



AJUNTAMENT DE SÚRIA

Expedient: 1009/2023

Procediment: Obert

Assumpte: PPT Servei de Gestió i Promoció turística i Cultural del municipi i equipaments del Poble Vell

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEI DE GESTIÓ I PROMOCIÓ TURÍSTICA I CULTURAL DEL MUNICIPI I EQUIPAMENTS DEL POBLE VELL, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei de gestió global dels diversos equipaments de caràcter turístic-cultural ubicats al Poble Vell, i la seva promoció turística i/o amb altres elements de potencial interès turístic-cultural del municipi (rutes patrimoni Guixeres, colònia minera...), amb l'objectiu d'elaborar diferents estratègies per implementar accions de promoció turística i cultural, que permeti ampliar el nombre de visitants al municipi.

En primer lloc, el Poble Vell, actualment té una colla d'actius patrimonials que requereixen una gestió professional per aconseguir un volum de visitants significatiu al llarg de l'any.

El conjunt del barri, els seus carrers i edificis constitueixen un espai singular, d'un interès i importància que conserva i desprèn autenticitat.

Dins aquest conjunt s'hi troben una sèrie d'espais que cal gestionar: el castell amb el seu Centre d'Interpretació, el clos del castell, l'església del Roser i especialment el jaciment ibèric i alt-medieval del seu absis, el Museu de la Mineria, la petita sala auditori del tercer pis del Casinet (que el 2024 s'adequarà per al seu ús), els espais d'exposicions temporals de Cal Balaguer del Porxo i la Pallisa de l'Era del Castell (abans La Ferreria).

Potencialment, en el futur, es poden posar a l'abast dels visitants altres espais, com els cellers de diverses cases. Tot això forma un volum prou important que requereix una gestió d'un nivell superior al què fins ara es realitzava.

En segon lloc, complementàriament poden haver-hi diferents elements de potencial interès turístic-cultural que poden contribuir a generar una imatge més forta de la destinació, com poden ser rutes d'elements patrimonials vinculats a la mineria: ruta de les Guixeres, les colònies industrials, paisatge miner, la falla de Migmon i el Geoparc, que poden complementar i donar una imatge més consistent a tot el relat, i oferir-lo al conjunt de públic que ens visiti.

El que es pretén és gestionar adequadament tots aquests elements i aconseguir gradualment un creixement de visitants i d'oferta turística que en un termini de 3-4 anys permeti uns ingressos significatius que rebaixin la despesa de l'Ajuntament. A mitjà termini, en 5-6 anys, la gestió hauria de ser sostenible i autofinçar-se.

En el marc de les accions de promoció turística i cultural s'inclou el servei de disseny del material gràfic i divulgatiu de manera consensuada amb l'Ajuntament, sent cedit aquest material a l'Ajuntament amb tots els drets d'ús per a futures reedicions, inclús després de la finalització de la relació contractual amb l'empresa.

2. FORMACIÓ I REQUISITS

La formació del personal responsable dedicat a l'execució de l'activitat ha de ser de titulació en turisme (grau, diplomatura o equivalent i/o màster), o bé en història o història de l'Art (grau, llicenciatura o equivalent i/o màster).

Cal un domini d'anglès a nivell fluid i es valorarà si es compta amb un segon idioma en francès i/o alemany, apart de les llengües cooficials.





AJUNTAMENT DE SÚRIA

L'estructura de personal que es planteja per dedicar al projecte és de dues persones amb jornades parcials d'acord amb els següents perfils:

- Personal d'atenció al públic. Durant l'horari d'obertura de l'oficina de turisme i del museu de la mineria o altres equipaments, en funció de les visites guiades que es duguin a terme.
- Coordinació. Aquesta persona s'encarregarà de l'organització i l'operativa de totes les activitats que es defineixin, cobrint part de l'horari d'atenció al públic i realitzant part de les visites guiades i activitats, a més de coordinar l'equip implicat en la gestió. També serà la persona de referència en les gestions amb l'Ajuntament.

L'horari de treball de la persona destinada a l'atenció al públic serà:

- de dimarts a divendres de 10h a 14h
- dissabtes de 10h a 14 i de 16 a 19h
- diumenges i festius de 10 a 14h

L'horari, que coincidirà total o parcialment amb l'horari d'obertura al públic de l'Oficina de Turisme, la qual, en cap cas, estarà oberta fora de l'horari laboral del treballador assignat a aquell lloc.

3. FUNCIONS A DESENVOLUPAR

Les funcions generals del servei aniran destinades a promoure Súria com a destí cultural, turístic i familiar així com la gestió directa de diversos equipaments.

La gestió s'ha de comprometre amb el bon funcionament dels equipaments i també amb la sostenibilitat econòmica del projecte, tenint com a un dels objectius principals la captació de públic i la generació d'ingressos.

L'enfocament proactiu de captació de públic i d'assoliment de resultats ha de ser una de les bases del sistema de gestió.

L'empresa es farà càrrec dels serveis següents:

- Gestió del pla de màrqueting i comercialització dels productes i les estratègies de posicionament i difusió (establint a quins públics es dirigeix el projecte i quines estratègies són necessàries per a la seva captació i dissenyar les accions comunicatives i comercials que se'n derivin).
- Oferir els serveis de disseny i difusió per a la promoció turística cultural dels diferents equipaments del Poble Vell i del municipi.
- Assumir la direcció tècnica del Museu de la Mineria i de la coordinació turístic- cultural del conjunt del Poble Vell d'acord amb l'Ajuntament.
- Designar una persona responsable que sigui el referent amb l'Ajuntament.

Definició de funcions en general i per als equipaments:

- 1 persona d'atenció a l'oficina i museu de la mineria
Horari: de dimarts a diumenge i festius, 10h a 14h
i dissabte tarda 16h a 19h

Jornada: 27 hores setmanals, més les corresponents als festius que s'escaiguin, i activitats puntuals i extraordinàries que es determinin.

- 1 persona de coordinació i suport a l'atenció a l'oficina i museu de la mineria
Jornada: 14 hores setmanals

3.1 Funcions generals





AJUNTAMENT DE SÚRIA

Creació, execució, gestió i seguiment d'accions promocionals, entre d'altres:

- Disseny i proposta de material divulgatiu i de difusió turístic-cultural de forma consensuada amb l'Ajuntament de Súria.
- Disseny, implementació i supervisió de la programació de forma consensuada amb l'Ajuntament de Súria.
- Realització, programació d'activitats i visites guiades.
- Accions que potenciïn i donin valor al patrimoni cultural i turístic.
- Foment de la participació d'entitats, sector comercial i empreses dedicades al sector turístic, locals, de l'entorn de Súria i del Bages.
- Planificació, execució i seguiment de noves propostes turístic-cultural al municipi.
- Revisió i actualització dels continguts dels guions de les visites turístiques, així com dels continguts dels diferents equipaments (església, castell, museu de la mineria...)
- Creació de producte i comercialització, esmentant les diferents estratègies de posicionament i difusió.
- Realització d'una campanya de difusió per promocionar l'oferta turístic-cultural del municipi, a agències de viatges, agències organitzadores d'esdeveniments, escoles....

3.2 Funcions per equipament

Els diferents equipaments a gestionar i funcions a realitzar són els que es detallen a continuació:

☐ Cal Balaguer del Porxo (oficina de turisme)

- Horari. Inicialment s'obrirà al públic: divendres, dissabtes, diumenges i festius, de 10h a 14h, i dissabtes, de 16 a 19h.
- Atenció als visitants i informació genèrica del municipi i de l'entorn del territori, així com informació de les activitats que s'hi desenvolupin.
- Atenció als visitants i realització de visites guiades, que s'atendran dominant el català, castellà o anglès, segons la composició del grup de visitants.
- Recollir les dades estadístiques dels visitants (procedència, interessos, edat...)
- Gestionar el merchandising de la oficina de turisme, establir el contacte i control amb els proveïdors.
- Gestionar l'estoc de material gràfic i informatiu de l'oficina de turisme (fulletons, plànols, guies...) i realitzar comandes de material amb diferents administracions, entitats o empreses del sector.
- Suport en l'actualització i creació de nous continguts de la web de turisme i publicacions a les xarxes socials.
- Gestió i control de les acreditacions Biosphere i Geoparc, així com puntualment dur a terme les accions formatives que se'n derivin.
- Col·laboració i coordinació en el desenvolupament d'activitats plantejades des de Bages Turisme i Geoparc.
- Controlar els ingressos derivats de les visites guiades, merchandising i/o altres i dur a terme setmanalment o quan es determini la liquidació comptable amb els serveis d'intervenció de l'ajuntament.





AJUNTAMENT DE SÚRIA

- Suport en l'organització i gestió de la Fira Medieval d'oficis i en altres activitats d'àmbit cultural i/o patrimonial que es duguin a terme al municipi, podent incrementar-se l'horari d'atenció del servei per aquest concepte.
- Planificació, proposta i creació d'activats a realitzar cada trimestre al municipi tenint en compte, si s'escau, la coordinació amb el personal de reforç que garanteixi l'obertura dels equipaments i l'explicació del museu de la mineria, podent realitzar les visites guiades i explicacions alternativament entre els dos.
- Oferir serveis educatius per a les escoles i realitzar activitats que dinamitzin el patrimoni cultural del Poble Vell i del municipi.
- Establir lligams de col·laboració, publicitat i difusió amb altres centres i museus d'arreu del món.
- Col·laborar amb les accions o projectes dutes a terme en el marc dels àmbits de cultura i/o turisme que l'Ajuntament vulgui executar.

☐ Museu de la Mineria.

- L'atenció i la recepció del museu es realitzarà pel personal d'atenció de l'oficina de turisme, per tant inicialment s'apliquen els mateixos horaris.
- Explicació general i contextualització del museu, dels diferents plafons i elements que acull la mostra.
- Control i explotació de la resta d'espais complementaris que conformen tot l'equipament (sales polivalents, 1a planta i 3a planta).

☐ Castell, Església i Pallissa i altres.

- En aquests equipaments, puntualment, s'hi poden desenvolupar algunes activitats. En funció d'aquestes els espais s'obriran al públic.

4. HORARI I CALENDARI DEL SERVEI

El servei permanent d'atenció al públic serà tots els caps de setmana de divendres a diumenge incloent els festius oficials i locals (20 de gener i dilluns de Festa Major).

Estan exclosos d'obertura els dies 25, 26 de desembre i 1 de gener.

Inicialment, l'horari d'obertura al públic del servei, els equipaments d'oficina de turisme i museu de la mineria serà :

Divendres, dissabte, diumenge i festius, de 10h a 14h
i dissabte, de 16h a 19h.

Les tasques (internes o externes) a l'oficina de turisme s'amplien de dimarts a dijous la resta de la setmana, amb una previsió de 4 hores diàries, tenint en compte la cobertura de les activitats que s'hi vulguin organitzar (visites guiades, esdeveniments, reunions, ...), valorant en un futur l'obertura al públic i atenció de la oficina de turisme entre setmana.

Durant aquestes franges es podran desenvolupar visites guiades pel municipi prèvia demanda, complementant-ho amb les funcions de coordinació detallades a l'apartat 3.2.

El cap de setmana de la Fira Medieval (segon cap de setmana de novembre), s'ampliarà l'horari del servei de 9h a 20h.

5. ORGANITZACIÓ DEL PERSONAL.





AJUNTAMENT DE SÚRIA

L'adjudicatari ha de presentar, amb caràcter previ a l'inici de la prestació, l'organització del personal que executarà el present contracte, amb la identificació de les persones concretes, la seva titulació, funcions i distribució horària.

Tot el personal empleat per a la prestació del servei relatiu a aquest contracte ha de dependre laboralment del contractista sense que entre aquell i l'Ajuntament hi hagi cap vincle funcional ni laboral. La retribució del personal i l'assignació de les tasques laborals correspondrà a l'adjudicatari i serà el responsable d'aplicar el conveni col·lectiu que correspongui.

Així mateix, s'entendrà que amb el present contracte queden assegurades les possibles cobertures per part de l'empresa adjudicatària de vacances o baixes del personat designat.

6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI I D'AUDITORIA DEL SERVEI.

1. Prestar el servei d'acord amb els termes disposats en els Plecs administratius i tècnics i altres documents contractuals.
2. Fer un bon ús de les instal·lacions i mobiliari, i mantenir-los en bon estat d'ús.
3. Notificar a l'Ajuntament la relació de desperfectes i actuacions de manteniment a realitzar i qualsevol urgència en el moment que es doni.
4. Encarregar-se de la gestió de cobraments de les tarifes i preus públics aprovats per l'Ajuntament. Realitzar un control setmanal amb la intervenció municipal i arqueig de caixa.
5. Actuar en tot moment d'acord amb les indicacions i les observacions de l'Ajuntament sobre el funcionament del servei.
6. L'adjudicatari permetrà i facilitarà les inspeccions dels treballs, materials i equips dels quals es disposin per part de l'Ajuntament.
7. L'Ajuntament disposarà de la propietat intel·lectual dels treballs i materials realitzats durant la vigència del present contracte.
8. Respondre davant tercers dels danys que es produeixin com a conseqüència de la prestació del servei o de l'actuació dels seus agents. Amb aquesta finalitat, haurà de disposar en tot moment d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de 300.000 €.
9. Responsabilitzar-se del tracte correcte als usuaris per part del seu personal.
10. Comunicar a l'Ajuntament de Súria les reclamacions i/o denúncies que hagin estat presentades contra el centre o el servei.
11. Vetllar pel control d'entrades i sortides de les persones usuàries a les diferents instal·lacions.
12. Comunicar a l'Ajuntament de Súria les reclamacions i/o denúncies que hagin estat presentades contra el servei.
13. Elaboració dels següents documents de control i auditoria:

13.1 Elaborar quadres estadístics de visitants, procedència, producte i serveis oferts per cadascun dels equipaments amb una periodicitat mensual.

13.2 Elaborar una memòria mensual amb les actuacions i gestions desenvolupades.





AJUNTAMENT DE SÚRIA

13.3 Fer una enquesta a les persones usuàries per a l'avaluació del servei i la millora continua amb una periodicitat mínima trimestral.

13.4 Elaborar una memòria d'avaluació i resultat amb periodicitat semestral del servei contractat, on es detalli les diferents actuacions realitzades a nivell de gestió i promoció i els resultats esperats i obtinguts.

13.5 Elaborar una memòria final del contracte, objectius i resultats acomplerts, activitats desenvolupades, productes, accions consolidades, concloent amb una proposta de gestió i explotació dels recursos turístics creats.

7. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

1. L'Ajuntament abonarà mensualment l'import corresponent a la present contractació.
2. L'Ajuntament es farà càrrec de les despeses de manteniment, neteja i subministraments de consums elèctrics i d'aigua.
3. L'Ajuntament abonarà mensualment l'import corresponent a la present contractació.
4. L'Ajuntament es farà càrrec de les despeses de les activitats concretes que es puguin derivar del present contracte.
5. L'Ajuntament es farà càrrec de les impressions i del material divulgatiu, excepte el disseny i el contingut que se'n farà càrrec l'empresa externa, prèvia conformitat i seguint les indicacions de l'Ajuntament.

8. RESPONSABLE DEL CONTRACTE:

L'Ajuntament designarà un responsable del contracte, de conformitat amb l'article 62 de la LCSP, que podrà ser una persona física o jurídica, vinculada a l'entitat contractant o aliena. Amb independència de les funcions de la unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte, les funcions del responsable del contracte seran almenys les següents:

- a) Supervisar el compliment per part de l'empresa adjudicatària de les seves obligacions i les condicions contractuals.
- b) Mantenir un contacte estret amb la funció coordinadora de l'empresa i fer-ne el seguiment.
- c) Adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació pactada, així com aquelles que cregui procedents per a una millor execució del contracte.
- d) Resoldre qualsevol qüestió que sorgeixi referent a la qualitat i execució de les diferents tasques contractades, interpretació de les especificacions del contracte, i en general, tots els problemes que es plantegin durant l'execució dels treballs encomanats sempre que estiguin dintre de les atribucions que li concedeixi la legislació vigent.
- e) Informar les incidències, comunicats, modificacions, i en general, informar a la corporació del nivell de satisfacció de l'execució del contracte.
- f) Determinar si la prestació realitzada pel contractista s'ajusta a les prescripcions establertes condicions contractuals.
- g) Formalitzar la recepció de les prestacions objecte del contracte.

SEGUIMENT DEL SERVEI





AJUNTAMENT DE SÚRIA

La regidoria de Turisme i Cultura marcarà els criteris, objectius i les línies estratègiques del projecte i realitzarà el seguiment regular del servei mitjançant les sessions de treball que la regidoria determini.

DOCUMENT DATAT I SIGNAT ELECTRÒNICAMENT AL MARGE

Albert Fàbrega Enfedaque

Regidor Delegat de Turisme i cultura

Alicia Casas Plaza

Tècnica de Promoció Econòmica

Josep Peramiquel i Cols

Tècnic de Cultura

