



MultiServicio R U R A L

©CÁMARA TERUEL 2010

MANUAL DE ADHESIÓN A LA RED MSR[©]

- Proyecto MultiServicio Rural
- Qué debe saber una entidad local que desea adherirse a la Red MSR[©]
- Proceso de adhesión de una entidad local a la red MSR[©]
- Imagen MSR[©]

1. PROYECTO MULTISERVICIO RURAL®

Origen

La Cámara Oficial de Comercio e Industria de Teruel crea el proyecto “MultiServicio Rural” con el **objetivo de facilitar la pervivencia del comercio rural de la provincia de Teruel en un entorno poblacional escaso.**

Se trata de una actividad empresarial que dota de servicios básicos a la población en lugares donde ya no existen o están a punto de desaparecer actividades tan necesarias como el comercio y que, en el municipio donde se ubican, trascienden de su sentido puramente mercantil, llegando incluso a alcanzar connotaciones de tipo social.

Desde el año 2003 este proyecto se consolida gracias a la colaboración de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Teruel con las administraciones provincial y regional, dando un tratamiento específico a esta figura y estableciendo ayudas a la inversión para los ayuntamientos que deciden abrir un MSR y cumplen con las condiciones necesarias.

La Diputación General de Aragón y la Diputación Provincial de Teruel convocan anualmente ayudas destinadas a este tipo de establecimientos, tanto en lo que se refiere a dotación de nuevos equipamientos, como a la remodelación o ampliación de los existentes, para que los Ayuntamientos interesados puedan solicitarlas.

Objetivos

El proyecto MSR está pensado para asegurar la continuidad del comercio y de los servicios a la población, creando empleo en la medida de lo posible y mejorando la competitividad de las empresas en el entorno rural de Teruel. Además de este objetivo genérico se persiguen una serie de objetivos específicos entre los que podemos destacar:

- Evitar el cierre de comercios.
- Evitar la pérdida de empleos en el sector comercial e incluso generar nuevos empleos.
- Mejorar la calidad de vida de los habitantes de zonas rurales.
- Mejorar la atención y los servicios a los visitantes y turistas.
- Desarrollar e impulsar la economía de zonas rurales.
- Evitar el despoblamiento de zonas rurales.
- Facilitar la inserción de mujeres al mercado de trabajo.
- Apoyar la innovación comercial y las nuevas formas de gestión en los comercios tradicionales.



Entender el concepto

Toda entidad local que desee adherirse a la red MSR debe conocer lo expuesto en el presente “Manual de Adhesión”, un manual de procedimiento redactado por la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Teruel, que explica de forma genérica la repercusión que puede tener un establecimiento de estas características en una localidad y determina los pasos a seguir, los puntos a cumplir y los beneficios de pertenecer a este sistema.

La marca “MultiServicio Rural” encierra una filosofía empresarial innovadora y meditada, que basa su funcionamiento en la creación de un servicio en el que se establece como indispensable la existencia de una **actividad comercial** que puede complementarse, para garantizar su viabilidad económica, con alguna de estas otras prestaciones: punto de información turística, bar-cafetería, terraza, alojamiento, biblioteca, conexión a internet para el público, zona de productos de artesanía de calidad (agroalimentaria, textil...) y





despacho profesional. Excepcionalmente, la Cámara analizará individualmente otras actividades que se deban incluir para optimizar la gestión o facilitar servicios a la población.

No se pretende que cada MSR disponga de todos los servicios complementarios enumerados ya que puede ofrecer, de todos ellos, los que considere que le van a facilitar la consecución de sus objetivos iniciales.

Es imprescindible evitar la concurrencia con otras actividades empresariales similares ya instaladas en el municipio, salvo que la Cámara determine que pueden crear sinergias positivas para ambos.

Por otro lado, también es preciso entender que el ofrecimiento de servicios distintos a los enumerados, aún siendo necesarios para la población, deberán recogerse en una figura diferente, ya que no se ajustarían a la filosofía de la marca MultiServicio Rural, que está claramente definida, y en la que se considera básico e imprescindible **el comercio**.



2. QUÉ DEBE SABER UNA ENTIDAD LOCAL QUE DESEA ADHERIRSE A LA RED MSR®



©CÁMARA TERUEL 2010

Es una marca registrada a nombre de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Teruel que solo se puede usar con la autorización de Cámara. No sólo es una marca, sino que también implica un modelo industrial y un copyright propiedad de esta Corporación que se cede a los ayuntamientos y gestores que cumplen con los requisitos adecuados. Para poder integrarse en la misma, es necesario que la Cámara de Teruel lo autorice.

Qué debe cumplir el ayuntamiento

1. Solicitar su adhesión indicando los servicios que quiere incluir en el MSR de acuerdo a criterios de sostenibilidad económica y con estrategias de desarrollo fundamentadas en la realidad poblacional de los municipios que los albergan.
2. Integrar el turismo y la “potencialidad” del mismo como uno de los factores a considerar al estudiar la viabilidad de los MSR.
3. Apostar por la diversificación y complementariedad de oferta de los MSR como forma de lograr unos ingresos dignos.
4. Considerar la red de MSR como un único producto a promocionar, así, teniendo en cuenta las especificidades de cada uno de ellos, se debe hacer un esfuerzo por ofrecer una imagen de red unificada, que identifique este tipo de establecimientos (de cara al visitante foráneo) como algo homogéneo a pesar de encontrarse dispersos en diferentes municipios de nuestra provincia. Para ello se trabajará en aspectos relativos a imagen, promoción y difusión de forma conjunta. Con ello se pretende conseguir una mayor presencia de los MSR tanto en medios de comunicación como en otro tipo de foros: internet, publicaciones especializadas, publicaciones específicas, folletos...
5. Utilizar exclusivamente los recursos creados a través del desarrollo de la imagen conjunta de la red: papelería, tarjetas, carteles, rotulación, bolsas, azucarillos... solicitando autorización a Cámara cada vez que se quiera hacer un desarrollo (carteles, web, etc.)
6. Favorecer, en los municipios con más recursos turísticos, que el MSR constituya un punto de venta y exposición de la producción artesanal de calidad de nuestra provincia (agroalimentaria, textil, cerámica, madera,...), propiciando para ello el establecimiento de una zona diferenciada con un paquete de productos artesanos de calidad garantizada, que constituyan un atractivo para los visitantes.
7. Complementar el uso de las instalaciones del MSR, si el edificio o local lo permiten, para





otro tipo de actividades promovidas por las instituciones locales o comarcales correspondientes, o incluso con empresas privadas de municipios cercanos, encaminadas a repercutir beneficiosamente en la población. Por citar algunas: convenios con el comedor del MSR para dar comidas a los jubilados, acuerdos con peluquerías de municipios vecinos para trasladarse periódicamente, acuerdos con empresas de venta de productos frescos (carnicería, pescado...) para que puedan colocar su oferta de productos en el MSR en caso de



que él no disponga de los mismos...

8. Regular, en caso de que no exista normativa al respecto, la venta ambulante en el municipio.

Qué compromisos debe adquirir

1. Realizar las acciones necesarias para poner en marcha el MSR. La más importante es disponer de un local donde se vaya a ubicar el MSR que sea propiedad del ayuntamiento que se encuentre en condiciones adecuadas a los servicios que se vayan a instalar en él.
2. Compromiso de ajustarse a los manuales existentes en materia de adecuación del local, de uso y aplicación de la imagen de marca y seguimiento del buen funcionamiento del servicio una vez abierto al público.
3. Presentar la relación de ayudas solicitadas para la inversión.
4. Mantener el establecimiento abierto y en funcionamiento, colaborando en la medida de sus posibilidades, con el gestor del MSR, para garantizar la continuidad de este servicio a la población.
5. Ofrecer los productos y servicios recomendados por la Cámara de Comercio en el INFORME.
6. Someterse a las actuaciones de comprobación que efectúe la Cámara de Comercio en aras a conseguir el funcionamiento óptimo de este servicio.



7. Notificar a Cámara cualquier eventualidad relativa al MSR.
8. Adherirse a la red MSR una vez abierto el MSR mediante la firma del “Convenio para la Implantación del MSR”.
9. Informar a los candidatos a gestores acerca del funcionamiento interno de la red en aspectos relativos a los servicios a ofrecer o la formación a recibir.
10. Colocar un enlace en su web municipal, en caso de que la tenga, a la web de www.multiserviciorural.com



Qué aporta el MSR al municipio

1. Mejora la imagen del municipio de cara a pobladores y visitantes.
2. Posibilita al municipio ofrecer amplio surtido de productos y servicios a pobladores y visitantes.
3. Publicita al MSR e, indirectamente, al municipio que lo acoge a través de la publicidad general de la red (página web, publicaciones específicas, boletines periódicos...)
4. Mejora la calidad de vida de los habitantes de zonas rurales, posibilitando incluso la creación de empleo y frenando el despoblamiento.
5. Desarrolla e impulsa la economía de zonas rurales.
6. Facilita la inserción de mujeres en el mercado de trabajo.
7. Posibilita participar en programas de atracción de nuevos pobladores.



3. PROCESO DE ADHESION UNA ENTIDAD LOCAL A LA RED MSR®

3.1. Modelo de Solicitud de Adhesión

El ayuntamiento interesado en implantar un MSR en su localidad presenta su solicitud a la Cámara según el modelo de “Solicitud de Adhesión” donde figuran:

- Datos del Ayuntamiento y del municipio (ANEXO I).
- Breve explicación de cómo conoció este proyecto, motivos por los que le interesa adherirse a la red y enumeración de servicios con los que se complementará la oferta de COMERCIO (indispensable) que se instalará en el MSR.
- Indicación del edificio o solar en el que se instalará el MSR.
- Aportaciones que estaría dispuesto a realizar el Ayuntamiento (asunción del coste de suministros, cesión del edificio, cesión de vivienda para el gestor, ocupación del gestor para otros posibles trabajos municipales como complemento a sus rentas en el MSR...)
- Potenciales gestores

3.2. Informe emitido por técnicos de la Cámara de Comercio e Industria de Teruel

Vista la solicitud, la Cámara de Comercio emitirá un INFORME valorativo del cumplimiento de las condiciones básicas para instalar un MSR, recomendando las modificaciones precisas.

3.3. Recomendaciones para la puesta en marcha

En caso de que el informe elaborado por técnicos de la Cámara de Comercio detecte algún tipo de anomalía que obstaculice el éxito de esta empresa, se indicarán las modificaciones necesarias para solventar esta situación y se reevaluará la solicitud con los nuevos parámetros aportados.

El informe final contendrá las recomendaciones necesarias que debe seguir el Ayuntamiento para implantar el MSR de forma acorde a la filosofía de la marca (imagen, colores, oferta, promoción, gestor).

Estas recomendaciones constituyen los compromisos que asumirá la entidad local para emprender esta empresa con éxito:

- Compromiso de ajustarse a los manuales existentes en materia de adecuación del local, de uso y aplicación de la imagen de marca y seguimiento del buen funcionamiento del servicio una vez abierto al público.
- Para poder desarrollar estos manuales es necesario que la Cámara supervise la ejecución de la obra en cuanto a colores, mobiliario, maquinaria etc. Por lo que el ayuntamiento comunicará a la institución Cameral antes de su ejecución la implantación de todo este suministro y seguirá las recomendaciones técnicas marcadas por Cámara.

3.4. “Convenio para implantación del MSR”

Finalmente, como expresión de la voluntad de la Cámara de Comercio e Industria y del Ayuntamiento de colaborar en la puesta en marcha y posterior seguimiento del funcionamiento del MSR, tiene lugar la firma del “Convenio para la implantación del MSR”.

4. IMAGEN MSR

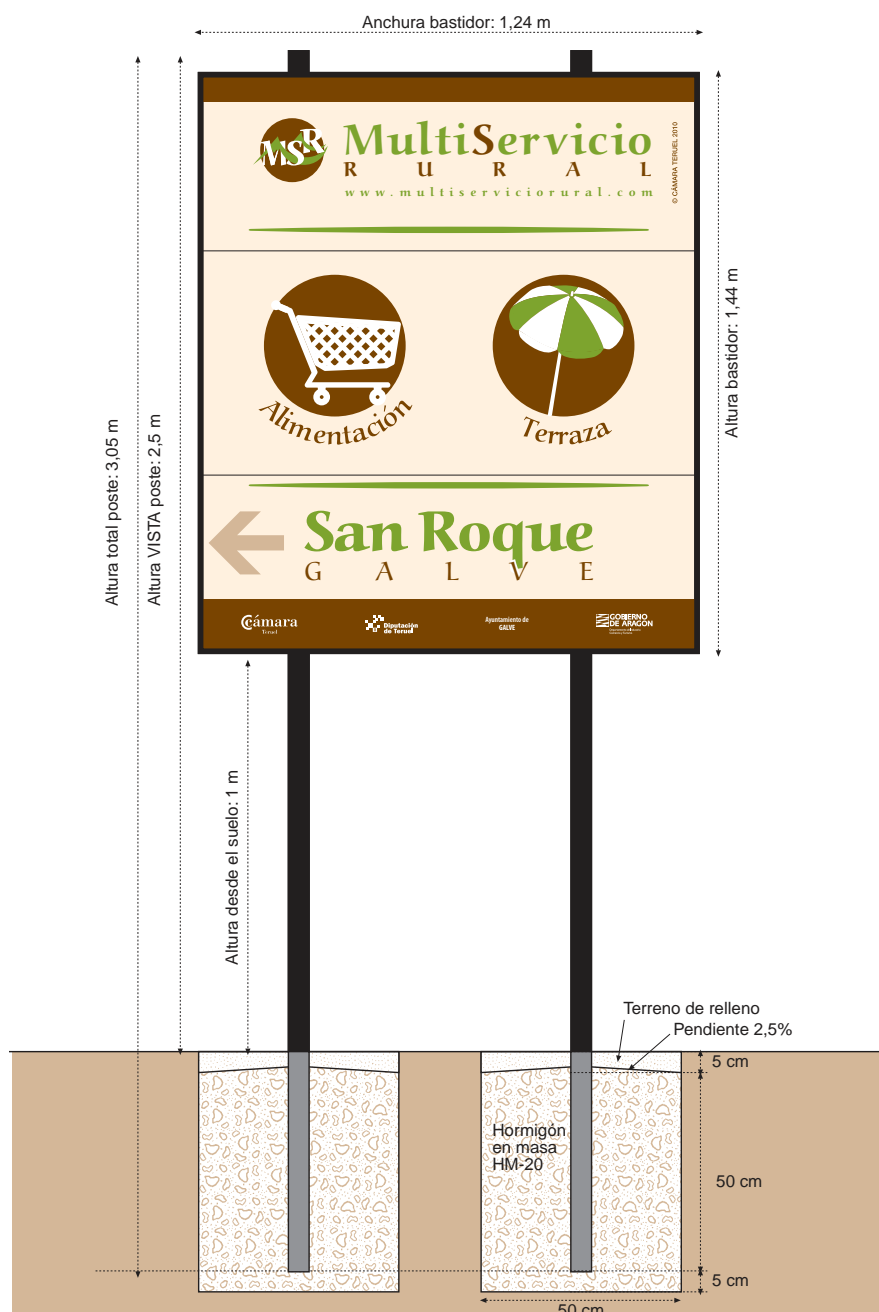
La imagen de marca del MSR está registrada por la Cámara de Comercio e Industria de Teruel desde enero de 2004, por lo que es propiedad de la misma.

Para que un ayuntamiento pueda hacer uso del nombre, de la imagen y del modelo industrial debe seguir las pautas marcadas por la Cámara. Algunos aspectos importantes son:

Cartelería y señalética

En la entrada del municipio se instalará un cartel que sirva para informar a los visitantes que este municipio cuenta con MSR. Los servicios de Cámara indicarán en el INFORME el lugar ó lugares más indicados para su instalación.

Este cartel seguirá este diseño y medidas:



CARTEL DE ENTRADA AL MUNICIPIO

El bastidor debe sujetar, a modo de marco, las 3 bandejas de aluminio que componen el rótulo.

Para garantizar la durabilidad de los postes, deben ser fabricados en plancha de acero galvanizado en caliente de 2 mm de grueso con un recubrimiento de 55 micras (norma UNE-EN ISO 1461) y perfilada. El bastidor y las pletinas de sujeción del rótulo deben ser también de las mismas características y grueso (2 mm). Deben estar pintadas con imprimación 4*4 y negro grafito.

Los postes deben estar sellados en el extremo superior, por ejemplo con un tapón LDPE (poliéster de baja densidad) para impedir la entrada de agua e insectos.

La entrada del MSR tiene un tratamiento diferente si el servicio básico es **comercio de alimentación** o tiene el resto de servicios de **hostelería**.

Cuando se trate de un MSR con venta únicamente **alimentación** o **con puerta de entrada diferente para alimentación**, el cartel que se utilizará será este que indica la fotografía. El texto será siempre **Alimentación** seguido del nombre del MSR incluyendo el icono de alimentación a la izquierda del nombre en caso de ser alargado o debajo si debe ser cuadrado.

El cartel se colocará en el lugar que permita la fachada o en el que permita una mayor visibilidad para consumidores y una mayor capacidad de atracción.

Cuando la entrada sea única para todos los servicios y no predomine el servicio de comercio o se incluyan servicios de hostelería, se colocará el cartel que indica esta fotografía, con los iconos representativos de los servicios ofertados similar al cartel de entrada del municipio.

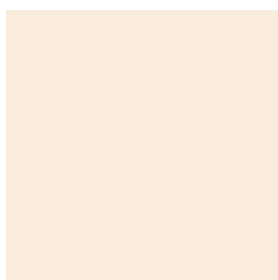


Colores corporativos

Los colores corporativos forman parte de la marca MULTISERVICIO RURAL y se van a emplear para la aplicativa de todos los servicios. El Pantone® y el código CNS, este último para pinturas, que se deben utilizar son:



Color fachada:
Pantone 727 = NCS S 2020-y-40R



Color interior:
30% de p. 727 = NCS S 0603-y-40R



Marrón MSR
y Color zócalo superior:
Pantone 469C = NCS S 5020-y-50R



Verde MSR:
Pantone 377 = NCS S 3050-G50Y

Iconografía

El proyecto MSR está sujeto a protección de copyright. Para su utilización será necesario que esta Corporación autorice su utilización.



Papelería corporativa y promoción impresa

Un medio eficiente y tradicional de publicitar los multiservicios rurales son los folletos, tarjetas y salvamanteles, etc. que incluyen la imagen corporativa.



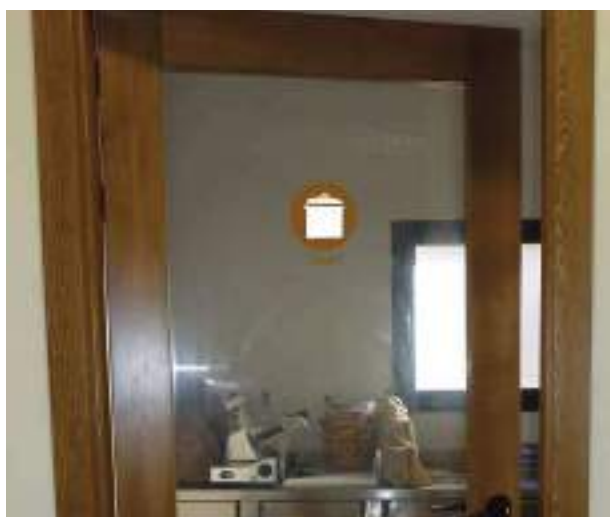
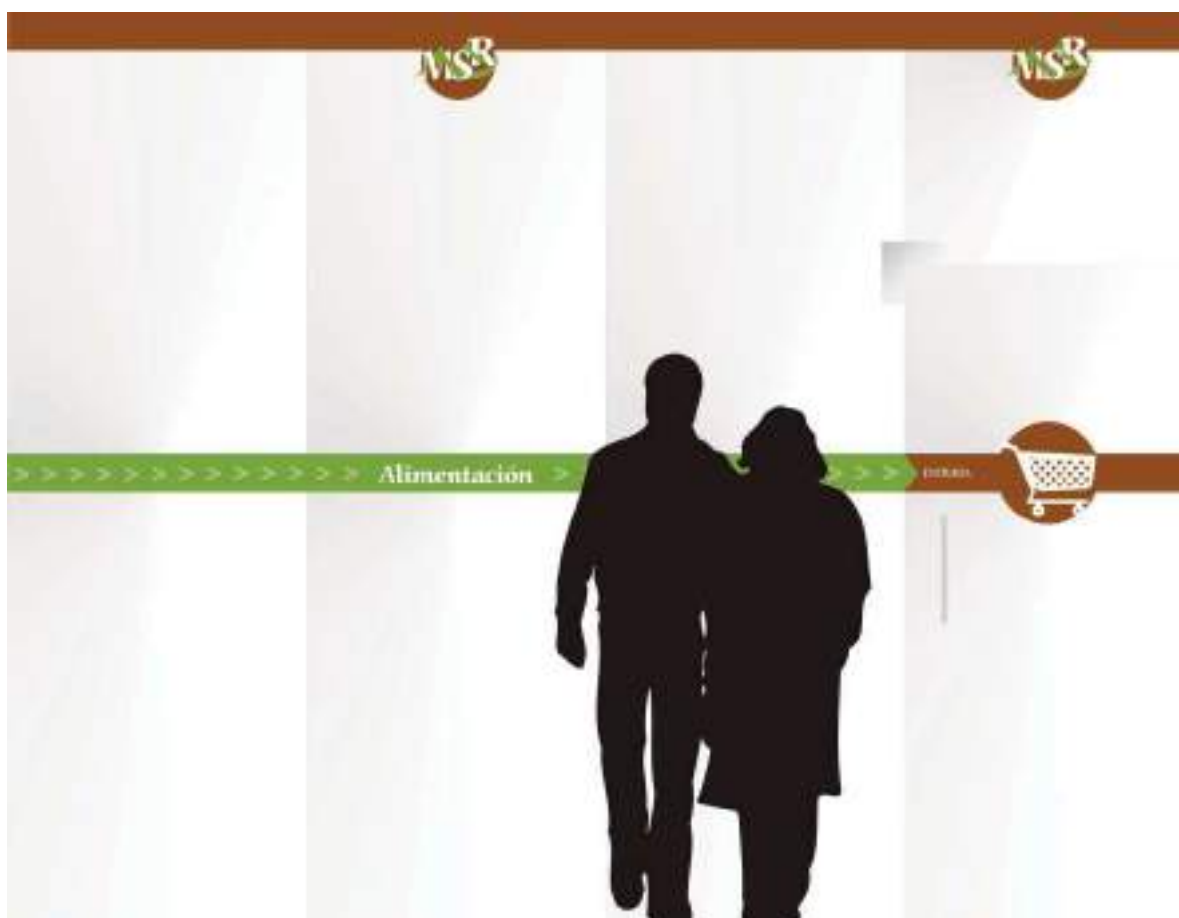
Señalización interior

Las zonas interiores del multiservicio deben estar correctamente señalizadas con la imagen de marca MSR (cocina, aseos, etc).

Existen casos en los que el multiservicio dispone de una cristalera interior separadora para mejorar la cli-

matización del local y también debe estar señalizada a través de un vinilo o similar.

Si alguna entidad cuenta con sistemas diferentes a los aplicados hasta la fecha, la Cámara decidirá cómo debe aparecer la marca sobre ellos.



Portal web: www.multiserviciorural.com

Con el portal multiserviciorural.com los MultiServicios Rurales disponen de una importante herra-

amienta para su promoción. En él se halla toda la información de los establecimientos y su entorno.



Exterior tienda

Revestimientos

Se aconseja que la fachada vaya pintada en el color indicado en la sección “colores” de acuerdo al Pantone® escogido para fachadas. Las puertas y ventanas deberán ir enmarcados (20 centímetros) del mismo color que el interior del MSR.

En caso de disponer de piedra o elemento tradicional es aconsejable rehabilitarlo y/o mantenerlo.

La entrada tratará de cumplir con la ley de barreras arquitectónicas adaptada a personas con movilidad reducida. En caso de no subsanar esta obligación legal, se colocará asidero o barandilla.

Puertas y ventanas

Preferiblemente de madera. Las ventanas estarán dotadas de mosquiteras.

Verja o reja de seguridad

Preferiblemente marrón oscuro

Iluminación exterior

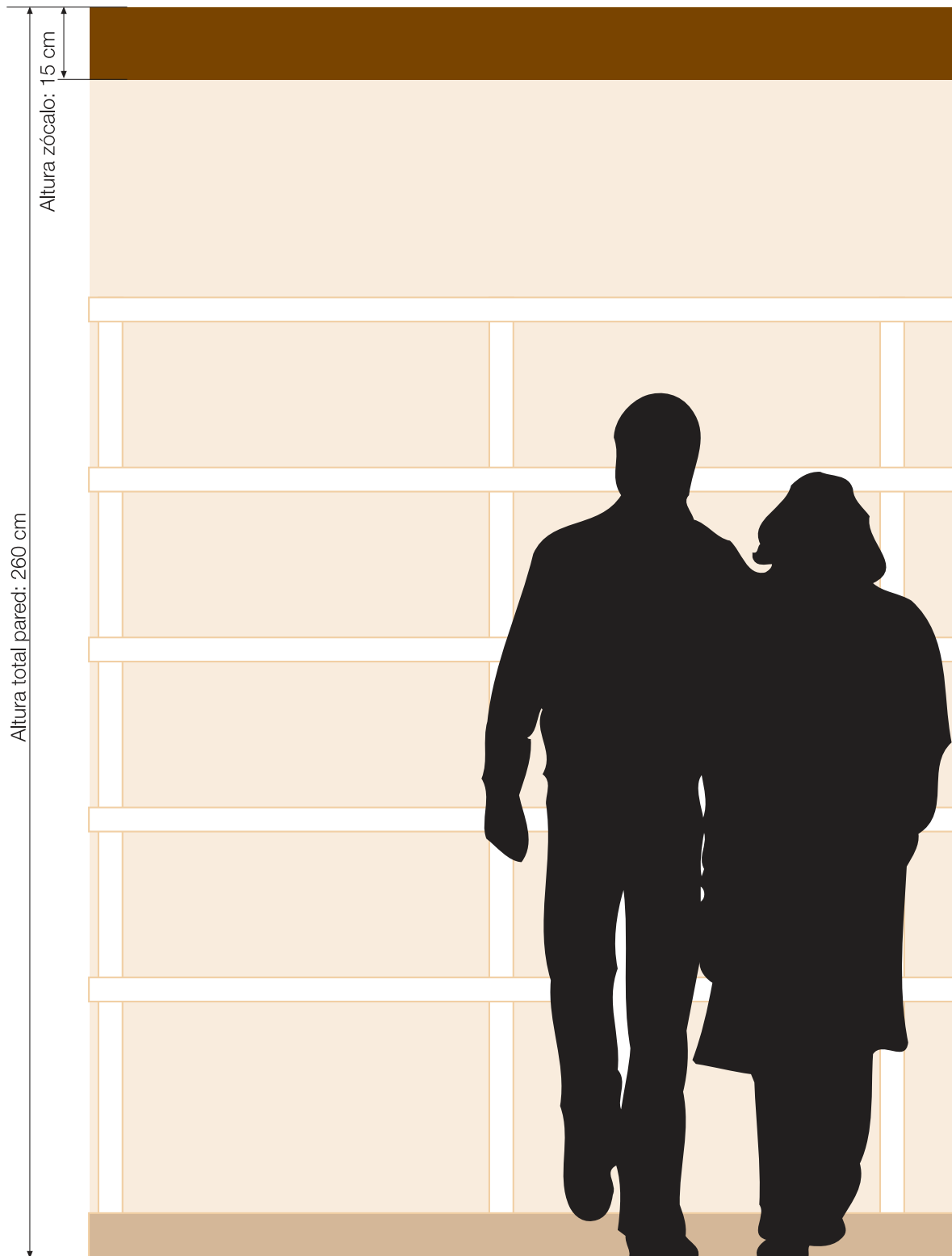
Aconsejamos iluminación exterior



Interior tienda

La imagen de la tienda vendrá determinada por el color CNS indicado anteriormente (NCS S 0603 y 40R) con una franja de 15 centímetros

pegada al techo del color indicado (NCS S 5020 y 50 R), tal y como indica la figura



La imagen resultante es esta antes de la colocación de estanterías es la que muestra esta imagen del MSR de los Olmos que hemos elegido como muestra piloto de un edificio que tenga una altura de paredes estandar.

En caso de que se trate de un edificio antiguo con techos altos, la imagen quedaría según la imagen de la derecha.



Suelos

Baldosa de fácil limpieza, lo más parecido al color tradicional tipo arcilla.

Aconsejamos que se coloque la misma baldosa del suelo en la pared trasera correspondiente al

mostrador refrigerador, a modo de fondo cuadrado, que permita cumplir la legislación sanitaria que solicita paredes fácilmente lavables así como un lavamanos automático cuando haya perecederos a granel.



Iluminación tienda

La iluminación de la tienda se efectuará a través de downlights tal y como muestra la imagen posterior . El techo siempre blanco.



Iluminación restaurante

Para la iluminación del bar-restaurante es recomendable utilizar focos empotrados tipo downlight fluorescente compacto de bajo consumo con equipo electrónico.

Aconsejamos, además, apliques de pared, lámparas techo o colgantes en la barra, o incluso halógenos, con ello se puede obtener una iluminación decorativa y un ambiente distinguido y acogedor .

Existe la posibilidad de colocar cortinas en las ventanas del restaurante, tipo estor, similares a los de la fotografía. Si el presupuesto lo permite, se incluirá el logo del MSR.



Mobiliario tienda

Mobiliario recomendado tipo supermercado:

El mobiliario será dispuesto en cada MSR siguiendo las indicaciones de la Cámara de Co-



Muebles para la venta al público

mercio e Industria que serán desarrolladas en el INFORME previo que emitirá antes de la implantación.



Cristalera separadora para mejorar la climatización

Mobiliario restaurante

La Cámara de Comercio e Industria ofrece varias propuestas para el mobiliario del restaurante (sillas, taburetes, mesas, armarios,...) facilitando la decisión final del Ayuntamiento, distinguiendo dos estilos, uno rústico y otro más moderno según indicamos en la imágenes adjuntas.



Mobiliario rústico



Mobiliario moderno



Mueble auxiliar para el comedor del restaurante



Las paredes, pintadas según los colores indicados anteriormente, pueden decorarse siguiendo una temática local: fotos históricas, paisajes, patrimonio arquitectónico, fauna, actividades, etc.

Zona productos artesanales en municipio turístico

Cuando se trate de un municipio con interés o atracción turística suficiente, se instalará una zona específica para productos agroalimentarios

artesanos. Para ello se utilizarán mobiliario especial de imitación madera, preferiblemente roble claro, tal y como muestra la imagen.

Productos artesanos



Vestuario

El vestuario del personal en las empresas comerciales y de servicios puede mejorar de forma notable la imagen de la empresa además de aportar otras ventajas como saber que el trabajador está perfectamente equipado y que su ropa labo-

ral cumple los requisitos de seguridad e higiene.

Por otra parte, transmite nuestra imagen de marca y nos diferencia de la competencia.

Se recomienda incluir el logo del MSR.



Edificio de valor arquitectónico o construcción tradicional

Excepcionalmente, si se trata de un edificio con valor histórico-artístico, tradicional o similar, la Cámara analizará otras posibilidades diferentes a las planteadas en este documento, para ello se aconseja contactar previamente con los servicios técnicos de esta Corporación.



ANEXO 1 (p.1)

SOLICITUD MUNICIPAL DE INCORPORACION A LA RED MSR®

1. DATOS DE LA CORPORACION

Localidad		
Direccion		
C.P.		
Telefono		
Correo Electronico		
Pagina Web		

2. DATOS DE LA POBLACIÓN

Nº de personas		
• Censadas		
• Residentes		
• Ocasionales (verano)		

3. PIRÁMIDE POBLACIONAL

Tramos de edad	HOMBRE (Nº habitantes)	MUJER (Nº habitantes)
0-10 años		
11-20 años		
21-35 años		
35-50 años		
50-65 años		
>65 años		
TOTAL		

ANEXO 1 (p.2)

4. ACTIVIDADES ECONÓMICAS

En este apartado deberán cumplimentarse el número de actividades que se realizan en el municipio y el sector al que pertenecen (ej.: en caso de comercio: textil, alimentación...).

Comercio	
Industria	
Industria agroalimentaria	
Industria artesanal	
Agricultura y ganadería	
Ferias	
Venta Ambulante*	

**Para Venta Ambulante se indicará si su ejercicio está o no regulado, adjuntándose el Acuerdo de Pleno o la Ordenanza que exista regulación municipal, así como el número de días que se ejerce y los productos que se ponen a la venta.*

5. RECURSOS TURISTICOS

Empresariales	
<ul style="list-style-type: none"> • Bar, restaurante, hotel, VTR 	
<ul style="list-style-type: none"> • Museos, centros interpretación 	
Patrimoniales	
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos naturales 	
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos monumentales 	
Lúdicos	
<ul style="list-style-type: none"> • Fiestas 	
<ul style="list-style-type: none"> • Celebraciones 	
<ul style="list-style-type: none"> • Tradiciones 	

ANEXO 1 (p.3)

6. DISTANCIAS A NÚCLEOS COMERCIALES

A la cabecera de comarca	
A Teruel	
A Alcañiz	
Al municipio con dotación comercial más próximo (indicar cuál)	

7. SERVICIOS DISPONIBLES PARA LA POBLACIÓN

Servicio Social de Base	
Agente de Desarrollo Local	
Servicio Comarcal de Deportes	
Colegio	
Entidades Financieras	
Consultorio Médico	
Otros (citar)	

8. SERVICIOS A PRESTAR EN EL MSR (DESCRIBIR SERVICIOS)

Comercio	
Bar	
Cafetería	
Hospedaje <i>(catalogación, ej. Hostal de tres habitaciones)</i>	
Restauración <i>(indicar demanda previsible, ej. X Personas ancianas con necesidades especiales. Visitantes habituales de puntos de atracción turística; etc)</i>	
Otros	