'efecte.
- Realitzar puntualment visites guiades als espais naturals. El Consorci serà l'encarregada de definir aquests itineraris i les informacions a traslladar al públic visitant.
- Portar el control de l'accés dels grups d'educació ambiental i dels educadors/es que utilitzin els espais naturals, segons les indicacions donades pel Consorci.
- Facilitar l'accés i el treball a altres agents, empreses, entitats o persones individuals, que realitzen activitats de gestió, manteniment, investigació, educació, etc., en els espais naturals i que desenvolupen la seva activitat paral·lelament a la prestació del servei objecte d'aquest contracte.
- Recollir els suggeriments i queixes de les persones usuàries per tal d'adreçar-les al Consorci, segons els mecanismes que s'estableixin.
- Assistir a la sessió de formació que anualment realitzarà el Consorci.

#### Tasques de coordinació:

- Garantir l'obertura i tancament dels espais naturals i dels equipaments corresponents en els horaris establerts pel Consorci.
- Coordinar i supervisar la informació que s'ofereix des dels diferents punts d'informació.
- Garantir l'atenció als visitants i usuaris dels espais naturals.
- Adreçar els suggeriments i les reclamacions dels visitants i usuaris a la persona responsable del Consorci.
- Elaborar una memòria trimestral (abans del dia 10 del mes següent), amb la informació de les principals circumstàncies de la prestació del servei. Aquests informes hauran de presentar-se en format word, i els fulls de càlcul i gràfiques en format excell.
- Subministrar al Consorci setmanalment les dades recollides pels informadors que presten el servei, que es concreten en:
  - Nombre de visitants per dies i per franges horàries.
  - Característiques dels visitants (tipologia de públic, procedència, percentatge de primeres visites, mitjans de difusió que han promogut la visita, etc.).
  - Resultats de les enquestes de valoració realitzades.
  - Recull de les incidències externes i internes.

Aquestes dades lliuraran en el mateix format en que siguin recollides, excepte el recull d'incidències que haurà de lliurar-se en format word.

- Garantir el subministrament del material informatiu als visitants i actualitzar el número de publicacions i fullets disponibles, segons el mètode acordat amb el Consorci.
- Fer reunions periòdiques amb la direcció tècnica que designi el Consorci per examinar la correcta prestació del servei conforme a les prescripcions establertes i, en el seu cas, amb les instruccions que per a la seva interpretació doni el Consorci a l'adjudicatari del contracte. Comunicar immediatament al Consorci les incidències que afectin greument a la normal prestació del servei. Tenir un telèfon de contacte disponible.

#### **5. Període de realització del servei**

El termini de vigència del contracte serà d'1 any, a comptar des de l'inici de la prestació del servei, que haurà de començar com a màxim en el termini de **15 dies** des de la data de signatura del contracte.

#### **6. Horari de prestació del servei**

El servei garantirà, de manera general, la presència d'1 informador/a en tots els horaris.

**Espai natural de les Basses de Can Dimoni:**

1 informador/a els diumenges i festius locals de Sant Boi de Llobregat dels mesos de febrer, març, abril, maig, octubre i novembre.

Horari: de 10 a 14 hores.

**Espai Natural del Remolar Filipines:**

1 informador/a tots els dissabtes, diumenges i festius (inclosos els 2 festius locals de Viladecans) en horari d'obertura al públic.

**Espais Naturals del Riu:**

1 informador/a tots els dissabtes, diumenges i festius (inclosos els 2 festius locals del Prat de Llobregat) en horari d'obertura al públic.

El dia 28 de setembre i 1 de juny, festa local del Prat, es prestarà servei.

Els espais naturals romandran tancats, i per tant, no hi haurà servei d'informació, els dies 1 i 6 de gener i els dies 25 i 26 de desembre.

L'horari i el calendari establert podrà ser modificat per motius d'organització, de temporada, de demanda i/o de gestió per part del Consorci. Els canvis es comunicaran a l'empresa adjudicatària amb un mínim de 15 dies d'antelació.

Els punts d'informació no poden estar mai tancats dins dels horaris establerts d'atenció al públic, llevat de causa de força major, justificada per escrit.

El còmput total d'hores de servei d'informació anual s'estableix en **2.080 hores**, que l'adjudicatari haurà d'haver prestat a l'acabament del contracte.

## **7. Perfil del personal**

Les persones que facin les tasques d'informador/a hauran de tenir formació reglada mínima de batxillerat o cicle formatiu de grau mitjà o equivalent, coneixements com a mínim de nivell B de català, i coneixements de francès o anglès parlat.

Es demana igualment que es puguin desplaçar a peu i en bicicleta, així com bones aptituds de comunicació i relacions públiques.

## **8. Formació**

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la formació del seu personal, garantint que disposa d'un coneixement suficientment ampli del patrimoni natural, cultural i social del territori dels espais naturals del delta del Llobregat. No obstant això, el Consorci realitzarà una sessió de formació específica per a les persones encarregades de desenvolupar les tasques objecte del contracte.

## **9. Mitjans materials i condicions de la prestació del servei**

El Consorci lliurarà el material gràfic de difusió necessari per a la prestació del servei. Els/les informadors/es només podran repartir els materials que prèviament hagi autoritzat el Consorci.

L'empresa adjudicatària és responsable de mantenir en condicions idònies els punts d'informació, així com de tenir cura dels materials, eines i electrodomèstics que hi

pugui haver. L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de comunicar al Consorci qualsevol anomalia o desperfecte de l'equipament.

La neteja dels punts d'informació anirà a càrrec del Consorci.

Per a la prestació del servei l'empresa adjudicatària facilitarà al seu personal:

- Telèfon mòbil amb el directori bàsic que determini el Consorci, per a cadascun dels llocs de prestació del servei.
- Ordinador portàtil o similar amb connexió a internet.
- Bicicleta per a desplaçar-se dins dels espais naturals.

Aquests materials seran subministrats per l'empresa adjudicatària i el seu manteniment i reposició, en cas de desperfecte o robatori, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Tenint en compte que les persones que realitzin les tasques d'informador/a dels espais naturals del delta del Llobregat són la seva imatge pública, el Consorci indicarà l'ús de determinats elements de vestuari amb el logotip dels espais naturals del delta del Llobregat i targeta identificativa. Aquest material serà subministrat per l'empresa adjudicatària i podrà incorporar el logotip de la mateixa, sempre amb el vist-i-plau del Consorci.

L'empresa adjudicatària podrà proposar i, en cas d'aprovació per part del Consorci, executar, millores en les infraestructures dels punts d'informació. El cost d'aquestes millores anirà a càrrec de la empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el desplaçament del personal fins a l'espai natural on s'hagin de realitzar les tasques d'informació, o als llocs on s'iniciï i finalitzi la jornada laboral.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec, també, de les despeses relacionades amb el personal que es puguin derivar de la prestació del servei i que no s'han definit en el present plec de condicions tècniques.

## **10. Import del contracte**

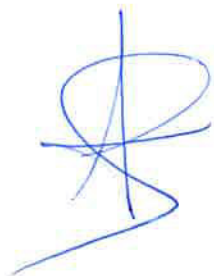
El pressupost màxim del contracte serà de **37.800,00 €** (IVA no inclòs).

## **11. Responsable del seguiment del contracte**

El Consorci designarà un/a responsable del seguiment del contracte, les funcions del qual seran:

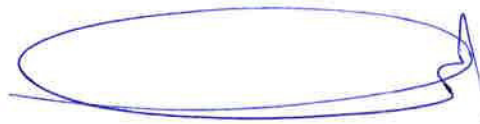
- Garantir la prestació correcta del servei, conforme a les prescripcions dels plecs, als efectes de consecució dels resultats objecte del present contracte de serveis.
- Interpretar i fer complir les prescripcions tècniques establertes en el contracte.
- Organitzar sessions de formació per informadors/es, especialment a l'inici de contracte, i aportar la informació bàsica per promoure la formació de manera periòdica que garanteixi un bon compliment dels objectius.
- Fer reunions periòdiques amb l'adjudicatari.
- Vetllar per la correcta prestació del servei.

L'empresa adjudicatària designarà una sola persona que serà la interlocutora amb la responsable del seguiment del contracte.



Nèstor Urios i Torromé  
Tècnic d'Ús Públic i Educació Ambiental

Vist – i – plau



María José Albaladejo Albaladejo  
Gerent

El Prat de Llobregat, 5 de setembre de 2016.