

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

INFORME TÈCNIC

Àrea funcional: Patrimoni

Identificació

Plec de prescripcions tècniques i de clàusules d'exploració que han de regir la licitació per a l'adjudicació del contracte de serveis per la gestió del CENTRE DE VISITANTS DE LA GARRIGA

1	<u>OBJECTE DEL CONTRACTE</u>	3
1.1	<u>DURADA DEL CONTRACTE</u>	3
2	<u>DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DEL CENTRE DE VISITANTS I DE L'OFERTA TURÍSTICO-PATRIMONIAL</u>	3
2.1	<u>EL CENTRE DE VISITANTS</u>	3
2.2	<u>SERVEIS A DESENVOLUPAR</u>	4
2.3	<u>LLOC DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS</u>	5
2.4	<u>ESPAIS VISITABLES O SENYALITZATS</u>	5
2.4.1	<u>Refugi Antiaeri de l'Estació</u>	5
2.4.2	<u>Camp d'aviació de Rosanes i refugis elementals</u>	5
2.4.3	<u>Can Raspall - Maiol</u>	6
2.4.4	<u>Vil·la romana i conjunt de Can Terrers</u>	6
2.4.5	<u>Conjunt monumental de la Doma</u>	6
2.4.6	<u>Illa Raspall</u>	7
2.4.7	<u>Nucli antic</u>	7
2.4.8	<u>Altres espais senyalitzats o visitables</u>	7
2.5	<u>SENDERS DE NATURA</u>	8
2.5.1	<u>Senders locals</u>	8
2.5.2	<u>Excursions al Montseny</u>	8
2.6	<u>VISITES, ACTIVITATS GUIADES I ITINERARIS AUDIOGUIATS</u>	8
2.6.1	<u>Visites i activitats guiades</u>	8
2.6.2	<u>Itineraris autoguiats i app Raspall</u>	9
3	<u>SERVEIS A PRESTAR PER PART DE L'EMPRESA</u>	10
3.1.1	<u>Servei de gestió i coordinació del CdV</u>	10

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

3.1.2	Servei de guiatge - mediació	11
3.1.3	Servei d'informació i atenció turística	11
4	HORARIS DELS SERVEIS	11
4.1	HORARIS I ACTIVITATS REGULARS FIXES	11
4.1.1	Horaris d'obertura del Centre de Visitants	11
4.1.2	Visites /activitats regulars fixes	12
4.2	HORARIS I ACTIVITATS VARIABLES	12
4.3	HORARI ORDINARI I EXTRAORDINARI	13
4.4	CONTROL HORARI DEL PERSONAL	13
5	ADSCRIPCIÓ DE BÉNS A LA GESTIÓ DEL SERVEI	13
5.1	LLISTAT D'INSTAL·LACIONS I EQUIPS	13
5.2	MANTENIMENTS A CÀRREC DE L'AJUNTAMENT	14
5.3	MANTENIMENTS A CÀRREC DE L'EMPRESA	15
6	PREUS DELS SERVEIS A COBRAR PER L'EMPRESA	15
7	FACTURACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE CdV	15
7.1	IMPORT FIX	16
7.2	IMPORT VARIABLE	16
8	NORMES DE FUNCIONAMENT DEL CdV	16
8.1	ACCÉS I REQUISITS AL CENTRE DE VISITANTS	16
8.2	LIMITACIONS D'ÚS I RESPONSABILITAT	17
9	PERSONAL DEL SERVEI	17
9.1	CONTRACTACIÓ	17
9.2	FUNCIONS DEL PERSONAL CONTRACTAT	19
9.2.1	Servei de gestió - coordinació	19
9.2.2	Servei de visites guiades i mediació	22
9.2.3	Servei d'informació i atenció turística	23
9.3	DEDICACIÓ HORÀRIA I DISTRIBUCIÓ DEL PERSONAL	24
9.4	FORMACIÓ	25
9.5	IMATGE DEL PERSONAL	25
10	SEGUIMENT DEL SERVEI I MANTENIMENT D'ESTÀNDARDS DE QUALITAT	26
10.1	PENALITZACIONS	27
11	ANNEX 1: VALORACIÓ DELS PREUS DE LES ACTIVITATS	264

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la gestió integral del Centre de Visitants (CdV) de la Garriga, situat a la Carretera Nova, 46, al terme municipal de la Garriga.

Comprèn el servei **d'informació i atenció turística i gestió del CdV**, que inclou:

- un espai museïtzat
- la dinamització dels recursos patrimonials museïtzats i/o visitables del municipi (el refugi antiaeri de l'estació, el camp d'aviació de Rosanes, Can Raspall, la vil·la romana de Can Terrers, la Doma...)
- els itineraris turístics de descoberta patrimonial
- els serveis, tallers didàctics i l'oferta educativa relacionada amb tota l'oferta turístico-patrimonial

1.1 DURADA DEL CONTRACTE

Aquest model d'explotació es basa en l'assumpció íntegra per part de l'empresa de l'explotació del negoci i té una durada de dos anys, més dos (1+1) de pròrroga, si s'escau.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DEL CENTRE DE VISITANTS I DE L'OFERTA TURÍSTICO- PATRIMONIAL

2.1 EL CENTRE DE VISITANTS

El Centre de Visitants (CdV) és el Punt d'Informació turístic – patrimonial de la Garriga, del Parc Natural del Montseny i Punt d'informació de la Diputació de Barcelona.

El servei d'atenció i promoció turística del Centre de Visitants té com a finalitat oferir un servei integrat i de qualitat de l'oferta turística de la Garriga, per promocionar la destinació i aconseguir que el sector turístic incrementi el nombre de persones que ens visiten i el temps d'estada mitjana; i per promocionar les activitats, productes i programes desenvolupats per les àrees de Patrimoni i Turisme de l'Ajuntament de la Garriga, orientades a incrementar el coneixement del patrimoni local i el sentiment de pertinença de la comunitat local.

En quant el volum d'activitat, durant l'any 2024 en total s'ha atès un total de 10.227 persones.

CENTRE DE VISITANTS - DADES ACTIVITAT 2024	PERSONES
ATENCIÓ AL CDV	1.521
VISITES I ACTIVITATS PROGRAMADES (60)	1.267
GRUPS ESCOLARS (69)	1.794
GRUPS CONCERTATS (31)	682
ATENCIÓ A FIRES (CORPUS, JJMM I BOTIFARRA)	4.963
TOTAL	10.227

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

2.2 SERVEIS A DESENVOLUPAR

Els objectius generals que es marca l'Ajuntament de la Garriga amb el projecte del Centre de Visitants i la resta de serveis adscrits i que, per tant, l'empresa que assumeixi el servei haurà de tenir en compte a l'hora de plantejar el seu projecte de gestió, són els següents:

- Dinamitzar turística i culturalment el municipi, generant l'interès i la participació local, així com un flux de visitants continu que reverteixi econòmicament en els comerços, empreses de producció local, empreses de turisme actiu, hotels, balnearis i restaurants; des d'una perspectiva de **turisme sostenible**, respectuós amb la cultura local i el medi ambient, generant activitat econòmica i ocupació a la població.
- Fer una anàlisi del perfil de les persones que ens visiten per poder oferir propostes adreçades als diferents públics / interessos.
- Posar en valor el patrimoni cultural i natural de la Garriga, revisant i ampliant l'oferta d'activitats, per fer-la sempre atractiva, renovada i de qualitat. L'oferta, ha d'estar pensada tant per al públic local, com per públic viatger, mostrant una oferta d'activitats que faci atractiva l'estada al municipi.
- Cuidar la qualitat de les visites, amb la utilització apropiada de la disciplina de la Interpretació del Patrimoni, de manera que l'oferta atrapi el públic i que aconseguixi fer-lo tornar o recomanar. Caldrà realitzar enquestes d'anàlisi de la satisfacció i de l'assoliment d'objectius a les persones que ens visiten.
- Crear un equip de monitores/guies formades a nivell de didàctica i interpretació del patrimoni històric i natural, compromeses amb el territori i que posin en valor el patrimoni, la història, el territori i els paisatges de la Garriga.
- Convertir el Centre de Visitants de la Garriga en un espai viu, on el públic assistent es pugui anar distribuint segons l'oferta i els seus interessos. Fer les tasques de central de reserves ben atesa amb tasques de comunicació, difusió i venda de l'oferta d'activitats.
- Desenvolupar un programa de gestió transparent en què periòdicament es pugui anar avaluant i millorant la rendibilitat del projecte.

L'objectiu, doncs, és que l'empresa licitadora, en col·laboració permanent amb l'Ajuntament, porti a terme la gestió del Centre de Visitants, dinamitzi i gestioni l'oferta de turisme cultural del municipi, i realitzi les tasques derivades de la venda i reserves de les activitats. Així mateix l'empresa podrà crear noves activitats, de comú acord amb l'Ajuntament, de la mateixa manera que haurà de gestionar la botiga del Centre de Visitants.

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

2.3 LLOC DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Les instal·lacions que realitzaran la tasca d'acolliment i atenció al visitant, sense perjudici que l'Ajuntament de la Garriga habiliti altres seus o emplaçaments per prestar aquest servei, es fan a:

- Centre de Visitants de la Garriga, situat a la carretera Nova 46. L'espai d'uns 50 m2, disposa una petita exposició sobre l'evolució del poble des de l'època romana fins a l'actualitat, diversos recursos museogràfics i interactius que permeten apropar-se al patrimoni garriguenc d'una manera didàctica i amena, i també tres audiovisuals. Compta amb un espai de recepció, informació i botiga, un espai museïtzat, una zona polivalent, un magatzem i uns serveis.
- Can Raspall, situat al c. Banys 40. L'espai de recepció s'utilitza per al servei de punt d'informació i atenció turística del Centre de Visitants en determinats moments de l'any com són en esdeveniments singulars, estiu o altres que es requereixin.

2.4 ESPAIS VISITABLES O SENYALITZATS

2.4.1 Refugi Antiaeri de l'Estació

El Refugi Antiaeri de l'Estació, construït el 1938, es troba excepcionalment ben conservat, excavat directament a la roca granítica, amb més de 110 metres de galeries. Està museïtzat.

Recursos/activitats relacionades:

- Es pot visitar només amb guiatge, i compta amb un guió per a la realització de les visites guiades i per a visites teatralitzades.

2.4.2 Camp d'aviació de Rosanes i refugis elementals

Aquest camp d'aviació, entre els termes municipals de la Garriga, l'Ametlla i les Franqueses del Vallès, està museïtzat i permet l'entrada a dos refugis elementals i el refugi de la caserna militar.

Recursos / activitats:

- Visites guiades i materials didàctics.

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

2.4.3 Can Raspall - Maiol

Can Raspall-Maiol és un edifici modernista municipal, situat al carrer Banys, 38-40, de la Garriga. Està format per la unió de dos edificis dissenyats per Manuel J. Raspall: Can Raspall (1903) i Can Maiol (1920).

A la planta baixa hi ha un espai de recepció, la sala noble de la casa, decorada i moblada amb mobles restaurats de l'època i un jardí interior. És un espai visitable i una de les parades de tots els itineraris guiats del modernisme de la Garriga.

2.4.4 Vil·la romana i conjunt de Can Terrers

Vil·la romana de la qual està excavada i és visitable la zona dels banys calents. L'espai, senyalitzat, forma part dels itineraris i també és un element d'interès per sí sol, pel fet de ser l'únic element arqueològic del municipi declarat Bé Cultural d'Interès Nacional.

El conjunt patrimonial de Can Terrers es completa amb la capella romànica de Santa Maria del Camí, la masia de Can Terrers, el forn de calç i el molí fariner de Can Terrers i el conjunt arquitectònic (s. XIX i XX) de la plaça Narcisa Freixas.

Recursos / activitats :

- “Can Terrers, 2.000 anys d’història en 4 passes”: Disposa de reconstruccions en 3D de tots els elements, un audiovisual i activitats i visites guiades interpretatives tant a la vil·la romana com al conjunt de Can Terrers.
- Espai d’Interpretació de Can Terrers, preparat per a la realització de tallers d’arqueologia per a grups escolars / didàctics o tallers familiars.

2.4.5 Conjunt monumental de la Doma

El conjunt de la Doma, estructurat al voltant de l'església de Sant Esteve de la Doma, representa un dels elements patrimonials i històrics de més rellevància del municipi. L'espai, senyalitzat, forma part dels itineraris i també és un element d'interès per sí sol.

Recursos / activitats:

- Guió per a la realització de les visites guiades, guió per a visites teatralitzades “L’arxiu de pedra” i materials per a la realització de l’activitat interpretativa “Desperta Holmes, el cas de la Doma” (activitat de descoberta de la Doma, per realitzar en equips).

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

2.4.6 Illa Raspall

El conjunt arquitectònic de l'Illa Raspall és un dels principals elements patrimonials del municipi, declarat Bé Cultural d'Interès Nacional. Es tracta d'una illa de quatre cases –la casa Barbey, la Torre Iris, la Bombonera i la casa Barraquer– situades a l'inici del Passeig i construïdes per Manuel J. Raspall entre 1910 i 1913.

Forma part dels itineraris oferts des del Centre de Visitants i compta amb una estació d'interpretació dedicada al conjunt de l'exemple d'estiueig, així com de Can Barbey. El jardí de Can Barbey és visitable.

2.4.7 Nucli antic

El nucli antic de la Garriga se situa bàsicament a l'entorn de l'antic camí ral (actuals carrers Banys, Centre i Calàbria), entre la Carretera de l'Ametlla i el carrer Bonaire. Diversos espais d'aquest nucli compten amb senyalitzacions i/o estacions d'interpretació (la plaça de Santa Isabel, el Pou calent, les places de Can Dachs i de l'Església...).

Recursos / activitats:

- “Tot un poble en un carrer”: Es disposa de la reconstrucció virtual del nucli urbà de la Garriga de 1716, la senyalització del carrer, un audiovisual i una visita guiada acompanyada de realitat virtual.

2.4.8 Altres espais senyalitzats o visitables

La Garriga -els seus espais urbans i naturals i els seus elements patrimonials singulars- compta amb d'altres i nombrosos atractius, alguns dels quals ja senyalitzats i fins i tot amb recursos per a la seva interpretació, que, a més de formar part dels itineraris, poden convertir-se en llocs de visita per sí sols.

El projecte “La Garriga invisible” recupera la història, les memòries i els espais de llocs i barris “oblidats” del poble, i els senyalitza a partir d'un procés participatiu. Actualment estan disponibles els materials i la senyalització del carrer Nord.

L'Ajuntament de la Garriga té diversos convenis amb propietats particulars de la Garriga, per tal de poder entrar en aquestes propietats en algunes de les visites guiades que es realitzen, especialment a les vinculades amb l'estiueig i el Modernisme. Hi ha convenis amb la Casa Colom (Passeig 39), la Casa Bosch (Passeig 97), la Casa de les Òlibes (c. Ametlla 20) i el Cinema Alhambra (c. Calàbria 13).

També hi ha acords amb diverses entitats, empreses i associacions, com són l'Associació Autisme la Garriga per la visita de les cases Domingo Pujadas (Ronda del Carril 83) i Suñol (Ronda del Carril 85); amb el Casino de la Garriga per la seva mateixa seu (Passeig 99), amb

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

l'Hotel Edelweiss per la Torre Edelweiss (c. Rosselló d'Amunt 9) i amb l'associació Universitària Martí l'Humà per Can Ramos (Figueras 33). El Teatre de la Garriga el Patronat (Passeig 42) que és un equipament municipal i la capella de Santa Maria del Camí (N-152a km. 35,7) també es poden visitar ocasionalment.

A la Garriga hi ha dos balnearis, Hotel Termes la Garriga i l'Hotel Blancafort Spa Termal que, en motiu d'esdeveniments o activitats municipals també poden formar part de les visites.

Podeu consultar la informació sobre llocs d'interès de la Garriga, [aquí](#).

2.5 SENDERS DE NATURA

2.5.1 Senders locals

La Garriga compta amb una xarxa senyalitzada de cinc senders locals de natura, amb inici i final al Centre de Visitants, i que recorren els espais naturals i periurbans de la població. Es tracta dels senders del Malhivern, de Ca l'Oliveró, dels Tremolencs, de la Doma i de Rosanes, que permeten fer sortides en general de poca dificultat.

2.5.2 Excursions al Montseny

S'ofereixen altres itineraris de més dificultat per fer en bicicleta o caminant (Petit Recorregut Garriguenc PR-33 o Itinerari Roca Centella). També és d'interès el Camí del Congost, que, seguint el riu uneix la Garriga amb el Figaró i Tagamanent per una banda, i amb Sant Adrià del Besòs i el mar per l'altra. El Camí del Congost compta amb estacions d'interpretació que tracten diversos aspectes sobre els valors relacionats amb el riu.

Podeu consultar la informació sobre els senders de natura de la Garriga, [aquí](#).

2.6 VISITES, ACTIVITATS GUIADES I ITINERARIS AUDIOGUIATS

2.6.1 Visites i activitats guiades

Actualment es poden oferir els següent itineraris, tallers i visites guiades. Compten amb guions, bona part dels quals, interpretatius. Algunes de les activitats compten amb materials complementaris.

Modernisme

- Visita guiada "El Modernisme popular"
- Visita guiada "El Modernisme de la burgesia"
- Visita guiada "El Modernisme que no va poder ser"
- Visita guiada "Modernisme i termalisme"

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

- Visita guiada "Tot Raspall, dibuixant una nova Garriga"
- Visita guiada "La Garriga modernista" (en Llengua de Signes Catalana)
- Microvisites a l'Illa Raspall
- Microescenes Sr. Raspall
- Visites teatralitzades: Modernisme d'estiueig (dues visites diferents)
- Taller educatiu de modernisme

Guerra civil

- Visita guiada al Refugi antiaeri de l'estació
- Visita guiada al Camp d'aviació de Rosanes
- Visita guiada "No us oblidarem, per la llibertat del món. Les brigades internacionals a la Garriga"
- Visita guiada "Modernisme i guerra. Històries creuades"
- Visita guiada "Respostes i memòries del bombardeig"
- Visita guiada/educativa "El meu carrer"
- Visita guiada "El refugi antiaeri de l'estació" (en Llengua de Signes Catalana)
- Visita teatralitzada: 1936-39, La Garriga, plena de refugiades!
- Visita teatralitzada: Refugi Antiaeri de l'estació
- Taller educatiu: "L'educació en temps de guerra"

Can Terrers i l'antiguitat

- Visita guiada a la vil·la romana de Can Terrers
- Activitat interpretativa "Una vil·la a la motxilla"
- Visita guiada "Can Terrers, 2.000 anys d'història en 4 passes"
- Activitat interpretativa "Desperta López!"
- Taller educatiu d'arqueologia

La Doma i la Garriga medieval

- Visita guiada "La Doma, tresor medieval de la Garriga"
- Activitat interpretativa "Desperta Holmes! el cas de la Doma"
- La Garriga rural de fa 300 anys
- Visita guiada amb Realitat Virtual "Tot un poble en un carrer"
- Visita teatralitzada "La Doma, arxiu de pedra"

Societat

- Visita guiada "L'esclat de l'oci nocturn a la Garriga modernista"
- Visita guiada "Les dones, a la cuina a pelar pèsols!"
- Visita guiada amb tast "Els camins del menjar. La transformació de la Garriga a través de l'alimentació"

2.6.2 Itineraris autoguiats i app Raspall**Itineraris audiotguiats**

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

Estan dissenyats per ser realitzats de manera autoguiada, amb audioguies penjades a la plataforma izitravel.

Es disposa dels següents itineraris autoguiats:

- Els orígens de la Garriga
- La Garriga medieval i moderna
- La Garriga termal i modernista
- La Guerra civil a la Garriga
- La Garriga rural: la Garriga secreta
- La Garriga rural: l'aigua i el regadiu
- La Garriga rural: paisatges de secà

App Raspall – itinerari Raspall

Web app que permet fer un itinerari guiat per la Garriga amb el mòbil, resolent enigmes i descobrint l'arquitecte Manual J. Raspall, per apropar-nos-hi de forma més lúdica i distesa.

Podeu consultar els itineraris audioguiats i l'app Raspall, [aquí](#).

3. SERVEIS A PRESTAR PER PART DE L'EMPRESA

Per a la dinamització del Centre de Visitants i de l'oferta turístic – patrimonial de la Garriga es fan necessaris els següents serveis:

3.1.1 Servei de gestió i coordinació del CdV

- Coordinació de l'equip de guiatge-mediació i atenció al públic.
- Control i gestió econòmica del servei amb informe mensual de dedicació horària.
- Participació en les reunions de coordinació amb els serveis tècnics municipals.
- Avaluació de la qualitat i seguiment d'activitats, tallers, visites i rutes. Proposta de millores i aplicació d'aquestes.
- Formació i seguiment del personal del CdV
- Comercialització de l'oferta turístic-patrimonial de la Garriga amb empreses privades del municipi, especialment balnearis, hotels i restaurants.
- Elaboració d'informes estadístics (detallats a l'apartat 9.2.1 d'aquest document).
- Manteniment de la farmaciola del CdV.
- Integració amb el territori i la sostenibilitat turística:
 - Oficina del Parc Natural del Montseny
 - Punt d'informació turística de la Diputació de Barcelona
 - Manteniment de les bones pràctiques de sostenibilitat del segell Biosphere
 - Suport al personal tècnic municipal en cas necessari
- I qualsevol altra tasca associada a les necessitats de coordinació o de guiatge mediació, en el cas que fos necessari.

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

3.1.2 Servei de guiatge - mediació

- Realització d'activitats interpretatives, de visites guiades, tallers i rutes
- Revisió, manteniment i avaluació de materials d'activitats tallers, visites i rutes
- Suport a la persona coordinadora del servei
- Fer el servei en anglès i/o francès quan es requereixi
- Suport al personal tècnic municipal en cas necessari
- I qualsevol altra tasca associada a les necessitats de guiatge-mediació

3.1.3 Servei d'informació i atenció turística

- Obrir i tancar l'equipament
- Atenció al públic i gestió de les inscripcions (amb plataforma de reserva), les reserves de grups i gestió telefònica
- Atenció al públic i informació turística-patrimonial de la Garriga, del Vallès Oriental i del Parc Natural del Montseny
- Penjar al web les activitats de programació trimestral organitzades pel Centre de Visitants
- Venda d'entrades d'activitats i productes de la botiga
- Atenció telefònica, gestió de reserves i inscripcions.
- Comercialització de l'oferta turística-patrimonial de la Garriga.
- Recollida de dades per control estadístic
- Gestió de les ulleres de Realitat Virtual (neteja i càrrega perquè estiguin a punt per quan es programa l'activitat)
- Suport al personal tècnic municipal en cas necessari i qualsevol altra tasca associada a les necessitats de recepció

4. HORARIS DELS SERVEIS

4.1 HORARIS I ACTIVITATS REGULARS FIXES

4.1.1 Horaris d'obertura del Centre de Visitants

Els horaris d'obertura del Centre de visitants, són:

DE SETMANA SANTA FINS A OCTUBRE (ambdós inclosos)

- Dimecres, dijous, divendres, diumenges i festius: de 10 h a 14 h
- Dissabtes: de 10 h a 14 h / de 16 h a 19 h

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

DE NOVEMBRE FINS A SETMANA SANTA

- Dissabtes, diumenges i festius: de 10 h a 14 h

Festius

- Els dies festius són dies d'obertura del Centre de Visitants, exceptuant els dies 1 i 6 de gener, l'1 de maig i els dies 25 i 26 de desembre que romandrà tancat.
- Els festius locals, actualment són els dies 1 d'octubre i 3 d'agost. El dia 1 d'octubre el servei del Centre de Visitants romandrà tancat, el dia 3 d'agost només estarà obert en el cas que coincideixi amb els dies de programació de festa major.
- Els dilluns, exceptuant quan coincideixi amb un dia festiu, el servei estarà tancat i no s'oferiran serveis didàctics o grups concertats.

4.1.2 Visites /activitats regulars fixes

Caldrà garantir una oferta de **visites guiades regulars** al llarg de l'any que posin en valor els principals recursos turístics de la Garriga, **amb un mínim d'una activitat fixa cada cap de setmana**, podent ser en dissabte o diumenge, amb una programació trimestral que haurà de proposar l'empresa.

En motiu dels esdeveniments singulars del municipi (commemoració del bombardeig, fira de la botifarra, Llegat Raspall, Corpus, festa major i jornades modernistes), l'empresa haurà d'oferir una activitat fixa més al mes.

Així, en els mesos de :

- gener, febrer, març, maig, juny, agost i octubre s'hauran d'oferir 5 activitats fixes al mes
- abril, juliol, setembre, novembre i desembre, s'oferiran 4 activitats fixes

4.2 HORARIS I ACTIVITATS VARIABLES

A banda dels horaris d'obertura fixos del CdV, caldrà garantir l'obertura puntual de l'equipament i dels serveis, així com de l'oferta que forma part de la concessió, en els següents casos:

- Serveis de visites sota reserva de grups.
- Obertures extraordinàries, proposades per part de l'ajuntament o per part de l'empresa adjudicatària en relació a alguna data concreta o a algun esdeveniment o activitat.
- Visites institucionals i/o de protocol. L'Ajuntament de la Garriga podrà demanar visites guiades, acompanyaments o consergeries a l'empresa. Aquestes visites guiades han d'incloure un mínim de cinc visites institucionals al cap de l'any (en funció del nombre de visites d'aquest tipus ofertes per l'empresa licitadora a la

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

seva proposta). Les despeses originades en aquests casos hauran de ser assumides per l'empresa.

4.3 HORARI ORDINARI I EXTRAORDINARI

Es considerarà que es realitzen en **horari ordinari** les visites, activitats guiades i serveis en general vinculats a la gestió del CdV i de l'oferta turístic - patrimonial de la Garriga quan es realitzin:

- Dins dels horaris d'obertura del CdV.
- De dimarts a divendres de 9 a 14 h.

Totes les visites, activitats guiades i serveis d'informació, guiatge i mediació que es realitzin fora d'aquests horaris, es consideraran com a **horari extraordinari**.

4.4 CONTROL HORARI DEL PERSONAL

L'empresa estarà obligada a fer un informe mensual amb la dedicació horària del personal adscrit al contracte, segons quines siguin les diferents funcions que desenvolupa.

- En el supòsit que una situació sobrevinguda, aliena a l'ajuntament i a l'empresa, faci necessari tancar l'equipament del CdV, no podent dedicar les hores d'obertura, podrà reajustar-se la distribució horària d'obertura a tasques de gestió, creació de nous productes turístics, comercialització, etc., de manera prèviament acordada amb l'ajuntament.
- En cas que en un mes l'empresa no hagi realitzat la dedicació d'hores prèviament acordada, per a les tasques que corresponguin, els serveis tècnics municipals ho valoraran i es podrà ajustar el pagament de la mensualitat de forma proporcional, segons les hores de dedicació que s'hagin efectivament realitzat.
- Si el volum d'activitats fos superior al calculat, l'ajuntament podria incrementar la despesa, fins a un màxim d'un 20 % de l'import previst al contracte, i sota control de la coordinació del projecte.

5. ADSCRIPCIÓ DE BÉNS A LA GESTIÓ DEL SERVEI

5.1 LLISTAT D'INSTAL·LACIONS I EQUIPS

A continuació s'identifiquen les instal·lacions i equips amb els que compta el CdV i aquells que serà necessari que aportï l'empresa, identificats amb el símbol (*).

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

Les instal·lacions del Centre de Visitants compten:

- Espai d'atenció al públic (taulell, mostrador, mobiliari, papereres, vitrines i fulletons) i espai de magatzem
- Espai museïtzat (amb espai de projecció, manteniment de pantalles, equips informàtics i plafons informatius)
- Serveis públics de lavabo i de farmaciola

Equips i materials:

- Roba de treball
- Connexió a internet
- Terminals i sistemes informàtics (*)
- Material d'oficina (*)
- Impressora
- Telèfon fix i mòbil de contacte del Centre de Visitants
- Datàfon
- Micro i amplificador de veu per a visites guiades
- Caixa registradora
- Tiquets / rebuts de visita guiada
- Bujols per a la recollida selectiva

5.2 MANTENIMENTS A CÀRREC DE L'AJUNTAMENT

- El manteniment major de les infraestructures del Centre de Visitants, dels itineraris i dels espais visitables anirà a càrrec de l'Ajuntament de la Garriga.
- El manteniment dels recursos museogràfics del CdV i de la resta d'espais anirà també a càrrec de l'Ajuntament, sempre que la causa del deteriorament no sigui imputable a una mala gestió per part de l'empresa.
- L'Ajuntament assumirà també les despeses de manteniment dels amplificadors de veu sense cables necessàries per les visites guiades, sempre que la causa del deteriorament no sigui imputable a una mala gestió per part de l'empresa.
- Les despeses derivades dels subministraments energètics, línies telefòniques, servei de wifi i d'altres, així com les tasques de manteniment preventiu, normatiu i correctiu que aquestes requereixin –a no ser que es degui a una mala gestió per part de l'empresa - aniran a càrrec de l'Ajuntament.
- Les despeses de manteniment i el material fungible de la impressora i la impressora de tiquets.
- La neteja del CdV i dels espais museïtzats visitables.
- Durant la concessió, l'Ajuntament també es farà càrrec de la impressió del material de difusió en paper.
- En acabar el contracte, l'Ajuntament revisarà l'estat de conservació dels béns adscrits a la concessió.

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

5.3 MANTENIMENTS A CÀRREC DE L'EMPRESA

- Aquelles despeses de manteniment imputables a una mala gestió per part de l'empresa.
- Despeses de manteniment o compra del material que ha d'aportar l'empresa (identificades amb un asterisc *) del llistat del punt 5 d'aquestes clàusules.

6. PREUS DELS SERVEIS A COBRAR PER L'EMPRESA

Tots els preus a cobrar de les visites i activitats per part de l'empresa tenen caràcter públic i, per tant, han de ser aprovats per l'Ajuntament de la Garriga.

Els preus vigents l'any 2025 per a les visites turístico -patrimonials de la Garriga estan llistats a l'ordenança P04, de Preus públics pels serveis de cursos de formació i altres activitats culturals.

Veure [aquí darrer llistat de preus aprovat](#)

La revisió de preus es debatrà anualment a la comissió de control i seguiment de la gestió del CdV, en base a proposta de l'empresa.

El sistema d'autoliquidació mitjançant plataforma electrònica de reserva d'entrades i grups permet fer pagaments de forma autònoma i immediata per a persones individuals, escoles i grups concertats. L'import en metàl·lic ingressat per les visites i activitats de l'oferta turístico -patrimonial de la Garriga serà ingressat mensualment a l'Ajuntament de la Garriga.

El Centre de Visitants ofereix un itinerari de visites guiades gratuïtes per als centres educatius de la Garriga, amb l'objectiu de fer arribar aquests recursos o espais d'aprenentatge a tot l'alumnat garriguenc. El cost de les visites incloses en aquest itinerari és assumit per l'Ajuntament de la Garriga.

7. FACTURACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE CdV

L'empresa facturarà els seus serveis a l'Ajuntament, tant l'obertura i les hores de gestió complementàries del Centre de Visitants, com totes les activitats i serveis que executi dins de l'oferta turístico-patrimonial de la Garriga inclosa en aquest contracte.

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

La facturació serà mensual i inclourà una part fixa i una altra de variable:

7.1 IMPORT FIX

L'import fix inclourà totes les hores previstes anualment de coordinació i gestió, obertura del Centre de Visitants, i visites fixes mensuals, tant de la figura de coordinació, com de les d'informació i guiatge-mediació.

La participació en activitats formatives o de coneixement de territori (Biosphere, Punt d'informació turística o Punt informació del parc natural del Montseny) s'inclou dins de les tasques ordinàries de gestió i coordinació.

L'import anual destinat a la part fixa és de 33.442,50 € (exclòs d'iva), es dividirà per 12 mesos i es facturarà com a quota fixa mensual. Aquesta quota fixa mensual, doncs, serà de 2.786,87 € (exclòs d'IVA). Veure apartat 9.3 Dedicació horària i distribució del personal d'aquest document.

7.2 IMPORT VARIABLE

L'import variable inclourà tota la resta de visites i activitats de guiatge-mediació, la participació a fires i esdeveniments no inclosos a l'apartat fix i d'altres accions i actuacions no previstes.

Cada mes caldrà presentar el document de Control i gestió econòmica del servei. D'aquest document se'n derivarà l'import de la quota variable que s'haurà d'incloure a la factura mensual.

L'import de les activitats serà diferent en funció de quin sigui el temps estimat de dedicació per a cadascuna. Veure apartat de preus /activitats de l'Annex 1.

La participació a les fires, es considera diferent si són a la Garriga o fora, es remuneraran com activitats extraordinàries, incloent dietes i/o desplaçaments segons pertoqui.

L'import anual màxim destinat a la part variable és de 26.062,63 € (exclòs d'iva). Es facturarà mensualment a partir de l'informe presentat per la coordinació del servei.

8. NORMES DE FUNCIONAMENT DEL CdV

8.1 ACCÉS I REQUISITS AL CENTRE DE VISITANTS

Les instal·lacions estan obertes al públic i, per tant, en pot fer ús la ciutadania a títol individual, entitats, centres docents i col·lectius.

Les persones responsables del centre publicaran i exposaran el calendari i els horaris de visita i els preus dels serveis i productes de pagament.

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

Totes les usuàries tenen dret a utilitzar les instal·lacions i els serveis del CdV seguint les normes del reglament d'ús:

- L'accés al Centre de Visitants de la Garriga és lliure i gratuït.
- Les persones menors de 8 anys hauran d'anar acompanyades d'una persona major d'edat per a poder accedir a les instal·lacions, excepte quan participin en alguna activitat dirigida.
- No és permès fumar en cap dels espais del CdV. No és permès entrar menjar ni begudes al CdV.
- El lavabo és un servei d'accés públic d'accés per a tothom.

8.2 LIMITACIONS D'ÚS I RESPONSABILITAT

El personal responsable de la gestió de la instal·lació podrà tancar-la per raons de seguretat o climatològiques i quan es produeixin circumstàncies que puguin ocasionar danys físics a persones i/o desperfectes a les instal·lacions, sempre que ho comuniqui prèviament a l'Ajuntament.

Les persones usuàries de les instal·lacions es comprometen a respectar tots els béns mobles o immobles que en formen part.

Tota persona que manifesti un comportament contrari a aquesta normativa o que no respecti les persones o els objectes que es troben en aquell moment a les instal·lacions serà convidada a abandonar la instal·lació.

Qualsevol usuària que ocasioni desperfectes materials a les instal·lacions en serà directament responsable si ho fa a títol individual i, en cas de fer-ho a títol col·lectiu, ho serà el centre o col·lectiu al qual pertanyi. En ambdós casos s'haurà de fer càrrec de les despeses que origini el desperfecte i pot ser un fet sancionable.

L'ajuntament de la Garriga és el titular en exclusiva de tots els drets de propietat intel·lectual que es deriven per executar els serveis objecte del contracte. L'empresa contractista no podrà fer ús ni divulgar aquests documents de forma total, parcial, directa o indirecta sense prèvia autorització de l'ajuntament.

Totes les dades dels usuaris que es tractin i gestionin en el marc d'aquest contracte estan subjectes a la normativa vigent de protecció de dades.

9. PERSONAL DEL SERVEI

9.1 CONTRACTACIÓ

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte. Es considera que el servei requereix d'un mínim de tres persones per poder-lo

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

executar satisfactòriament.

En els projectes de gestió presentats es tindrà en compte que l'Ajuntament de la Garriga pugui donar el seu vistiplau a les persones contractades.

Totes les contractacions hauran de formalitzar-se per escrit i registrar-se a l'Oficina de Treball i es regularan pels pactes contractuals i per la seva normativa específica, segons el previst al conveni col·lectiu del sector cultural i del lleure. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària complir amb totes les obligacions de la Seguretat Social, la reglamentació de seguretat a la feina i la prevenció de riscos laborals i tota la normativa laboral aplicable.

Per al càlcul dels imports del contracte, s'han tingut en compte les següents categories professionals per a cadascun dels llocs de treball previstos en aquests plec:

- Gerent / Directora: Gestió i coordinació del Centre de Visitants
- Directora de programes, projectes i equipaments: Guia-mediació de les visites i activitats
- Tècnica d'atenció especialitzada nivell A: Obertura i atenció al públic

A títol orientatiu, en els casos de les figures de gerent/directora i de tècnica d'atenció especialitzada nivell A, el contracte s'ha calculat a partir de l'import del "sou brut mensual proposat al contracte" del quadre inferior (un 25% superior al sou brut mensual del conveni més la cotització de la SS), per tal de mantenir un equilibri entre les condicions laborals del personal, que ha de complir horaris variables i, sovint, en festiu i cap de setmana, i el marge de benefici per a l'empresa.

Categoria professional	Sou brut anual	Sou brut mensual (14 pagues)	Cotització SS a càrrec de l'empresa (+ 32,10%)	Sou brut mensual proposat al contracte
Gerent / Directora	27.116,18 €	1.936,87 €	2.558,61 €	3.198,26 €
Tècnica d'atenció especialitzada nivell A	23.242,45 €	1.660,18 €	2.193,10 €	2.741,38 €

Pel que fa a la figura de guia-mediadora de les visites guiades, activitats interpretatives i visites i tallers educatius, els seus horaris són completament variables i subjectes a les necessitats dels grups que les concerten i de les necessitats de la programació turístico-patrimonial. A més, se li demana un grau d'especialització, adaptació i de flexibilitat horària. Per tant, el càlcul previst en aquests plec ha procurat valorar econòmicament en conseqüència aquesta figura, fent servir de referència un preu de 40 € / hora bruts.

En aquesta licitació s'han previst tres llocs de treball, per a cadascun dels serveis del

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

contracte, una persona per a la gestió i coordinació, una de guiatge-mediació i una d'informació i atenció turística

La figura que realitzi les tasques de gestió i coordinació també podrà compatibilitzar la seva feina realitzant tasques i funcions dels altres dos llocs de treball. Pel que fa a la figura que realitzi les tasques de guiatge-mediació i la que faci d'informació i atenció turística, també podran compatibilitzar els seus llocs de treball, en funció de les necessitats i requeriments del servei.

Quan calgui, per acumulació de demanda, es podrà recórrer a la contractació de més personal per a cobrir les tasques de guiatge-mediació i d'obertura i atenció al públic. L'empresa contractista haurà disposar de personal suplent amb la formació i l'experiència suficients per poder substituir les persones que prestin els serveis objecte del contracte.

Es procurarà mantenir l'estabilitat en l'equip de treball i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a causes justificades per tal de no alterar el bon funcionament del servei, informant de tot moment l'Ajuntament.

El personal aportat per l'empresa en dependrà únicament i a tots els efectes d'aquesta, sense que entre el personal i l'Ajuntament de la Garriga existeixi cap vincle laboral.

9.2 FUNCIONS DEL PERSONAL CONTRACTAT

Les tasques a realitzar per part del personal contractat són les següents :

9.2.1 Servei de gestió - coordinació

Tenint en compte el caràcter especial de l'equipament i la diversitat de serveis que s'ofereixen en el mateix, es determina que l'empresa adjudicatària ha de designar una persona coordinadora que serà la representant i interlocutora de l'empresa adjudicatària davant l'òrgan de control i seguiment de l'equipament.

La coordinadora respon sobre el funcionament de cadascun dels serveis que ofereix el CdV així com de la dinamització del mateix, el pla de comercialització, la proposta cultural i didàctica, l'avaluació del servei, el manteniment de tots els espais, etc. Així mateix, podrà proposar i desenvolupar les millores en el servei i equipaments que siguin aprovades per l'ens de control i seguiment.

Es realitzarà una reunió de coordinació mensual amb la presència del personal tècnic de les àrees de Patrimoni i Turisme de l'Ajuntament. Per part de l'empresa hi haurà d'assistir, almenys, la persona responsable de la coordinació del servei.

Tasques:

- Relacionades amb la programació i qualitat del servei:
 - Coordinar tota la gestió del CdV, incloent-hi la informació turística, així com

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

l'agenda i la distribució de les activitats entre les persones que fan el guiatge.

- Programació d'activitats trimestrals.
- Comercialització de l'oferta turístico-patrimonial de la Garriga amb empreses privades del municipi, especialment balnearis, hotels i restaurants.
- Coordinar i participar en la creació de noves visites, activitats i productes i en la revisió dels continguts i formats dels existents.
- Avaluació de la qualitat i seguiment d'activitats, tallers, visites i rutes. Proposta de millores i aplicació d'aquestes.
- Participació en les reunions de coordinació amb els serveis tècnics municipals i suport al personal tècnic municipal en cas necessari.
- Garantir la integració amb el territori i la sostenibilitat turística (Oficina del Parc Natural del Montseny, Punt d'informació turística de la Diputació de Barcelona i manteniment de les bones pràctiques de sostenibilitat del segell Biosphere).
- Atendre la gestió de possibles queixes o incidències.
- Manteniment de la farmaciola del CdV.
- Relacionades amb la gestió del personal:
 - Garantir la substitució del personal del CdV en cas de baixa, contractant personal extraordinari quan les activitats ho requereixin.
 - Coordinar i fer seguiment del personal de guiatge-mediació i d'atenció al públic.
 - Organitzar el calendari del personal segons vacances i dies de descans.
 - Coordinar la formació del seu personal, així com garantir el coneixement de l'entorn i els recursos turístics per al personal de nova contractació.
- Relacionades amb el control estadístic i gestió econòmica del servei:
 - Preparar, gestionar i analitzar la informació del perfil de les persones que ens visiten (turistes o visitants), així com de les enquestes de satisfacció dels serveis.
 - Elaboració d'informes estadístics:
 - **Informació mensual:** Es requereix compartir la informació (tipus excel) amb la recollida de dades mensuals del sistema de reserves i venda d'entrades per a cada activitat.
 - **Informació semestral:** Els informes semestral s'hauran de lliurar en el mes de juliol i gener de cada any. Es farà un informe amb la recollida de dades que, a més de les dades mensuals també inclogui :
 - Recollida d'informació del perfil del visitant i interessos de la visita.
 - Nombre de persones per a grups concertats, visites programades, visites educatives i esdeveniments.
 - Recollida d'informació de l'activitat a la web, app, audioguies i xarxes socials.
 - Recollida d'informació de les enquestes de satisfacció que es fan de les

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

activitats realitzades.

- Informació sobre possibles incidències que han incidit en les visites guiades o activitats per al normal funcionament de la mateixa.
- **Informe d'esdeveniments:** S'entregarà un informe especial dels esdeveniments en què participi el Centre de Visitants (Fira de la Botifarra, Corpus, Jornades modernistes...)
- **Memòria anual.** La memòria anual s'haurà de lliurar com a màxim el mes de març de l'any següent. Inclourà la informació semestral, amb dades acumulades/any i propostes de millora.
- L'ajuntament podrà, en qualsevol moment, sol·licitar modificacions a aquests informes per millorar la informació.
- Fer informe mensual amb les activitats fixes i variables realitzades pel personal adscrit al contracte, segons plantilla de l'apartat d'annexos. Aquest és el document que servirà per a la facturació mensual amb l'Ajuntament.
- Dipositar mensualment l'import ingressat en metàl·lic per les vendes de producte o les visites i activitats de l'oferta turístico-patrimonial de la Garriga a l'Ajuntament de la Garriga.

Coneixements exigits:

- Diplomatura o grau universitaris o cicle superior de formació professional.
- Idiomes: Coneixement i acreditació d'idiomes, de forma que es garanteixi l'atenció com a mínim en les dues llengües oficials a Catalunya, i en una llengua estrangera (anglès o francès, nivell mínim B1).

Coneixements que es valoraran:

- Diplomatura en turisme, o bé del cicle superior de formació professional en l'especialitat d'informació i comercialització turístiques, o bé llicenciatura de Ciències Ambientals o de la branca d'Arts o d'Humanitats.
- Formació en Interpretació del patrimoni.
- Formació en sostenibilitat turística.
- Formació en perspectiva de gènere.
- Competències professionals:
 - Gestió de grups
 - Lideratge
 - Treball en equip

Experiència exigida:

- Experiència mínima de 2 anys desenvolupant les tasques requerides per aquest lloc de treball.

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

9.2.2 Servei de visites guiades i mediació

Tasques:

- Relacionades amb el guiatge i la mediació
 - Realitzar servei de guia especialitzat en les activitats interpretatives, visites guiades, activitats didàctiques, tallers i rutes que es programin de manera regular.
 - Controlar l'accés a les visites guiades als itineraris i als espais museïtzats visitables.
 - Fer control d'entrades i realitzar el cobrament de les visites quan aquestes no tinguin el punt d'inici al CdV.
 - Fer el servei en anglès i/o francès quan es requereixi.
- Relacionades amb la qualitat del servei
 - Revisar, mantenir i avaluar els materials d'activitats, tallers, visites i rutes
 - Donar suport a la persona coordinadora del servei
 - Donar suport al personal tècnic municipal en cas necessari
 - Realitzar enquestes de valoració.

Coneixements exigits:

- Diplomatura o grau universitaris, o cicle superior de formació professional.
- Idiomes: Coneixement i acreditació d'idiomes, de forma que es garanteixi l'atenció com a mínim en les dues llengües oficials a Catalunya, i en una llengua estrangera (anglès o francès, nivell mínim B2).

Coneixements que es valoraran:

- Llicenciatura en turisme, història, història de l'art, antropologia, arqueologia, educació ambiental, biologia o similars.
- Formació en Interpretació del Patrimoni.
- Formació en Educació Ambiental.
- Formació com a guies de turisme.
- Formació en monitoratge de temps lliure i gestió de grups d'infants i joves.
- Competències professionals:
 - Comunicació
 - Flexibilitat
 - Treball en equip

Experiència exigida:

- Experiència mínima de 2 anys desenvolupant les tasques requerides per aquest lloc de treball

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

9.2.3 Servei d'informació i atenció turística

- Relacionades amb la informació i atenció turística
 - Responsable d'obertura i tancament del CdV.
 - Atendre al públic i informar de tota l'oferta de patrimoni natural i cultural de la Garriga, així com de les prestacions relacionades amb l'allotjament, el transport, els serveis i les activitats relacionades amb la cultura i el lleure. També en l'àmbit territorial, a nivell de comarca i del Parc natural del Montseny.
 - Atendre al públic i gestionar les inscripcions (amb plataforma de reserva), les reserves de grup concertats.
 - Atendre telefònicament i via correu a les consultes.
 - Realitzar tasques de comercialització de l'oferta turístico-patrimonial de la Garriga.
 - Cobrar els preus de les visites guiades i d'aquells altres serveis turístics oferts al CdV, així com de la venda de productes de la botiga, i fer control de caixa.
 - Crear i mantenir una base de dades de persones interessades per anar informant de les novetats.
 - Penjar al web les activitats de programació trimestral organitzades pel Centre de Visitants.
- Relacionades amb la qualitat del servei
 - Control del bon estat i disposició de l'equipament de l'espai temàtic.
 - Control de l'inventari, l'etiquetat i la disposició de venda dels productes de la botiga.
 - Control de l'accés de visitants a l'espai museïtzat del CdV.
 - Gestió de les ulleres de Realitat Virtual (neteja i càrrega perquè estiguin a punt per quan es programa l'activitat)
 - Manteniment i control del material de comunicació del CdV i recursos de l'entorn.
 - Recollir el perfil de les persones que ens visiten, així com totes aquelles dades que es determinin per al control estadístic del servei.
 - Realització d'enquestes de valoració dels serveis.
 - Suport al personal tècnic municipal en cas necessari i qualsevol altra tasca associada a les necessitats de recepció.

Coneixements exigits:

- Idiomes: Coneixement i acreditació d'idiomes, de forma que es garanteixi l'atenció com a mínim en les dues llengües oficials a Catalunya, en anglès (nivell mínim B1) i en una segona llengua estrangera (nivell mínim B1).

Coneixements que es valoraran:

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

- Llicenciatura en turisme, història, història de l'art, antropologia, arqueologia, educació ambiental, biologia o similars.
- Formació en Interpretació del Patrimoni.
- Formació en Educació Ambiental.
- Formació com a guia de turisme.
- Formació en monitoratge de temps lliure i gestió de grups d'infants i joves.
- Formació en màrqueting.
- Competències professionals:
 - Gestió d'informació i recursos
 - Comunicació
 - Atenció al client i empatia.
 - Treball en equip

Experiència que es valorarà:

- Experiència desenvolupant les tasques requerides per aquest lloc de treball

9.3 DEDICACIÓ HORÀRIA I DISTRIBUCIÓ DEL PERSONAL

Segons el plantejament de gestió definit en els punts anteriors, l'estructura organitzativa de l'empresa ha de garantir la posada en marxa i el correcte funcionament de tots els serveis previstos.

Com s'ha dit anteriorment, el contracte es divideix en una part fixa i una altra de variable:

- La part fixa inclou:
 - Obertura del Centre de Visitants (en funció dels calendaris anuals): aproximadament 800 hores.
 - Les tasques de gestió i coordinació: aproximadament 500 hores.
 - Les visites guiades regulars (especificades al punt 5.1 d'aquestes prescripcions): aproximadament 192,5 hores.
- La part variable inclou tota la resta de visites guiades, activitats interpretatives, visites i tallers educatius, així com l'assistència a fires.

L'empresa ha de garantir :

- L'obertura del Centre de Visitants i la realització de visites i activitats ens els dies i horaris mínims previstos i descrits en aquests plecs, així com la disponibilitat de personal qualificat per a realitzar, si cal simultàniament, visites guiades als itineraris i/o espais museïtzats i tallers didàctics sota demanda, així com les tasques necessàries de gestió i comercialització del producte.
- La cobertura del servei de forma ininterrompuda, per a la qual cosa haurà de comptar amb personal per cobrir les suplències.

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

La proposta de gestió de servei de l'empresa, haurà d'incloure una proposta de dedicació / distribució del personal que cobreixi totes les funcions descrites en el punt 9.2 FUNCIONS DEL PERSONAL d'aquest plec. Abans d'iniciar l'execució del contracte, aquesta proposta haurà de ser validada pels serveis tècnics municipals responsables del mateix.

9.4 FORMACIÓ

El personal que treballa per al Centre de Visitants, haurà d'estar format en aquells temes relacionats amb l'objecte de contracte, que són:

- **CONeixEMENT DE RECURSOS TURÍSTICS DE L'ENTORN:** L'empresa haurà de garantir que totes les persones que fan les funcions d'informació, atenció i difusió turística tinguin coneixements de l'entorn i dels recursos turístics de la Garriga, del Vallès Oriental, i el Parc Natural del Montseny i de Catalunya. Per aquest motiu haurà de garantir la formació en aquest àmbit abans de la incorporació al servei, i anirà a càrrec de l'empresa.
- **INTEGRACIÓ AMB EL TERRITORI I COMPROMÍS DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA:** La participació en cursos de formació en temes de Compromís Biosphere, Parc natural del Montseny i Punt d'informació turística als quals l'ajuntament de la Garriga ha de participar pels seus compromisos amb entitats supramunicipals són obligatoris i totalment subvencionats per l'administració pública.
- **INTERPRETACIÓ DEL PATRIMONI I TURISME:** L'ajuntament anualment programa una formació d'aproximadament 20 h en temàtica relacionada amb la interpretació de patrimoni i el turisme que s'adreça a professionals del sector i és de pagament per a totes les persones que hi participen (aproximadament 60 €). La participació a aquesta formació és obligatòria per al personal adscrit al Centre de Visitants. La despesa de participació en aquesta formació també anirà a càrrec de l'Ajuntament.
Tanmateix, en cas que el personal no compti amb formació bàsica en IP, l'empresa haurà d'assumir les despeses de formació bàsica en aquesta disciplina, podent ser formació on line.
- **FORMACIÓ EN SEGURETAT I HIGIENE EN EL TREBALL:** també anirà a compte de l'empresa.

A més, es valorarà la formació contínua per part de l'empresa al seu personal adscrit al contracte en matèries relacionades amb les tasques que desenvolupen per garantir la qualitat del servei. A finals d'any l'empresa haurà de presentar la formació realitzada al personal que treballa per al Centre de Visitants.

9.5 IMATGE DEL PERSONAL

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

A fi de reforçar la imatge corporativa pròpia del CdV, es demana establir unes pautes mínimes d'uniformitat per a tot el personal, a més de la necessitat que aquest vagi convenientment identificat. Els uniformes o complement distintiu que identifiqui el personal que atén al públic i fa les visites guiades, anirà a càrrec de l'ajuntament.

L'empresa operadora serà la responsable d'establir les seves normes de presència, cortesia i tracte al públic, en contacte amb l'òrgan de control de la gestió de l'equipament.

10. SEGUIMENT DEL SERVEI I MANTENIMENT D'ESTÀNDARDS DE QUALITAT

L'empresa operadora és la responsable i beneficiària del negoci, i màxima interessada en portar el control d'aquest, a fi de poder identificar necessitats de millora que ajudin a optimitzar la seva gestió.

Es requerirà la implantació de sistemes d'indicadors de control, estadístiques i enquestes de satisfacció dels usuaris, segons llistat d'informes mensual, semestral, informe d'esdeveniments i memòria anual, descrites en el punt 9.2.1 del Servei de gestió i coordinació.

S'establiran reunions de coordinació, formades per l'empresa (hi haurà d'assistir, com a mínim, la persona encarregada de la coordinació del servei) i el personal tècnic adscrit a les àrees de Patrimoni i Turisme de l'Ajuntament de la Garriga. En aquestes reunions s'hi discutirà i aprovarà el pla de dinamització i el calendari trimestral d'activitats del CdV, també es farà seguiment del servei i avaluació de millores. Aquestes reunions es celebraran almenys un cop al mes, i es faran reunions extraordinàries tantes vegades com sigui necessari.

L'Ajuntament de la Garriga supervisarà la gestió dels recursos públics, establirà la política turística i patrimonial, i vetllarà per la protecció i la valorització de l'equipament al llarg dels anys de vigència del contracte. També tindrà coneixement de la distribució i execució de les subvencions públiques que pugui obtenir directament l'empresa.

L'empresa contractista haurà de mantenir els estàndards de qualitat i oferir les prestacions equivalents als criteris que van servir de base per a l'adjudicació del contracte.

L'empresa haurà de presentar, si el personal tècnic de l'Ajuntament ho requereix, la documentació sobre contractes del personal, altes i pagaments a la Seguretat o altres dades que permetin comprovar la contractació adequada del personal i el compliment de la legislació laboral vigent.

L'Ajuntament crearà també un òrgan de control i seguiment de la gestió del CdV i els serveis que en depenen, format pel personal tècnic adscrit a les àrees de Patrimoni, Turisme i Contractació de l'Ajuntament de la Garriga, Intervenció, Secretaria i les persones

**Codi de verificació**

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

responsables de les regidories afectades. Aquesta comissió es reunirà un cop l'any i es faran reunions extraordinàries tantes vegades com sigui necessari.

10.1 PENALITZACIONS

L'empresa resta subjecta a les responsabilitats i sancions establertes amb caràcter general en la llei de contractes del sector públic. A més de les establertes per l'esmentada llei, constitueixen:

a) Faltes molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en els plecs.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en els plecs, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les obligacions derivades amb la Seguretat Social per la contractació del personal.
- L'incompliment de totes aquelles millores o propostes que hagin presentat per a la licitació i que han estat valorades com a criteris de valoració.
- L'acumulació de tres faltes greus.

b) Faltes greus:

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en els plecs, quan no constitueixi falta molt greu.
- L'incompliment dels horaris establerts al plec de prescripcions tècniques.
- No utilitzar una actitud correcta i adequada en la prestació dels serveis.

c) Faltes lleus:

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en els plecs, quan no constitueixi falta molt greu o greu.

Sancions

Les sancions que podrà imposar l'Ajuntament a l'empresa adjudicatària seran les següents:

- Per les infraccions lleus, amonestació.
- Per les infraccions greus, multes que poden arribar fins a un 1% del preu de contracte.
- Per les infraccions qualificades com a molt greus, multes que poden anar fins a un 2% del preu de contracte, i possibilitat de resolució.

Codi de verificació

402M1Z002E2B270E16LV

Procediment

1408 Contractacions de serveis per procediment obert

Expedient núm.

729/2025

Document

24959/2025

11. ANNEX 1: VALORACIÓ DELS PREUS DE LES ACTIVITATS

es paguen a banda						
	Modernisme	durada	prep prèvia	desplaç. de l'activitat	Total	observacions
MO - 1	Visita guiada El Modernisme popular"	1,5	1	1	3,5	Preparació buscar cases visitables
MO - 2	Visita guiada El Modernisme de la burgesia"	1,5	1	1	3,5	
MO - 3	Visita guiada El Modernisme que no va poder ser"	1,5	1	1	3,5	
MO - 4	Visita guiada" Modernisme i termalisme"	1,5	1	1	3,5	
MO - 5	Visita guiada Tot Raspall, dibuixant una nova Garriga"	2	1	1	4,0	Guia + 1 actor/actriu. Activitat teatral pagada per l'ajuntament. Només comptem el guiatge
MO - 6	Visita guiada "La Garriga modernista" (en llengua de signes catalana					Activitat que s'externalitza
MO - 7	Microescenes Sr. Raspall	1	1	1	3,0	Activitat que s'externalitza
MO - 8	Microvisites a l'Illa Raspall	0,75	0,25	1	2,0	
MO - 9	Visites teatralitzades: Modernisme d'estiueig (dues visites diferents)	1	1	1	3,0	Escenes teatralitzades sense guia. Hi ha participació de molts actors/actrius. Activitat teatral pagada per l'ajuntament. Només comptem la guia.
MO - 10	Taller educatiu : modernisme	1,5	2	1	4,5	
	Guerra civil	durada	prep prèvia	desplaç. de l'activitat	Total	observacions
GC - 1	Visita guiada al Refugi antiaeri de l'estació	1	0,5	1	2,5	
GC - 2	Visita guiada al Camp d'aviació de Rosanes	2	1	1	4	
GC - 3	Visita guida d" No us oblidarem, per la llibertat del món. Les brigades internacionals a la Garri	2	1	1	4	
GC - 4	Visita guiada Modernisme i guerra. Històries creuades"	1,5	1	1	3,5	
GC - 5	Visita guiada" Respostes i memòries del bombardeig"	2	1	1	4	
GC - 6	Visita guiada "El refugi antiaeri de l'estació" (en llengua de signes catalana)					Activitat que s'externalitza
GC - 7	Visita teatralitzada: 1936-39, La Garriga, plena de refugiades!	2	1	1	4	Guia + escenes teatralitzades. Hi ha participació de molts actors/actrius. Activitat teatral pagada per l'ajuntament. Només comptem la guia.
GC - 8	Visita teatralitzada: Refugi Antiaeri de l'estació	1	1	1	3	Guia + 1 actor/actriu. Activitat teatral pagada per l'ajuntament. Només comptem el guiatge
GC - 9	Visita guiada / educativa: El meu carrer		1	1		
GC - 10	Taller educatiu : "L'educació en temps de guerra"	1,5	1,5	1	4	
	Can Terrers i l'antiguitat	durada	prep prèvia	desplaç. de l'activitat	Total	observacions
CT - 1	Visita guiada a la vil·la romana de Can Terrers	1	1	1	3	
CT - 2	Activitat interpretativa "Una vil·la a la motxilla"	1,5	1,5	1	4	
CT - 3	Visita guiada Can Terrers, 2.000 anys d'història en 4 passes"	2,5	1	1	4,5	
CT - 4	Activitat interpretativa Desperta López!"	2	2	1	5	
CT - 5	Taller educatiu : camp arqueològic	1,5	2	1	4,5	
	La Doma i la Garriga medieval	durada	prep prèvia	desplaç. de l'activitat	Total	observacions
DOM - 1	Visita guiada La Doma, tresor medieval de la Garriga"	1,5	0,5	1	3	Calculem 2'5 h per dues persones. Cal preparar les ulleres, portar materials, preparar espais (can Raspall i ajuntament...)
DOM - 2	Activitat interpretativa Desperta Holmes! el cas de la Doma"	2	1	1	4	
DOM - 3	La Garriga rural de fa 300 anys	2	1	1		
DOM - 4	Visita guiada amb Realitat Virtual "Tot un poble en un carrer"	5	2	1	8	

Codi de verificació 402M1Z002E2B270E16LV	
Procediment 1408 Contractacions de serveis per procediment obert	
Expedient núm. 729/2025	Document 24959/2025

DOM - 5	Visita teatralitzada La Doma, arxiu de pedra	2	1,5	1	4,5	Guia + 1 actor/actriu. Activitat teatral pagada per l'ajuntament. Només comptem la guia. Cal preparar el tast final
	Societat	durada	prep prèvia	desplaç. de l'activitat	Total	observacions
SO - 1	Visita guiada L'esclat de l'oci nocturn a la Garriga modernista"	1,5	1	1	3,5	
SO - 2	Visita guiada Les dones, a la cuina a pèlars pèsols!"	2,5	1	1	4,5	
SO - 3	Visita guiada amb tas t Els camins del menjar. La transformació de la Garriga a través de l'alimentació	3	1	1	5	
	Natura	durada	prep prèvia	desplaç. de l'activitat	Total	observacions
NA - 1	Guiatges, tallers i activitats de natura	2,5			2,5	Guiatges, tallers i activitats externalitzades per professionals
NA - 2	Tallers de natura : grups didàctics	2				

Preu hora per activitats ordinàries	
Preu hora per activitats extraordinàries	

Horari obertura del Cdv a preu /hora d'informador/a	
Gestió, coordinació a preu de coordinador/a	
Núm. Activitats obligatòries a preu/hora de guia	

- * En el cas que es facin varies activitats o visites guiades seguides, el desplaçament només es comptarà una vegada
- * En el cas que es realitzin activitats no llistades en aquest document caldrà pactar prèviament la valoració de l'activitat amb l'ajuntament