



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL PROCEDIMENT OBERT, PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE PRODUCTES TURÍSTICS DE L'AJUNTAMENT DE SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS (PUNT D'INFORMACIÓ, CASTELL DE PENYAFORT, CIARGA I LA QUADRA) EXP. X2022001040

ÍNDEX

Objecte	3
1. Atenció al públic	3
2. Difusió i informació	4
3. Manteniment dels equipaments	4
4. Punt d'informació	5
4.1 Obertura i tancament del punt d'informació	5
4.2 Custòdia del material informàtic	6
4.3 Atenció al públic	6
4.4 Activitats	6
4.5 Venda de productes	7
4.6 Estadístiques	7
4.7 Manteniment del Punt d'Informació	7
4.8 Altres	8
5. Castell de Penyafort	8
5.1 Centre d'informació del Parc del Foix	8
5.2 Castell – eixos argumentals	9
5.3 Atenció al visitant	9
5.4 Horaris	10
5.5 Venda de productes	10
5.6 Productes turístics i activitats educatives actuals	11
5.7 Gestió del centre	11
5.8 Visites	12
5.9 Activitats	12
5.9.1 Programació	12
5.10 Estadístiques	13
5.11 Gestió econòmica	14
5.12 Altres	14
6. CIARGA	14

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



**AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS**

6.1 Atenció al públic	15
6.2 Horaris	15
6.3 Venda de productes	16
6.4 Productes turístics i activitats educatives actuals	16
6.5 Gestió del centre	17
6.6 Visites	17
6.7 Activitats	18
6.7.1 Programació	18
6.8 Estadístiques	19
6.9 Gestió econòmica	19
6.10 Altres	19
7. La Quadra	20
7.1 Obertura i tancament	20
7.2 Visites guiades i educatives	20
7.3 Atenció al públic i reserves	21
7.4 Difusió	21
7.5 Coordinació del servei	21
7.6 Creació d'activitats	21
8. Gestió i planificació	
9. Obligacions horàries	21
10. Gestió econòmica	22
11. Comercialització	23
12. Drets d'imatge	23
13. Condicions del personal	23
14. Sostenibilitat	25

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

OBJECTE

El present plec de clàusules tècniques té per objecte la determinació de les condicions d'adjudicació, per procediment obert, per a la gestió de productes turístics de l'ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, i que inclou els següents serveis:

1. Gestió del servei d'atenció telefònica i de gestió de visites turístiques de Santa Margarida i els Monjos
2. Gestió del Punt d'informació
3. Gestió de visites al Castell de Penyafort.
4. Gestió del Ciarga
5. Gestió de la Quadra

1. ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos té activat diferents serveis d'atenció al visitant. Disposa d'un servei d'atenció telefònica, d'un correu electrònic de turisme i el servei de WhatsApp, com a vies principals, des del que s'articula tota la informació turística i de gestió de visites al municipi.

L'atenció d'aquest servei és fonamental per a la dinamització turística del municipi, ja que s'entén com un sistema d'atenció i reserva de visites però també, i primordialment, com un sistema de comercialització i màrqueting de les activitats que es realitzen al municipi i de les sinèrgies que aquestes poden generar amb els operadors privats (comerç, restauració, taxis...etc).

L'atenció al visitant s'haurà de fer sempre inicialment en català, si bé la persona que l'atengui haurà de poder interactuar amb fluïdesa en castellà i anglès (mínim B2 del Marc Comú Europeu de Referència).

L'atenció telefònica haurà d'estar operativa tots els dies de la setmana en els següents horaris:

De dilluns a dissabtes – de 9:00 a 14:00 h i de 16:00 a 20:00 h
Diumenges i festius – de 9:00 a 14:00 h

Fora d'aquests horaris es retornaran les trucades existents per tal de contactar amb les possibles persones interessades en la visita al municipi.

Tant el correu electrònic com el servei de WhatsApp es contestaran amb un plaça de 24 h. S'haurà de fer sempre amb l'idioma que l'hagin enviat. La persona que contesti haurà de poder interactuar amb fluïdesa en castellà i anglès (mínim B2 del Marc Comú Europeu de Referència).

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

2. Difusió i informació:

A banda de les accions que es puguin dur a terme des del Servei de Comunicació de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de generar continguts per a la difusió de les activitats o del centre que correspongui.

Això implicarà l'actualització de l'apartat de notícies del web de turisme de l'Ajuntament i la revisió periòdica dels seus continguts. Igualment (en cas de crear-se) s'hauran de tenir actualitzades les xarxes socials amb les que podria treballar el centre així com la generació de notes de premsa periòdiques sobre activitats, novetats o rutes i visites, que seran revisades i difoses a través del Servei de Comunicació municipal.

La gestió de les xarxes socials s'hauran de mantenir actives com a promoció de la destinació i els actius turístics, programant a cada xarxa social els diferents posts amb el hashtag que correspongui. També s'hauran de monitoritzar i respondre les valoracions dels usuaris en l'entorn digital.

Tanmateix s'haurà de generar contingut i introduir la informació dels productes o activitats a altres webs, plataformes turístiques, agendes turístiques, etc que es considerin eines de promoció importants dels recursos turístics, així com enviament de butlletins digitals, newsletter, o altres eines per promoure el turisme.

Totes les accions, comunicacions, materials i bases de dades que s'elaborin estaran supervisats i seran propietat de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, tenint en compte les especificacions del mateix servei de Comunicació.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar l'autorització signada de tot el seu personal amb la cessió dels drets d'imatge pel cas que puguin ser reproduïts en qualsevol mitjà digital, audiovisual o escrit.

S'establirà una comunicació fluïda amb la direcció del centre a fi de poder coordinar i/o actualitzar directrius a seguir. En aquest sentit l'empresa nomenarà a una persona com a coordinador que serà l'interlocutor en totes les comunicacions entre l'adjudicatari i l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir i vetllar en tot moment per tal que el servei es presti amb la diligència i qualitat degudes.

3. Manteniment dels equipaments:

L'empresa adjudicatària s'encarregarà d'obrir i tancar el centre corresponent, i control dels dispositius (encesa i apagada correcta de llums, aparells reproductors de vídeo i àudio, ordinadors i pantalles, etc.) per a cadascuna de les activitats.

Un cop finalitzada cada activitat l'empresa s'haurà d'encarregar de comprovar tots els espais utilitzats a fi de revisar que no hagi quedat cap persona a l'interior del recinte.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

En cas d'anomalies l'empresa adjudicatària es posarà en contacte amb el proveïdor establert per a cada tipus d'aparell, enllumenat o servei, a fi de que es realitzi l'arranjament corresponent i/o amb l'Ajuntament tal i com s'hagi establert. Tota comunicació amb els proveïdors haurà d'anar precedida d'una comunicació per escrit de la incidència a l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de comprovar posteriorment que la incidència hagi estat solucionada i en passarà comunicació a l'Ajuntament.

4. GESTIÓ DEL PUNT D'INFORMACIÓ

L'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos disposa d'un punt d'informació turística situat a l'entrada del poble dels Monjos, a l'avinguda de Catalunya. Aquest espai obre 4 hores setmanals, a priori els diumenge entre les 10 del matí i les 2 del migdia, però en el cas de necessitat es canviaria amb l'objectiu de facilitar informació al visitant sobre els recursos turístics del municipi i/o entorns immediats, facilitar informació sobre el mercat setmanal dels diumenges i ser l'eix d'activitats que es puguin organitzar al seu voltant per promoure el turisme de proximitat al municipi.

El punt d'informació turística precisa d'una persona per atendre el públic presencialment en l'horari establert d'obertura. L'atenció i el tracte al client haurà de ser de la màxima qualitat. La seva presència personal haurà de ser adequada a les funcions assignades.

Aquesta persona d'atenció al públic informará els visitants sobre horaris, preus, ubicacions, esdeveniments turístic, culturals o qualsevol altre dada sobre el municipi i la seva oferta turística. Les seves funcions seran, bàsicament: acollir i donar la benvinguda als visitants; oferir serveis per cobrir les necessitats del públic; proporcionar informacions bàsiques; orientar i suggerir les possibles visites al municipi; escoltar i recollir suggeriments; posar a disposició del públic material i recursos; col·laborar amb les activitats promocionals que realitzin l'Ajuntament o l'Associació de comerciants; respondre a les demandes d'informació, atendre les i informar en l'àrea de les autocaravanes, si s'escau, etc.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de treballar en total col·laboració amb el personal de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, essencialment amb el de l'àrea de Promoció econòmica, turisme i comerç.

Per tal de cobrir els serveis com a mínim esmentats anteriorment, i a fi de donar sempre la millor qualitat pels mateixos, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar el personal necessari per a realitzar las següents funcions:

4.1 Obertura i tancament del punt d'informació

Obert tots els diumenges de l'any, de 10 a 14 hores.
Excepcionalment l'Ajuntament podrà determinar si algun dia no es realitza mercat dels diumenges i per tant no s'obre el punt d'informació.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

En cas que en una d'aquestes dates la celebració del mercat dels diumenges es decidís fer un altre dia, el punt d'informació haurà d'obrir en aquesta altra data.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a cobrir amb personal l'horari d'obertura del Punt d'Informació d'acord als següents paràmetres:

El Punt haurà d'estar atesa sempre per una persona com a mínim durant tot l'horari d'obertura del centre.

4.2- Custòdia del material

L'empresa adjudicatària haurà de custodiar el material informàtic i telefònic necessari per la gestió del centre, ja que aquest material no es deixa al punt d'informació, mentre aquest no és obert.

4.3- Atenció al públic:

Atenció amable i correcta al públic. L'atenció es realitzarà sempre d'acord amb les pautes establertes en el manual de gestió del Punt.

El personal està obligat a dispensar un tracte amable i respectuós i hauran d'estar identificats i uniformats de forma adequada d'acord al lloc on presten els seus serveis.

El personal haurà de poder atendre el públic obligatòriament en català, castellà i anglès. (mínim B2 del Marc Comú Europeu de Referència).

Preparació i disposició del material divulgatiu en ordre correcte i de forma visualment estètica.

Control d'estocs de material divulgatiu i recollida a l'Ajuntament del material que faci falta pel correcte manteniment dels estocs mínims.

Petició de fulletons...

Recepció i canalització de possibles queixes i/o objectes perduts del mercat d'acord amb manual de gestió del Centre.

L'adjudicatari no podrà exhibir ni mostrar cap tipus d'anunci, propaganda política o publicitat interior i exterior sense la prèvia autorització de l'Ajuntament.

Es consideren dies festius tots aquells que marca la legislació catalana i espanyola, excepte les festivitats locals. Així mateix es considerarà com a festiu el 24 de setembre, festivitat de la Mercè.

Per altra banda, els dies:

1 de gener

25 i 26 de desembre

6 de gener

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

El centre restarà tancat malgrat s'escaiguin en cap de setmana.

4.4- Activitats:

L'empresa adjudicatària haurà de donar suport a les activitats que es puguin organitzar des de l'Ajuntament (venda d'entrades o tiquets, punt de recollida de material en campanyes puntuals, etc.).

El suport s'haurà de fer sempre amb el personal adscrit a aquest punt d'informació, sense necessitats d'augmentar recursos personals. En cas necessari, aquest anirà a càrrec de l'Ajuntament.

4.5- Venda de productes:

Es contempla la venda de publicacions, merchandising o altres elements en el punt d'informació en funció dels nous productes i merchandising del Ciarga i del Castell de Penyafort, com en el cas que de forma puntual es consideri oportuna la venda d'altres productes vinculats a algun altre equipament, acte o celebració, sempre sota consentiment i supervisió prèvia del departament de Promoció econòmica, turisme i comerç de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.

Caldrà preparar i disposar els productes a la venda en ordre correcte i de forma visualment estètica. Al costat dels productes haurà de figurar sempre visible el preu de venda.

Arqueig diari de caixa, comptabilitat de la recaptació feta i ingrés setmanal al compte bancari que s'estableixi. Presentació del corresponent justificant d'ingrés a l'Ajuntament.

Control d'estocs i gestió pel proveïment del material que faci falta pel correcte manteniment dels estocs mínims.

4.6- Estadístiques

Preparació de bases de dades sobre usuaris presencials i no presencials, procedència, visites, activitats, etc. (segons formularis inclosos en manual de gestió del Centre) i lliurament mensual a l'Ajuntament.

Realització enquestes de satisfacció periòdiques d'acord i la preparació de bases amb dades de possibles persones usuàries i/o interessades en la visita al centre per tal de realitzar trameses periòdiques d'informació. Les esmentades bases pertanyeran a l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i hauran de ser tractades en funció de la Llei de protecció de dades.

Actualització periòdica de la informació i bases de dades.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

Preparació de bases amb dades de possibles persones usuàries i/o interessades en la visita als espais turístics de Santa Margarida i els Monjos, per tal de realitzar trameses periòdiques d'informació. Les esmentades bases pertanyeran a l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i hauran de ser tractades en funció de la Llei de protecció de dades.

4.7- Manteniment del Punt d'Informació:

Tenir en compte tot el que recull el punt 3 d'aquest document. A més a més de:

Revisió setmanal del correcte funcionament de l'espai interior i exterior del Punt d'Informació i magatzem.

4.8- Altres

El Punt d'Informació de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos forma part del programa PIT (Punts d'Informació Turística) des dels seus inicis al 2013 amb el Consorci de Promoció Turística de l'Alt Penedès i amb col·laboració amb la Diputació de Barcelona, amb l'objectiu d'ampliar la xarxa d'oficines de turisme amb altres espais, empreses i entitats de la comarca.

Aquests punts són establiments que tenen contacte directe amb el visitant o turista, que si bé no poden donar un servei tant complert com les oficines de turisme, però sí que exerceixen una funció informadora en cobrir aquells horaris i territoris que no ho fan les oficines donant un valor afegit a l'estada del turista, tot millorant la satisfacció del mateix, en rebre informació adequada, contrastada i fiable.

És per aquest motiu que l'empresa adjudicatària ha de gestionar, seguir la planificació i /o formació per l'obtenció anual d'aquest programa. Igualment d'altres programes si fos el cas

5. CASTELL DE PENYAFORT

El Castell de Penyafort és un complex cultural i espai patrimonial propietat de l'Ajuntament de Santa Margarida i declarat Bé Cultural d'Interès Nacional (BCIN).

Actualment obre al públic algunes de les seves àrees mitjançant visites guiades, si bé, els constants processos de restauració als que està sotmès han dificultat, fins ara, la promoció de visitants al centre.

5.1- Centre d'Informació del Parc del Foix

El Castell acull també entre les seves dependències el Centre d'informació del Parc del Foix, un espai d'informació i assessorament sobre rutes pels entorns naturals del castell, activitats naturalístiques, etc.

La gestió d'aquest punt d'informació és autònoma i es fa mitjançant una concessió de la Diputació de Barcelona.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

El Punt d'informació del Centre d'informació del Parc del Foix ofereix actualment al visitant:

Informació de l'entorn natural, rutes de natura i Parc del Foix
Informació audiovisual i escrita sobre la història de l'edifici
Informació de tots els recursos turístics de la població i dels principals atractius de la comarca i província.
Divulgació d'activitats turístiques, culturals i/o festives programades a la població.

5.2- Castell - eixos argumentals

A banda de les activitats que pugui organitzar el Centre d'informació del Parc del Foix, el discurs expositiu del Castell de Penyafort, recollit en el Pla director del mateix, estableix tres grans eixos argumentals en funció dels períodes històrics que han marcat la vida de l'edifici:

La figura de Sant Raimon de Penyafort i el posterior convent dominic dedicat a l'advocació del sant. (usos, costums, alimentació, relacions amb l'entorn...).

El castell com a exemple dels espais de lleure de la burgesia catalana de finals del segle XIX. Josep Puig i Llagostera.

Espais de la Memòria. La presó d'aviadors franquistes del Castell.

A banda d'aquestes grans línies argumentals, l'Ajuntament treballa en altres eixos secundaris que han anat sorgint al llarg del temps fruit de les activitats que se celebren a l'edifici, de les línies de treball del propi ajuntament o de la proximitat amb algunes activitats que es fan a l'entorn.

També es considera necessari no oblidar l'enclavament privilegiat del Castell com a porta d'entrada del Parc del Foix i el que això comporta en quant a possibilitats de realització d'activitats en l'entorn.

I finalment és necessari destacar la importància que es vol donar als espais verds interiors del recinte del Castell, especialment els jardins i l'hort, que permeten oferir propostes complementàries als eixos temàtics principals del discurs històric del castell (menges conventuals, preparacions amb herbes aromàtiques, etc.) o bé crear-ne de nous amb entitat pròpia que tinguin els jardins i l'hort com a protagonistes (sopars a la fresca, tallers d'horticultura ecològica, cursos de cuina, etc.)

5.3 - Atenció al visitant:

El personal que atenciona les visites i/o grups, o activitats al Castell de Penyafort està obligat a dispensar un tracte amable i respectuós al públic i haurà d'estar identificat i uniformat de forma adequada d'acord al lloc on presten els seus serveis.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

Recepció i canalització de possibles queixes i/o objectes perduts d'acord amb manual de gestió del Centre.

El personal haurà de revisar tots els espais abans de fer les visites i al tancament per evitar que alguna persona es pugui quedar a l'interior.

L'adjudicatari no podrà exhibir ni mostrar cap tipus d'anunci, propaganda política o publicitat interior i exterior sense la prèvia autorització de l'Ajuntament.

Una vegada feta la visita es demanarà als visitants que valorin la seva visita via enquesta física o on-line.

5.4 Horaris del Castell de Penyafort

El Castell acull també entre les seves dependències el Centre d'informació del Parc del Foix, en què la gestió d'aquest punt d'informació és autònoma i es fa mitjançant una concessió de la Diputació de Barcelona. L'obertura d'aquest Centre és de 10 a 14h.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a donar servei amb personal l'horari establert amb les visites, productes turístics i/o activitats planificades.

Es consideren dies festius tots aquells que marca la legislació catalana i espanyola, excepte les festivitats locals. Així mateix es considerarà com a festiu el 24 de setembre, festivitat de la Mercè.

Per altra banda, els dies:

1 de gener

25 i 26 de desembre

6 de gener

El centre restarà tancat malgrat s'escaiguin en cap de setmana.

5.5 Venda de productes:

La gestió del punt d'informació del Castell de Penyafort és autònoma i es fa mitjançant una concessió de la Diputació de Barcelona. És per aquest motiu que es demanat un espai dins d'aquest per exposar fulletons turístics, merchandising o altres elements.

Es realitzarà la venda de publicacions, merchandising o altres elements, sempre sota consentiment i supervisió prèvia de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

Proposar nou merchandaising i planificar la producció i execució, sempre sota consentiment i supervisió prèvia de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, almenys dos elements nous a l'any.

Preparació i disposició dels productes a la venda en ordre correcte i de forma visualment estètica. Al costat dels productes haurà de figurar sempre visible el preu de venda. Cada sis mesos caldrà modificar la ubicació dels productes.

Arqueig diari de caixa, comptabilitat de la recaptació feta i ingrés mensual, com a mínim, al compte bancari que s'estableixi. Presentació del corresponent justificant d'ingrés a l'Ajuntament.

Control d'estocs i gestió pel proveïment del material que faci falta pel correcte manteniment dels estocs mínims amb cadascuna de les empreses, associacions o entitats proveïdores.

5.6- Productes turístics i activitats educatives actuals.

Actualment els productes turístics que es duen a terme al Castell de Penyafort són les següents:

Visita guiada al Castell de Penyafort

Cada diumenge a les 11 i a les 12 del migdia.
Es recomana reserva prèvia.

La cuina dels frares

Segon diumenge de mes a les 12.30 h
Imprescindible reserva prèvia

Memòria de la guerra aèria

Quart diumenge de mes a les 11.
Aquesta visita comença al Ciarga i finalitza amb la visita als espais de l'aviació del Castell de Penyafort
Es recomana reserva prèvia.

Visita guiada als jardins i l'hort del Castell

Visita amb reserva prèvia

Visita guiada de l'Oci burgés

Primer diumenge de mes a les 12.

Totes aquestes visites s'ofereixen també per a grups o particulars, qualsevol dia de la setmana, sempre sota reserva prèvia.

Actualment les activitats educatives que es duen a terme al Castell de Penyafort són les següents:

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

- Descobreix el Castell! (Cicle superior primària)
- Història d'un edifici mil·lenari (ESO i Batxillerat)
- Aeròdroms, presons i refugis: CIARGA + Castell de Penyafort (ESO i Batxillerat)
- Kit infantil de descoberta: Descobreix el Castell de Penyafort (per realitzar en família)

Aquestes activitats es planifiquen i temporalitzen amb el pla de treball anual. Es poden afegir, actualitzar o modificar sempre i quan es gestioni conjuntament amb els responsables de turisme i patrimoni de l'Ajuntament que hauran de validar la idoneïtat final de cadascun dels productes abans de ser comercialitzats.

5.7- Gestió del centre

Per tal de cobrir els serveis com a mínim esmentats anteriorment, i a fi de donar sempre la millor qualitat pels mateixos, es demana a l'empresa adjudicatària la creació i redacció dels guions de les visites actualitzats cada inici d'any, els qual que es lliuraran a l'ajuntament.

5.8 Activitats

Actualment, s'ofereixen unes visites guiades programades tots els diumenges al matí.

Per tal de cobrir els serveis com a mínim esmentats anteriorment, i a fi de donar sempre la millor qualitat pels mateixos, es demana a l'empresa adjudicatària la creació i redacció dels guions de les visites actualitzats cada inici d'any, els qual que es lliuraran a l'ajuntament.

Tanmateix es demana a l'empresa adjudicatària, a banda de les rutes establertes actualment o les que puguin estar en preparació per part de l'Ajuntament:

- La planificació i desenvolupament per a un mínim de dos productes turístics esmentats anteriorment de periodicitat mensual a part de les visites estàndards.
- La creació i redacció d'un guió complet de dos productes turístics nous a l'any, els quals es lliuraran a l'ajuntament una vegada elaborats.
- La creació, desenvolupament i organització d'una activitat mensual de divulgació d'activitats i/o dinamització turística i cultural del Castell de Penyafort o d'aquells temes i continguts que li són propis.
- Un projecte educatiu bianual
- Revisió, actualització de les activitats educatives i creació d'una activitat educativa mínima l'any.

Els productes i/o activitats turístiques hauran d'estar en marxa abans del compliment del primer any de concessió i hauran d'incidir en alguns dels eixos temàtics del Castell (per exemple: tallers i àpats conventuals a l'hort del castell, tallers infantils sobre la vida conventual, tastos combinats de vins, activitats de treball a les vinyes i elaboració de productes, tallers de cuina...etc.)

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

La planificació i estructuració dels mateixos es farà conjuntament amb els responsables de turisme i patrimoni de l'Ajuntament que hauran de validar la idoneïtat final de cadascun dels productes i/o activitats turístiques abans de ser comercialitzats.

Les activitats creades seran propietat de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i en cap cas es podran realitzar total o parcialment fora del recinte del Castell de Penyafort o en els espais autoritzats per l'Ajuntament.

5.9- Visites:

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de gestionar les peticions de visites guiades al Castell de Penyafort. S'atendran i respondran les peticions d'informació i visites fetes de forma presencial, correu electrònic, via telefònica, WhatsApp, etc. L'atenció telefònica s'haurà d'efectuar com a mínim de dilluns a dissabte de 9 a 14 i de 16 a 18 hores i els diumenges de 10 a 14 hores.

Les visites s'hauran de poder realitzar obligatòriament de forma habitual tant en català i castellà i anglès (mínim B2 del Marc Comú Europeu de Referència o similars). En cas de peticions de visites guiades en altres idiomes, l'empresa les atendrà amb guies especialitzats o bé amb traductors del guia habitual.

5.9.1- Programació:

La proposta detallada i el calendari de les activitats es presentarà cada sis mesos a l'Ajuntament per tal que pugui ser avaluat i validat per aquest.

El disseny de les activitats es programarà tenint en compte de satisfer les inquietuds o interessos de tipus de públics variats i d'un ampli ventall d'edats.

L'empresa haurà de facilitar el personal necessari per realitzar les activitats.

L'empresa adjudicatària assumirà les despeses d'organització de l'activitat (desplaçaments per a buscar materials, gestions, etc.) excepte les del material necessari per a realitzar-la, que aniran a càrrec de l'Ajuntament.

En cas que es consideri necessari que les activitats siguin de pagament, l'empresa adjudicatària ingressarà els diners al compte de l'Ajuntament d'acord el que s'estableixi.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada d'atendre i gestionar les peticions d'activitats, ja arribin de forma telefònica o bé per correu electrònic o altres vies.

Les peticions s'atendran de forma correcta, cordial i educada.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

Les activitats s'hauran de poder realitzar obligatòriament de forma habitual tant en català i castellà i anglès. En cas de peticions d'activitats especials en altres idiomes, l'empresa les atendrà amb guies especialitzats o bé amb traductors del guia habitual.

L'empresa adjudicatària haurà de treballar junt amb l'equip directiu del centre, pel foment del mateix i l'augment de visitants. En aquests sentit s'establiran reunions mensuals conjuntes on s'analitzaran les accions de promoció i contactes duts a terme per la adjudicatària i el resultat dels mateixos.

Els adjudicataris hauran de col·laborar en l'organització i/o acompanyament fires, famtrips, fampress, workshops o blogtrips (entre altres) que es considerin necessaris per a la difusió de les activitats del Castell de Penyafort.

5.10 Estadístiques

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar enquestes de satisfacció periòdiques d'acord i la preparació de bases amb dades de possibles persones usuàries i/o interessades en la visita al centre per tal de realitzar trameses periòdiques d'informació. Les esmentades bases pertanyeran a l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i hauran de ser tractades en funció de la Llei de protecció de dades.

5.11 -Gestió econòmica:

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de cobrar les activitats programades.

Caldrà fer arqueig diari de caixa, comptabilitat de la recaptació feta i ingress mensual, com a mínim, al compte bancari que s'estableixi. Presentació del corresponent justificant d'ingrés a l'Ajuntament.

5.12 –Altres:

El Castell de Penyafort està treballant per adherir-se a la iniciativa i els avantatges d'incorporar i de comunicar les actuacions sostenibles que es porten a terme, al [Compromís per a la Sostenibilitat Turística Barcelona Biosphere](#), conjuntament amb el Consorci de Promoció Turística de l'Alt Penedès i amb col·laboració amb la Diputació de Barcelona.

El Compromís per a la Sostenibilitat Turística Biosphere reconeix aquells operadors turístics que aposten per una gestió responsable i respectuosa amb el medi ambient, la cultura, les condicions laborals, l'equitat de gènere i el retorn social i econòmic. Aquesta adhesió es basa en un manual de bones pràctiques que recull en els disset [Objectius de Desenvolupament Sostenible \(ODS\)](#) de les Nacions Unides.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

És per aquest motiu que l'empresa adjudicatària ha de gestionar, seguir la planificació i /o formació per l'obtenció anual d'aquest programa. Igualment d'altres programes si fos el cas

6. CIARGA - CENTRE D'INTERPRETACIÓ DE L'AVIACIÓ REPUBLICANA I LA GUERRA AÈRIA

El Ciarga (Centre d'Interpretació de l'Aviació republicana i la Guerra aèria), és un equipament municipal configurat com a centre interpretatiu del període de la guerra civil, basat en el paper de les forces aèries dins el conflicte, donada l'existència al municipi de vestigis relacionats amb el camp d'aviació del 1938, com diversos refugis antiaeris, sala de muntatge d'avions, presó...

El CIARGA forma part dels espais de la memòria acreditats pel Memorial Democràtic de la Generalitat de Catalunya i disposa d'un discurs expositiu que repassa tot el període, acompanyat de diversos elements històrics, gràfics i audiovisuals, a banda de possibilitar rutes pels diferents vestigis (refugis i presó, fonamentalment) que completen l'activitat.

A més de les visites al Centre i la realització de les rutes pel territori, el CIARGA disposa d'una extensa guia de recursos pedagògics per A estudiants de diverses edats, amb propostes d'activitats relacionades amb l'arqueologia, la història o les noves tecnologies, que permeten treballar múltiples àmbits del coneixement.

El centre està situat al Parc de la Memòria de Santa Margarida i els Monjos i destinat a la promoció i divulgació del coneixement sobre el paper de l'aviació republicana a Catalunya i a Santa Margarida i els Monjos i, per extensió, les conseqüències que aquest va tenir sobre la població civil d'aquests territoris.

El centre ofereix els següents serveis al visitant:

- Informació detallada i actualitzada del centre i de tots els recursos turístics de la població i dels principals atractius de la comarca i província.
- Divulgació d'activitats turístiques, culturals i/o festives programades a la població.
- Accés (mitjançant pagament d'entrada) al centre d'Interpretació
- Accés al refugi annex del Serral.
- Visites guiades per a grups o particulars amb reserva prèvia.
- Productes turístics dirigits a diferents tipus de públics.
- Guia d'activitats didàctiques per a escolars de secundària amb reserva prèvia.
- Activitats periòdiques de divulgació adreçades a diferents tipus de públics
- Rutes guiades pels espais patrimonials de la Guerra civil al municipi.

6.1 Atenció al públic:

Atenció amable i correcta al públic tant en la recepció del centre com en l'atenció telefònica i l'atenció de demandes d'informació via correu postal, electrònic o

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

d'altres. L'atenció es realitzarà sempre d'acord amb les pautes establertes en el manual de gestió del Centre.

El personal està obligat a dispensar un tracte amable i respectuós i hauran d'estar identificats i uniformats de forma adequada d'acord al lloc on presten els seus serveis.

Preparació i disposició del material divulgatiu en ordre correcte i de forma visualment estètica.

Control d'estocs de material divulgatiu i recollida a l'Ajuntament del material que faci falta pel correcte manteniment dels estocs mínims.

Emplenar setmanalment enquestes de satisfacció i d'informació dels visitants.

Recepció i canalització de possibles queixes i/o objectes perduts d'acord amb manual de gestió del Centre.

L'adjudicatari no podrà exhibir ni mostrar cap tipus d'anunci, propaganda política o publicitat interior i exterior sense la prèvia autorització de l'Ajuntament.

6.2 Horaris del Ciarga

L'empresa adjudicatària estarà obligada a cobrir amb personal l'horari d'obertura del Ciarga i el refugi del Serral d'acord als següents paràmetres:

Obert dissabtes, diumenges i festius de 10 a 14 hores.

Es consideren dies festius tots aquells que marca la legislació catalana i espanyola, excepte les festivitats locals. Així mateix es considerarà com a festiu el 24 de setembre, festivitat de la Mercè.

Per altra banda, els dies:

1 de gener

25 i 26 de desembre

6 de gener

El centre restarà tancat malgrat s'escaiguin en cap de setmana.

La recepció haurà d'estar atesa sempre per una persona com a mínim durant tot l'horari d'obertura del centre.

6.3 Venda de productes:

Venda de publicacions, merchandising o altres elements, sempre sota consentiment i supervisió prèvia de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

Proposar nou merchandaising i planificar la producció i execució, sempre sota consentiment i supervisió prèvia de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos, almenys dos elements nous a l'any.

Preparació i disposició dels productes a la venda en ordre correcte i de forma visualment estètica. Al costat dels productes haurà de figurar sempre visible el preu de venda. Cada sis mesos caldrà modificar la ubicació dels productes.

Arqueig diari de caixa, comptabilitat de la recaptació feta i ingrés mensual, com a mínim, al compte bancari que s'estableixi. Presentació del corresponent justificant d'ingrés a l'Ajuntament.

Control d'estocs i gestió pel proveïment del material que faci falta pel correcte manteniment dels estocs mínims amb cadascuna de les empreses, associacions o entitats proveïdores.

6.4 - Productes turístics i activitats educatives actuals.

Actualment els productes turístics que es duen a terme al Ciarga són les següents:

Visites al Ciarga

La visita al centre es fa lliurement, dins l'horari establert d'obertura.

Les visites especials s'han de fer amb reserva prèvia

Menges de guerra

Primer diumenge de mes a les 12.30 h

Imprescindible reserva prèvia

Memòria de la guerra aèria

Quart diumenge de mes a les 11.

Aquesta visita comença al Ciarga i finalitza amb la visita als espais de l'aviació del Castell de Penyafort

Es recomana reserva prèvia.

Sabors en temps de guerra

Tercer diumenge de mes

Visita combinada entre el CUIDEB de Subirats i el CIARGA

L'empresa adjudicatària atén únicament les visites quan arriben al Ciarga

Visita amb reserva prèvia

Menges de guerra

Primer diumenge de mes a les 12.30 h

Imprescindible reserva prèvia

Espais històrics de la guerra civil" Visita guiada amb experiència gastronòmica

Primer diumenge de mes a les 12.30 h

Imprescindible reserva prèvia

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

Totes aquestes visites s'ofereixen també per a grups o particulars, qualsevol dia de la setmana, sempre sota reserva prèvia.

Actualment les activitats educatives que es duen a terme al Ciarga són les següents:

- Endinsa't al Vesper (Cicle superior primària)
- A 10 metres sota terra (Cicle superior primària i ESO)
- Arqueòlegs per un dia (Cicle superior primària i ESO)
- El Penedès sota les bombes (ESO i Batxillerat)
- Aeròdroms, presons i refugis: CIARGA + Castell de Penyafort (ESO i Batxillerat)
- Les dones durant la Segona República i la Guerra Civil a Santa Margarida i els Monjos (ESO i Batxillerat)
- Kit infantil de descoberta: Descobreix el CIARGA (per realitzar en família)

6.5 Gestió del centre

Per tal de cobrir els serveis com a mínim esmentats anteriorment, i a fi de donar sempre la millor qualitat pels mateixos, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar el personal necessari per a realitzar les següents funcions:

- Obrir i tancar el centre i control dels dispositius (encesa i apagada correcta de llums, aparells reproductors de vídeo i àudio, ordinadors i pantalles, etc.) en els horaris d'obertura detallats en aquest mateix plec.
- Obrir i tancar el refugi del Serral en els horaris d'obertura detallats en aquest mateix plec.
- Revisió de tots els espais (especialment el Refugi del Serral) abans del tancament per evitar que alguna persona es pugui quedar a l'interior.

6.6 Activitats:

Actualment, s'ofereixen unes visites programades dins l'horari d'obertura del centre.

Per tal de cobrir els serveis com a mínim esmentats anteriorment, i a fi de donar sempre la millor qualitat pels mateixos, es demana a l'empresa adjudicatària la creació i redacció dels guions de les visites actualitzats cada inici d'any, els qual que es lliuraran a l'ajuntament.

Tanmateix es demana a l'empresa adjudicatària, a banda de les rutes establertes actualment o les que puguin estar en preparació per part de l'Ajuntament:

- La planificació i desenvolupament per a un mínim de dos productes turístics esmentats anteriorment de periodicitat mensual a part de les visites estàndards.
- La creació i redacció d'un guió complet de dos productes turístics nous a l'any, els quals es lliuraran a l'ajuntament una vegada elaborats.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

- La creació, desenvolupament i organització d'una activitat mensual de divulgació d'activitats i/o dinamització turística i cultural del Ciarga o d'aquells temes i continguts que li són propis.
- Un projecte educatiu bianual
- Revisió, actualització de les activitats educatives i creació d'una activitat educativa mínima l'any.

6.6.1 Programació

La proposta detallada i el calendari de les activitats es presentarà cada sis mesos a l'Ajuntament per tal que pugui ser avaluat i validat per aquest.

El calendari d'activitats es programarà tenint en compte de satisfer les inquietuds o interessos de tipus de públics variats i d'un ampli ventall d'edats.

L'empresa haurà de facilitar el personal necessari per realitzar l'activitat.

L'empresa adjudicatària assumirà les despeses d'organització de l'activitat, excepte les del material necessari per realitzar-la, que aniran a càrrec de l'Ajuntament.

En cas que es consideri necessari que les activitats siguin de pagament, l'empresa adjudicatària ingressarà els diners al compte de l'Ajuntament

Les activitats creades seran propietat de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i en cap cas es podran realitzar total o parcialment fora del recinte del Ciarga o en els espais autoritzats per l'Ajuntament.

Els adjudicataris hauran de col·laborar en l'organització i/o acompanyament a fires, famtrips, fampress, workshops o blogtrips (entre altres) que es considerin necessaris per a la difusió de les activitats del Ciarga

6.7 Estadístiques

Preparació de bases de dades sobre usuaris presencials i no presencials, procedència, visites, activitats, etc. (segons formularis inclosos en manual de gestió del Centre) i lliurament mensual a l'Ajuntament.

Actualització periòdica de la informació i bases de dades.

Preparació de bases amb dades de possibles persones usuàries i/o interessades en la visita al centre per tal de realitzar trameses periòdiques d'informació. Les esmentades bases pertanyeran a l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos i hauran de ser tractades en funció de la Llei de protecció de dades.

6.8 Manteniment del Centre:

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

Revisió setmanal del correcte funcionament dels espais expositius, el material d'exposició, elements de seguretat, il·luminació, neteja, etc., tant del Ciarga com del Refugi del Serral.

En cas d'anomalies l'empresa adjudicatària es posarà en contacte amb el proveïdor establert per a cada tipus d'aparell, enllumenat o servei, a fi de que es realitzi l'arranjament corresponent. Tota comunicació amb els proveïdors haurà d'anar precedida d'una comunicació per escrit de la incidència a l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de comprovar posteriorment que la incidència hagi estat solucionada i en passarà comunicació a l'Ajuntament.

6.9 Visites:

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de gestionar les peticions de visites guiades al Ciarga i/o al refugi del Serral. S'atendran i respondran les peticions d'informació i visites fetes de forma presencial, correu electrònic o via telefònica. L'atenció telefònica s'haurà d'efectuar com a mínim de dilluns a dissabte de 9 a 14 i de 16 a 18 hores i els diumenges de 10 a 14 hores.

Es realitzarà també la gestió de reserves per a visites guiades fora de l'horari d'obertura del centre i la realització de les mateixes.

Les visites s'hauran de poder realitzar obligatòriament de forma habitual tant en català i castellà i anglès (mínim B2 del Marc Comú Europeu de Referència o similars). En cas de peticions de visites guiades en altres idiomes, l'empresa les atendrà amb guies especialitzats o bé amb traductors del guia habitual.

L'empresa adjudicatària haurà de treballar junt amb l'equip directiu del centre, pel foment del mateix i l'augment de visitants. En aquests sentit s'establiran reunions bimestrals conjuntes on s'analitzaran les accions de promoció i contactes duts a terme per la adjudicatària i el resultat dels mateixos.

6.10 –Altres:

El CIARGA està adherit al [Compromís per a la Sostenibilitat Turística Barcelona Biosphere](#), conjuntament amb el Consorci de Promoció Turística de l'Alt Penedès i amb col·laboració amb la Diputació de Barcelona.

El Compromís per a la Sostenibilitat Turística Biosphere reconeix aquells operadors turístics que aposten per una gestió responsable i respectuosa amb el medi ambient, la cultura, les condicions laborals, l'equitat de gènere i el retorn social i econòmic. Aquesta adhesió es basa en un manual de bones pràctiques que recull en els disset [Objectius de Desenvolupament Sostenible \(ODS\)](#) de les Nacions Unides.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

És per aquest motiu que l'empresa adjudicatària ha de gestionar, seguir la planificació i /o formació per l'obtenció anual d'aquest programa. Igualment d'altres programes si fos el cas

7. LA QUADRA.

La Quadra és l'espai dels balls populars i de les festes majors del municipi, es va recuperar l'antiga cavallerissa de Mas Catarro i es va museïtzar amb l'objectiu de disposar d'una instal·lació per a la conservació i la difusió del patrimoni local i de la cultura popular.

Amb una superfície de 144 m2, la Quadra exposa bona part de les peces del seguici. Hi són els gegants i els gegantons, els dracs, els capgrossos i elements dels balls: cintes, gitanes, diables, panderos, picarols, Serrallonga, pastorets, bastoners, cercolets i Ball del Foix.

Completa l'exposició audiovisuals i recursos digitals amb les músiques i vídeos de la festa i una guia amb informació de tots els balls de les festes majors. La Quadra esdevé un espai de trobada per a les entitats culturals i està oberta a les visites especialment a les escoles.

Per tal de gestionar i donar servei aquest equipament es demana a l'empresa adjudicatària el següent:

7.1 Obertura i tancament

L'obertura i tancament de l'espai cultural La Quadra és un diumenge al mes de 11h a 14h:

- Es preveu una persona per obrir el centre un diumenge al mes.
- La persona responsable de l'obertura de l'espai estarà formada en la temàtica del centre i serà l'encarregada del tracte amb el públic visitant. Presentarà l'espai i proporcionarà tota la informació útil tant per la visita a La Quadra com de tota l'oferta cultural i turística del municipi.
- S'encarregarà també del cobrament de les entrades i activitats, l'arqueig diari de la caixa i la comptabilitat de la recaptació feta.
- Vetllarà per un bon estat del centre resolent tot allò que estigui al nostre abast i comunicant a l'Ajuntament si es requereixen intervencions puntuals.
- Realitzarà també totes aquelles visites que puguin sorgir durant aquest diumenge al mes d'obertura.

7.2 Visites guiades i educatives

Les visites guiades i activitats educatives per a grups concertats fora de l'horari habitual d'obertura del centre

- Els educadors/es de l'empresa adjudicatària s'encarregaran també d'executar les visites guiades per a públic adult i per a escoles a data i hora concertada. Les visites s'oferiran en català, castellà i anglès. El total de visites guiades a realitzar fora de l'horari habitual d'obertura del centre que inclou aquest pressupost és de 40 visites o tallers d' 1 hora i mitja cadascuna.

7.3 Atenció al públic i reserves

L'empresa adjudicatària s'encarregarà d'atendre i tramitar les reserves i proporcionar informació a aquells grups o públic individual interessats en visitar La Quadra. Les reserves

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

es tramitaran a través del mail de La Quadra i a través del telèfon general de turisme de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos. L'horari d'atenció telefònica serà de dilluns a dissabtes de 10 a 20 h i diumenges de 10 a 14h.

7.4 Difusió

Introducció de les activitats de la Quadra al butlletí electrònic mensual informatiu sobre l'oferta d'activitats culturals i turístiques al municipi. Introducció d'informació i activitats a les plataformes electròniques (Enoturisme, Fem Turisme, Barcelona és molt més...).

7.5 Coordinació del servei

La coordinació del servei, gestió econòmica, informes i sessions periòdiques amb les persones responsables de l'ajuntament:

Es comptarà amb una persona responsable de la coordinació del servei encarregada d'establir una comunicació fluïda i constant entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària. La coordinadora realitzarà les següents tasques:

- Reunions mensuals amb l'equip tècnic de l'Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos.
- Comunicació regular amb l'Ajuntament i disponibilitat telefònica total per qualsevol incidència o qüestió que l'Ajuntament hagi de comunicar
- Traspàs ràpid i eficaç de qualsevol incidència a l'Ajuntament.
- Organització de les persones de l'equip de l'empresa adjudicatària del desenvolupament del servei.

7.6 creació d'activitats

Creació d'un total de 12 propostes d'activitats a part de les activitats educatives ja creades per l'Ajuntament. Aquestes activitats es podran també oferir al voltant de les festes majors, dels aniversaris de les colles o com activitats extraescolars

8. GESTIÓ I PLANIFICIÓ DELS EQUIPAMENTS

S'establirà una comunicació fluïda amb la direcció del centre a fi de poder coordinar i/o actualitzar directrius a seguir. En aquest sentit l'empresa nomenarà a una persona com a coordinador que serà l'interlocutor en totes les comunicacions entre l'adjudicatari i l'Ajuntament i s'establiran reunions mensuals per avaluar el funcionament del Punt d'Informació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir i vetllar en tot moment per tal que el servei es presti amb la diligència i qualitat degudes.

L'empresa adjudicatària haurà de fer entrega del programa de treball i d'execució del servei anual a principis d'any, a l'igual que de la memòria de la gestió dels serveis a finals de cada any.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

L'empresa adjudicatària haurà de treballar junt amb l'equip directiu del centre, pel foment del mateix i l'augment de visitants. En aquest sentit s'establiran reunions bimestrals conjuntes on s'analitzaran les accions de promoció i contactes duts a terme per la adjudicatària i el resultat dels mateixos.

9. OBLIGACIONS HORARIES

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir a l'Ajuntament un mínim de 1.000 hores de gestió turística cada any, que s'han distribuït tenint en compte els següents paràmetres anuals orientatius:

VISITES (inclou la gestió de reserves, l'atenció telefònica en l'horari estipulat al concurs i la creació de textos per la difusió de les activitats).

Obertura del Punt d'Informació (tots els diumenges)	208 hores
Obertura Ciarga (tots els caps setmana)	416 hores
Obertura Ciarga (festius)	32 hores
Visites Castell (tots els diumenges)	130 hores
Visites de dinamització i/o familiars Castell (un diumenge al mes)	18 hores
Visites extres Ciarga i Castell	170 hores
Visites diumenges a la Quadra	44 hores
Visites guiades / escolars La Quadra	60 hores
TOTAL:	1.078 hores

DIFUSIÓ, PROGRAMACIÓ I CREACIÓ D'ACTIVITATS

Dinamització xarxes socials i actualització pàgines web	110 hores
Programació i creació d'activitats (4 productes nous l'any i una activitat familiar nova al CIARGA i al castell cada mes)	150 hores
Gestió de programes i distintius turístics	40 hores
Accions de promoció (organització d'esdeveniments promocionals, visita escoles, presentacions de productes turístics, etc.). 4 l'any aprox.	50 hores
Reunions i formacions	30 hores
Difusió, coordinació del servei i creació d'activitats La Quadra	60 hores
TOTAL:	440 hores

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

Quan una visita requereixi de dos o més guies, es comptabilitzaran les hores de la visita multiplicades pel nombre de guies necessaris.

En el cas del Ciarga, quan una visita guiada o activitat especial coincideixi amb l'horari d'oberta del centre, caldrà tenir en compte que s'ha d'establir un guia per a l'activitat i un altre per continuar garantint la normal obertura del centre (tret que per alguna activitat concreta no es disposi el contrari, previ acord amb l'Ajuntament).

La distribució de les hores de cada activitat indicades a la taula anterior és orientativa i per tant, és possible que en alguns cassos no s'exhaureixin totes les hores previstes per a l'activitat o que en faltin. Així doncs el total d'hores funcionarà com a paquet conjunt de 1.000 hores anuals, motiu pel qual, poden ser intercanviables entre activitats.

El temps que es comptabilitza per a cada activitats es pactarà de mutu acord entre l'adjudicatària i l'Ajuntament.

Les hores corresponents a la definició i creació de productes, comercialització, etc, s'entenen incloses en el preu d'adjudicació i no podran ser descomptades de la llista anual d'hores d'atenció al públic que figura en el quadre d'aquest apartat.

Si s'exhaureix el paquet d'hores destinat als conceptes establerts, l'empresa adjudicatària facturarà les hores a un màxim de 20 euros / hora + Iva (segons el preu resultat de l'adjudicació, d'acord amb el criteri 1.11 del Plec de PCAP)

10. GESTIÓ ECONÒMICA

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de cobrar el preu de l'entrada i activitats segons els preus públics establerts per l'Ajuntament. Els diners hauran de ser custodiats per l'empresa i s'ingressaran dues vegades l'any a l'Ajuntament, amb el lliurament previ d'un full justificatiu dels conceptes a ingressar.

En el cas de visites guiades de grups amb concertació prèvia, els diners s'ingressaran a un compte de l'Ajuntament i el grup visitant o operador haurà de lliurar a l'empresa adjudicatària el comprovant de l'ingrés efectuat.

11. COMERCIALITZACIÓ

Es valorarà especialment la realització d'un pla de comercialització de les propostes turístiques que ofereix el Castell de Penyaforat i el Ciarga.

Les despeses de desplaçaments i mantenició per activitats de comercialització dins el territori català aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

En cas que aquestes accions de comercialització es considerin d'entitat especial o bé es consideri necessari fer-les fora de Catalunya, s'estudiarà amb l'Ajuntament la distribució de despeses.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

L'empresa haurà de crear bases de dades per establir contactes de promoció i comercialització dels espais turístics de Santa Margarida i els Monjos. Aquestes bases de dades quedaran en propietat de l'Ajuntament.

12. DRETS D'IMATGE

L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar imatges dels equipaments turístics de Santa Margarida i els Monjos per la seva pròpia difusió sense l'autorització expressa de l'Ajuntament.

13. CONDICIONS DEL PERSONAL

Titulació

El personal d'atenció al públic i de visites guiades haurà d'estar en possessió del nivell C de català i s'ha de poder expressar obligatòriament amb fluïdesa en català, castellà i anglès. (mínim B2 del Marc Comú Europeu de Referència o similar)

El personal haurà de tenir coneixements bàsics d'informàtica (Word, Excel, bases de dades), gestió de pàgines web, ús del correu electrònic i coneixements sobre xarxes socials.

El personal d'atenció al punt d'informació haurà d'acreditar formació en el sector turístic, atenció al visitant i/o comunicació.

El personal d'atenció al Castell de Penyafort i del Ciarga haurà d'acreditar formació en el sector turístic, atenció al visitant o comunicació, i a més a més formació o experiència en memòria històrica.

Personal del servei

L'Ajuntament no tindrà relació jurídica ni laboral amb el personal que contracti l'empresa adjudicatària i que afecti al servei durant el termini de vigència del contracte, ni a l'acabament del mateix.

Tot el personal que ocupi l'adjudicatari per a la prestació dels serveis establerts en aquest plec hauran de percebre com a mínim, les jornades fixades a la reglamentació laboral o convenis col·lectius i estar en tot moment al corrent de pagament amb les quotes de la Seguretat Social.

L'empresa adjudicatària procurarà la formació dels seu personal així com els mitjans materials i tècnics necessaris per a la prestació del servei. Serà obligació de l'adjudicatari dotar el personal de tots els elements de protecció que s'estableixin a Llei de Prevenció de Riscos Laborals i de Seguretat Social vigents en cada moment.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat

Codi Segur de Verificació: 83fdcdc6-5ffa-4e1c-915e-31293198e033
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01081000_2022_12255161
Data Impressió: 31/05/2022 14:43:54
Pàgina 26 de 26

SIGNATURES
1.- JORDINA CAMPS GONZALEZ (TCAT) (La Técnica de Turisme), 31/05/2022 13:05



AJUNTAMENT DE
SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS

14. SOSTENIBILITAT

Santa Margarida i els Monjos fa visible l'aposta per un model de turisme responsable, ambientalment sostenible, socialment inclúsiu i universalment accessible. Es proposa com a objectiu millorar la competitivitat dels seus recursos i equipaments i assolir així un model de turisme responsable sota els principis de sostenibilitat mediambiental, econòmica i sociocultural.

Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos
Av. Catalunya, 74 - 08730 Santa Margarida i els Monjos
Tel. 93 898 02 11
www.santamargaridaielsmonjos.cat
info@smmonjos.cat