

Núm. Referència: X2024017432
Núm. Expedient CCS12024000028

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL VISITANT I DE GESTIÓ DE LA BOTIGA DE L'OFICINA DE TURISME D'OLOT

1.- Objecte del plec.

L'objecte del plec és la contractació del servei d'informació i atenció al visitant i de gestió de la botiga de l'oficina de turisme d'Olot.

2.- Definició dels treballs.

S'haurà de prestar el servei tenint cura del manteniment i conservació de les instal·lacions, mobiliari, i altres elements de l'Oficina de Turisme, i haurà de comunicar situacions contràries al bon estat de conservació de les instal·lacions.

No podran haver-hi, ni a l'Oficina de Turisme ni a la part de botiga, la presència d'indicacions, anagrames o símbols sense autorització prèvia per escrit per part de la responsable del contracte.

Hi ha dues tipologies de treballs: de coordinació i d'atenció directa.

2.1. Definició dels treballs del personal de coordinació.

Els treballs a realitzar en concepte de coordinació del servei d'informació i atenció al visitant i de gestió de la botiga de l'oficina de turisme d'Olot seran els següents:

ASSISTÈNCIA A REUNIONS DE COORDINACIÓ

- Assistència a la reunió de coordinació setmanal amb la persona responsable de l'oficina de turisme de l'Ajuntament.
- Assistència a la reunió de la Taula de Tècnics d'Oficines de Turisme de Turisme Garrotxa, conjuntament amb la persona responsable de l'Ajuntament.
- Assistència i planificació de les reunions periòdiques de l'equip de l'oficina de turisme.

APORTACIONS DE MILLORES EN LA GESTIÓ I COORDINACIÓ

- Aportacions de millores i suggeriments en la informació específica del municipi (material a la carta).
- Aportació de millores i suggeriments en aspectes de funcionament de l'equip que faci la gestió i atenció a l'oficina de turisme.
- Aportació de millores i suggeriments en aspectes de coordinació amb la persona responsable de l'Ajuntament i amb altres organismes / proveïdors.
- Aportació de millores del paper de l'informador com a prescriptor qualificat que pot assessorar el visitant d'acord amb les seves demandes.

SEGUIMENT DE LA TAULA HORÀRIA DEL PERSONAL DE L'OFICINA DE TURISME

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
8647cc6c-d0df-43d3-8c45-ef4025c36547

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

- Seguiment de la taula horària per si cal fer algun canvi per ajustar els horaris establerts en un principi segons les noves necessitats que presenti l'oficina de turisme, sempre en coordinació amb la responsable de l'oficina de turisme de l'Ajuntament.

DADES ESTADÍSTIQUES

- Buidatge i anàlisi de les dades obtingudes del registre d'atencions presencials, telemàtiques, telefòniques, via e-mail, via whatsapp i via correu postal.
- Buidatge i anàlisi de les dades obtingudes del registre d'ocupació hotelera.
- Entrada de dades d'atenció als visitants al Gestor Estadístic de la Generalitat de Catalunya.
- Elaboració dels informes amb les dades obtingudes tant d'atencions com d'ocupació a les persones /departaments que ho demanin.
- Els informes s'hauran de lliurar mensualment i quan hi hagi un esdeveniment concret i així ho indiqui la responsable del contracte.

SEGUIMENT DEL MATERIAL TURÍSTIC PER ENCÀRREC

- Seguiment del material turístic demanat per encàrrec.

MANTENIMENT I COMANDES DEL MATERIAL INFORMATIU EXPOSAT A L'OFICINA DE TURISME O FORA D'AQUESTA I DEL MOBILIARI URBÀ

- Control d'estoc del material informatiu exposat a l'oficina de turisme.
- Seguiment i rapport dels punts d'informació externs a l'oficina de turisme d'Olot on dipositem material turístic (oficines de turisme de la comarca de la Garrotxa, Palau Robert,...).
- Comanda del material necessari que calgui exposar.

GESTIÓ DE LA BOTIGA

- Direcció i coordinació de la botiga (estratègia de màrqueting i promoció dels productes, muntatge d'aparadors, relacions amb els proveïdors...).
- Control d'estoc dels productes de la botiga.
- Registre de les vendes de la botiga.
- Qualsevol altra tasca necessària per a la gestió de la botiga

MANTENIMENT DEL WEB TURISMEOLOTTURISME GARROTXA

- Actualització dels continguts del web www.turismeolot.com i turismegarrotxa.com (apartat Olot).

SERVEI D'ASSESSORAMENT PERSONALITZAT WELCOME GARROTXA

- Atenció personalitzada als treballadors nouvinguts a la comarca per diferents consultes. Es tracta d'un servei dissenyat des de Turisme Garrotxa i DinamiG (els continguts els defineixen aquests dos organismes i el personal de l'oficina de turisme ho executa).

CONTROL DELS ESPAIS D'EMMAGATZEMATGE DE L'OFICINA DE TURISME

- Control dels espais d'emmagatzematge per saber de quins estocs es disposa vinculats a la promoció i difusió turística, així com del material fungible de l'oficina de turisme.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
8647cc6c-d0df-43d3-8c45-ef4025c36547

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

SEGUIMENT DELS ALUMNES EN PRÀCTIQUES A L'OFICINA DE TURISME

- Seguiment i execució del pla de treball assignat per la persona responsable de l'oficina de turisme als possibles alumnes de Turisme en pràctiques (UdG, UVIC, IES, etc.). Aquesta tasca es coordinarà amb la responsable de l'oficina de turisme de l'Ajuntament.

SERVEI DE VISITES GUIADES

- S'hauran d'oferir un mínim de 10 visites guiades repartides en els diferents caps de setmana i festius, durant els mesos de gener a data abans de Setmana Santa, ja que és el període de l'any on hi ha menys oferta d'activitats turístiques a la ciutat.
- Les visites s'oferiran a preu de mercat, i no es podran anul·lar pel fet que no hi hagi un mínim de persones inscrites. Els ingressos que generin les visites revertiran a l'adjudicatari del servei.
- Caldrà fer un mínim de 5 visites de l' "Olot modernista" i 5 de "Olot monumental".
- La realització de les visites inclou:
 - Gestió, difusió i promoció del servei de visites guiades.
 - Control dels assistents a les visites guiades organitzades.
 - Elaboració dels informes de valoració de les visites guiades organitzades.
- Els licitadors podran oferir visites addicionals a les 10 mínimes.

SEGUIMENT DE LES NECESSITATS LOGÍSTIQUES DE L'OFICINA DE TURISME

- Contacte amb el departament d'Informàtica de l'Ajuntament per si hi ha alguna deficiència o aportació de millora en els equips informàtics de l'oficina de turisme, sempre en coordinació amb la persona responsable de l'oficina de turisme de l'Ajuntament.
- Contacte amb la Brigada Municipal per si cal fer alguna millora o arranjament a l'Oficina de Turisme o per si cal fer algun trasllat de material, sempre en coordinació amb la persona responsable de l'oficina de turisme de l'Ajuntament.
- Contacte amb la Policia Municipal per si cal informar sobre tema d'horaris d'atenció al visitant, accés en vehicle al volcà Montsacopa, etc.

COORDINACIÓ AMB LA DIRECCIÓ DE LA RESIDÈNCIA STA. JOAQUIMA

- Coordinació en relació a l'obertura i tancament de les portes de l'antic hospital dins l'horari d'obertura de l'oficina de turisme. La residència està ubicada en el mateix edifici on s'ubica l'oficina de turisme.

AUTORITZACIONS D'ACCÉS AL VOLCÀ MONTSACOPA AMB VEHICLE

- Coordinació amb la tècnica de turisme de l'Ajuntament d'Olot en tasques de gestió de les autoritzacions d'accés en vehicle al volcà Montsacopa.

2.2. Definició dels treballs del personal d'informació i atenció al visitant.**ATENCIÓ AL VISITANT**

- Recepció, atenció i informació al visitant de forma presencial, telemàtica, telefònica, per correu electrònic i whatsapp.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
8647cc6c-d0df-43d3-8c45-ef4025c36547

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

- Registre de les consultes presencials, telemàtiques, telefòniques, per correu electrònic i whatsapp.

OCUPACIÓ HOTELERA

- Seguiment i registre de l'ocupació dels allotjaments de la ciutat per saber si tenen habitacions lliures que es puguin oferir als visitants.

VENDA A LA BOTIGA TURÍSTICA

- Venda dels productes de la botiga.

DIFUSIÓ I RESERVA D'ACTIVITATS TURÍSTIQUES

- Difusió de les activitats turístiques organitzades per l'Ajuntament.
- Reserves de les activitats turístiques organitzades per l'Ajuntament.

SERVEI DE GUIATGE

- Execució de les visites guiades a Olot.
- Registre dels assistents a les visites guiades organitzades.

ENQUESTES ALS VISITANTS

- Realització d'enquestes de satisfacció als visitants que arriben a l'oficina de turisme.
- Buidatge de les enquestes de satisfacció realitzades als visitants que arriben a l'oficina de turisme a través d'un informe amb gràfics i raonaments específics de cadascun per tal d'analitzar i implementar millores.

PREPARACIÓ DE MATERIAL TURÍSTIC PER ENCÀRREC

- Preparació del material turístic demanat per encàrrec.
- Registre del material turístic preparat i lliurat.

MANTENIMENT DEL MATERIAL INFORMATIU EXPOSAT A L'OFICINA DE TURISME

- Reposició de material turístic d'Olot en els punts d'informació externs a l'oficina de turisme (Cooperativa La Fageda, oficines de turisme de la comarca,...).

RECALL D'ACTIVITATS DE LA SETMANA

- Recull d'activitats d'Olot i comarca (fires, festes majors, exposicions, visites guiades...) per introduir les més destacades al monitor de l'oficina de turisme.

ACTUALITZACIÓ DE LES BASES DE DADES DE SERVEIS TURÍSTICS

- Manteniment dels llistats de serveis turístics de la ciutat (allotjaments, establiments gastronòmics, empreses d'activitats turístiques, etc.) per a ús intern.

SUPORT AL CONTROL DELS ESPAIS D'EMMAGATZEMATGE DE L'OFICINA DE TURISME

- Control dels espais d'emmagatzematge per saber de quins estocs es disposa.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
8647cc6c-d0df-43d3-8c45-ef4025c36547

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

OBERTURA I TANCAMENT DEL CLAUSTRE DEL CARME

- Només en els casos que es programin visites guiades des de l'oficina de turisme, en les que s'inclougui l'entrada al claustre (inclòs en Olot Monumental).

3.- Horaris dels serveis.

L'horari del servei d'informació i atenció al visitant i de gestió de la botiga serà el següent:

Gener, febrer, març

Dilluns, dimecres i dijous 10 a 14h
Dimarts TANCAT
Divendres i dissabte 10 a 14h / 16 a 18h
Diumenge i festius 10 a 13h

Setmana Santa

Dilluns a dissabte
10 a 14h / 16 a 19h
Diumenge i festius 10 a 14h

Abril, maig i juny

Dilluns a dissabte 10 a 14h / 15 a 18h
Diumenge i festius 10 a 13h
Dimarts TANCAT

1 juliol a 11 setembre

Dilluns a dissabte 10 a 14h / 16 a 19h
Diumenge i festius 10 a 14h

12 setembre a 31 desembre

Dilluns a dissabte 10 a 13h / 16 a 18h
Diumenges i festius 10 a 13h
Dimarts TANCAT

25, 26 de desembre TANCAT
24 i 31 de desembre obert al matí de 10 a 13 h

Els horaris no es podran modificar sense autorització prèvia.

4.- Llocs i espais a realitzar els serveis.

L'execució dels serveis d'atenció d'informació i atenció al visitant i de gestió de la botiga es realitzarà prioritàriament a l'oficina de turisme municipal d'Olot, situada al carrer Francesc Fàbregas, 6 (17800 Olot).

5.- Gestió del personal dels serveis.

L'empresa adjudicatària adscriurà al contracte un mínim de 2 persones per coordinar el servei d'atenció al visitant i botiga durant tots els dies de l'any, segons els calendaris del punt 3.

Les baixes per malaltia i/o maternitat o qualsevol altra circumstància del personal del servei objecte d'aquest plec aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, que substituirà immediatament la possible absència. En qualsevol cas, es mantindrà sempre el número de persones assignades al servei descrites en el paràgraf anterior. L'empresa adjudicatària

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
8647cc6c-d0df-43d3-8c45-ef4025c36547

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

s'obliga a tenir el personal contractat mitjançant contracte laboral i en situació d'alta a la Seguretat Social.

6.- Qualificació del personal dels serveis.

Els perfils professionals de coordinació del servei d'informació i atenció al visitant i de gestió de la botiga i del personal d'atenció directa del servei d'informació i atenció al visitant i de gestió de la botiga, estan subjectes a subrogació. No obstant, atès que els licitadors han de cobrir les baixes, vacances o absències de personal que es puguin produir durant l'execució del contracte, s'indica la titulació necessària de les persones que hauran de fer la suplència.

En cas d'absència s'informarà a la persona responsable del contracte per correu electrònic (per tal que en quedi constància escrita) en un termini màxim de 48 hores, en el qual també s'enviarà la documentació acreditativa conforme la persona suplent disposa de la formació necessària.

Serà obligació de l'adjudicatari la formació continuada al personal encarregat de l'execució del contracte per a la seva bona execució.

6.1. Qualificació del personal de coordinació del servei d'informació i atenció al visitant i de gestió de la botiga

Es considera necessari per a la bona execució del contracte que la persona que exerceixi les funcions de coordinació disposi de les titulacions següents:

Titulacions:

- Grau o equivalent de Turisme, Comunicació o Relacions públiques.
- Dominar el català i castellà tant a nivell oral com escrit: s'haurà de disposar del Certificat de nivell de suficiència de català, i tenir el nivell equivalent en castellà.
- Nivell B1 MECR (Marc Europeu Comú de Referència) en anglès i francès.

6.2. Qualificació del personal d'atenció directa del servei d'informació i atenció al visitant i de gestió de la botiga

Es considera necessari per a la bona execució del contracte que la persona que exerceixi les funcions d'atenció directa disposi de les titulacions següents:

Titulacions:

- Grau o equivalent de Turisme, Comunicació, Relacions públiques, Història o Geografia.
- Dominar el català i castellà tant a nivell oral com escrit: s'haurà de disposar del Certificat de nivell de suficiència de català, i tenir el nivell equivalent en castellà.
- Nivell B1 MECR (Marc Europeu Comú de Referència) en anglès i francès.

7.- Coordinació del servei

Per tal de poder portar un control general del servei d'atenció al visitant es faran reunions setmanals, a part de mantenir diàriament contacte presencial, telefònic o per correu electrònic si és necessari. A tal efecte, el contractista haurà de designar una persona responsable de la coordinació del seguiment del contracte.

8.- Servei de gestió de la botiga

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
8647cc6c-d0df-43d3-8c45-ef4025c36547

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

- L'horari com a mínim serà el mateix del d'obertura del servei d'atenció al visitant.
- L'espai destinat al punt de venda i atenció al visitant no podrà ser modificat. Qualsevol ampliació i/o reducció de l'espai no es podrà realitzar sense el consentiment de l'Ajuntament.
- L'empresa adjudicatària estarà obligada a exposar els articles produïts per l'Ajuntament d'Olot en lloc preferent en dipòsit i liquidarà trimestralment a l'Ajuntament el 50% de les vendes d'aquests, segons preu de venda establert per l'Ajuntament. El preu de venda de cada producte caldrà que s'aprovi per part de l'Ajuntament.
- Pel que fa als productes a vendre a la botiga, almenys un 25% seran productes elaborats per entitats sense ànim de lucre de la comarca.
- L'Ajuntament haurà d'aprovar tots els productes que l'empresa adjudicatària vulgui exposar i vendre a la botiga a l'inici del contracte i sempre que s'inclougui un nou producte. Aquests hauran de reflectir una imatge de qualitat i sostenibilitat.

Estoc de la botiga

Previ a l'inici de l'execució del contracte, es farà un inventari de tots els productes a la venda a la botiga de l'Oficina de Turisme, que s'hagin adquirit durant el darrer any natural (és a dir que no estiguin en dipòsit), i es presentaran les factures del cost de compra d'aquests productes.

L'adjudicatari haurà d'adquirir aquests productes a preu de cost i no estarà obligat a mantenir el preu de venda.

La persona responsable del contracte supervisarà el procés.

Quan finalitzi l'execució del contracte objecte de licitació se seguirà el mateix procediment.

Olot, 26 de març de 2024 }

--	--

8647cc6c-d0df-43d3-8c45-ef4025c36547

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
8647cc6c-d0df-43d3-8c45-ef4025c36547

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents
