

**CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT DE GIRONA I EL
CONSELL COMARCAL DEL GIRONÈS EN MATÈRIA DE PROMOCIÓ, DIFUSIÓ
I INFORMACIÓ TURÍSTICA**

REUNITS

A Girona, a 3 de maig de 2019

D'UNA PART, la **Sra. Glòria Plana i Yanes**, regidora delegada de Promoció Econòmica, Desenvolupament Local, Turisme i Ocupació de l'Ajuntament de Girona, amb seu corporativa a la Plaça del Vi, 1 de Girona en nom i representació de l'Ajuntament de Girona amb NIF P1708500B i en ús de la delegació de signatura conferida per decret d'alcaldia de data 12 de juny de 2018, assistida pel Secretari General de la Corporació, el Sr. José Ignacio Araujo Gómez.

I D'UNA ALTRA PART, el **Sr. Jaume Busquets i Arnau**, President del Consell Comarcal del Gironès actuant en nom i representació d'aquesta institució i assistit pel Secretari General, el Sr. Jordi Batllori i Nouvilas.

Les parts intervenen en virtut dels seus respectius càrrecs i en l'exercici de les facultats que tenen conferides per poder convenir i obligar-se en nom de les organitzacions que representen i en virtut del nomenament exprés, reconeixent-se mútua i recíprocament la capacitat legal necessària per a la formalització d'aquest conveni de col·laboració.

Dóna fe de l'acte el Secretari General de la Corporació, Sr. José Ignacio Araujo Gómez, en la seva condició de fedatari públic municipal.

MANIFESTEN

PRIMER.- Que l'Ajuntament de Girona té la voluntat de potenciar els recursos turístics del municipi i de la seva àrea d'influència, promocionant-los en els mercats turístics, tot apostant per un turisme sostenible i de qualitat. L'Ajuntament és competent en l'àmbit de promoció de l'activitat turística en base a l'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de Bases de Règim Local i atenent a l'art. 66 del Text refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya.

SEGON.- Ambdues parts declaren que comparteixen uns interessos comuns i que l'objecte del conveni es concreta en regular un marc de col·laboració i coordinació entre l'Ajuntament de Girona i el Consell Comarcal del Gironès que permeti aprofundir i ampliar les línies de col·laboració per a la promoció turística conjunta de la ciutat de Girona i la seva àrea d'influència, la comarca del Gironès.

TERCER.- Que l'Ajuntament de Girona és titular d'un punt d'informació turística situat al carrer Berenguer Carnicer número 3 (17001) de Girona.

QUART.- Que les parts tenen la voluntat de renovar la col·laboració per a la gestió de l'oficina d'informació turística Punt de Benvinguda Girona – Gironès situada al carrer Berenguer Carnicer, 3 de Girona.

CINQUÈ.- Que el Consell Comarcal del Gironès vol promoure turísticament la comarca del Gironès i posar a disposició dels seus municipis, els continguts bàsics de la informació de productes i serveis turístics i, en aquest sentit, realitza les seves funcions en matèria de turisme en base als articles 25, 26 i 28 del Decret Legislatiu 4/2003.

SISÈ.- Que les parts consideren que per seguir avançant en aquesta línia cal una unió d'esforços entre tots els agents públics i privats amb interessos en el sector turístic.

SETÈ.- Les parts que intervenen en aquest acord han valorat la necessitat de regular les condicions que han de regir en aquest conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Girona i el Consell Comarcal del Gironès.

A tenor dels antecedents, ambdues parts manifesten la seva voluntat de subscriure un **CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT DE GIRONA I EL CONSELL COMARCAL DEL GIRONÈS EN MATÈRIA DE PROMOCIÓ, DIFUSIÓ I INFORMACIÓ TURÍSTICA**. Per tot lo exposat, les parts, en la representació que ostenten, formalitzen aquest conveni d'acord amb les següents;

CLÀUSULES

PRIMERA.- Objecte i finalitat

L'objecte d'aquest conveni és regular un marc de col·laboració i coordinació entre l'Ajuntament de Girona i el Consell Comarcal del Gironès que permeti aprofundir i ampliar les línies de col·laboració per a la promoció turística conjunta de la ciutat de Girona i la comarca del Gironès. Així com regular la col·laboració per a la gestió de l'oficina d'informació turística Punt de Benvinguda Girona – Gironès situada al carrer Berenguer Carnicer, 3 de Girona.

SEGONA.- Compromisos de l'Ajuntament de Girona

1. Aportar l'espai de titularitat municipal, conegut com Punt de Benvinguda Girona – Gironès situat al carrer Berenguer Carnicer número 3 (17001) de Girona per portar a terme tasques d'informació turística.
2. Fer-se càrrec de les despeses de funcionament i manteniment del Punt de Benvinguda Girona - Gironès, excepte les de personal i material de promoció del Consell Comarcal del Gironès que seran assumides directament per aquesta institució.
3. Dur a terme la gestió de l'oficina del Punt de Benvinguda Girona – Gironès, d'acord amb les condicions establertes en aquest conveni.
4. Col·laborar amb els serveis turístics del Consell Comarcal del Gironès i la resta d'agents públics i privats de la comarca per tal d'assolir els objectius estratègics fixats en matèria turística, facilitant que la ciutat de Girona sigui un punt de sortida d'experiències turístiques al Gironès.
5. Difondre material de promoció turística de la comarca aportat per l'Àrea de Turisme, en fires i accions promocionals de la ciutat, de l'Auditori Palau de Congressos, així com en esdeveniments de renom.
6. Col·locar un baner a la pàgina web de l'Ajuntament de Girona amb enllaç directe a la pàgina web de l'Àrea de Turisme del Consell Comarcal.
7. Col·laborar amb l'objectiu que el sector privat del municipi s'impliqui en les accions i línies estratègiques que anualment es fixin en matèria turística i fomentar que les

- empreses, establiments i activitats turístiques estiguin degudament inscrits en el Registre de Turisme de Catalunya.
8. Proporcionar el material de promoció turística de la ciutat de Girona per a la seva distribució a l'oficina del Punt de Benvinguda Girona – Gironès i a les fires i mercats on es participi.
 9. Fer efectiva una aportació anual de trenta mil euros (30.000,00€) amb càrrec a la partida pressupostària CONVENIS TURISME 2019 601 43220 48001 de l'Àrea de Promoció Econòmica, Desenvolupament Local, Turisme i Ocupació, en concepte de prestació del servei d'informació turística al Punt de Benvinguda Girona – Gironès per part del Consell Comarcal del Gironès. Aquesta quantitat també comportarà la col·laboració de l'Ajuntament de Girona en el projecte comarcal de dinamització turística Gironès, Terra de Passeig.

TERCERA.- Compromisos del Consell Comarcal del Gironès

1. Promoure l'oferta turística de la ciutat, així com difondre el material editat per l'Ajuntament de Girona, en fires, campanyes específiques i accions promocionals.
2. Col·laborar en el desenvolupament del Pla Estratègic de Turisme de la ciutat de Girona.
3. Dur a terme la gestió de l'oficina del Punt de Benvinguda Girona – Gironès, d'acord amb les condicions establertes en aquest conveni.
4. Facilitar a l'Ajuntament de Girona la possibilitat de participar en el conjunt de fires i accions de turisme en les quals participi l'àrea de Turisme del Consell Comarcal del Gironès.
5. Organitzar un mínim de 5 activitats que podran ser de diferents tipologies (culturals, de natura, gastronòmiques ...), amb l'objectiu de diversificar el producte turístic de la ciutat, les quals s'incorporaran al programa d'activitats anuals del municipi.
6. Incorporar imatges de la ciutat de Girona en el material editat i en tota la difusió 2.0, que estaran situades i enllaçades a l'agenda de l'Ajuntament de Girona.
7. Col·locar un baner a la pàgina web de l'Àrea de Turisme del Consell Comarcal del Gironès amb l'enllaç directe a la pàgina web de Turisme de l'Ajuntament de Girona.
8. Incorporar el logotip institucional de l'Ajuntament de Girona en els materials de difusió editats.
9. Aportar el material de mobiliari, els equips informàtics i fer-ne el manteniment.
10. Aportar els recursos humans per donar cobertura als horaris establerts en el punt 7 de la clàusula 4 del present conveni. La plantilla de personal que aportarà el Consell Comarcal del Gironès, ha de tenir la qualificació d'informadors/es intèrprets, diplomats/des en Turisme o titulació equivalent i coneixements suficients per dur a terme les tasques d'informació turística de la ciutat de Girona i de la comarca del Gironès.
El Consell Comarcal del Gironès assumirà les responsabilitats directes pel que fa al personal amb vinculació jurídica directa, bé per mitjà d'una relació de règim laboral, de règim subvencional o bé per una de règim administratiu de servei (funcionarial). Per tant, l'Ajuntament de Girona resta alliberat de qualsevol responsabilitat i/o obligació - incloses les relacionades amb l'Administració de la Seguretat Social- pel que fa al personal que no li estigui vinculat.
11. Elaborar la memòria anual del Punt de Benvinguda Girona – Gironès i també de campanyes turístiques concretes (Girona 10, Setmana Santa, Girona Temps de Flors, estiu...) i posar-les a disposició de l'Ajuntament de Girona.
12. Participar a les reunions periòdiques que es determinin entre els serveis tècnics de Turisme de l'Ajuntament de Girona, l'Oficina de Turisme i l'àrea de turisme del Consell Comarcal del Gironès per tal de garantir una bona coordinació entre els dos punts d'informació turística de la ciutat.

QUARTA.- Compromisos de les parts en la gestió del Punt de Benvinguda Girona-Gironès

1. El Punt de Benvinguda Girona - Gironès disposarà de l'espai suficient per a la correcta prestació del servei i, habilitarà l'espai necessari per instal·lar els elements que identifiquin de forma clara cadascuna de les parts i els seus productes i serveis.
2. La direcció del Punt de Benvinguda Girona – Gironès correspondrà a l'Ajuntament de Girona i al Consell Comarcal del Gironès.
3. S'estableix una Comissió de seguiment paritària, la gestió de la qual correspondrà a les dues institucions i en aquest sentit, estarà formada per 2 representants de l'Ajuntament de Girona i per 2 representants del Consell Comarcal del Gironès.
La Comissió de seguiment es reunirà, com a mínim, 3 cops a l'any, i també quan una de les parts ho sol·liciti, i tindrà les següents funcions:
 - I. Establir els criteris directius de Punt de Benvinguda Girona -Gironès.
 - II. Aprovar els procediments organitzatius del Punt de Benvinguda Girona-Gironès.
 - III. Vetllar pel compliment del present conveni.
 - IV. Resoldre els problemes d'interpretació i compliment que es puguin plantejar.
 - V. Tot allò que les parts li vulguin sotmetre.
4. La plantilla de personal del Punt de Benvinguda Girona - Gironès estarà formada pel personal que aportarà el Consell Comarcal del Gironès, i constarà de dues persones fixes i dues persones de reforç. A més podrà ser complementat per un altre tipus de personal, previ acord de la Comissió de seguiment, en funció del calendari d'obertura i els esdeveniments puntuals que generin més flux turístic a la ciutat.
5. El Punt de Benvinguda Girona - Gironès prestarà els serveis d'informació turística d'acord amb allò que disposa el Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya, i la resta de normativa sectorial vigent.
6. Les parts es comprometen a subministrar el material d'informació, difusió i promoció d'edició pròpia, per tal que es pugui prestar el servei d'una forma adient, així com posar a disposició de l'oficina tots els productes i serveis propis o aliens en la cartera de comercialització del propi Ajuntament de Girona o del Consell Comarcal del Gironès.
7. L'horari d'atenció al públic del Punt de Benvinguda Girona – Gironès serà el següent:

Horari d'hivern (de l'1 de novembre al 31 de març)

De dilluns a divendres: de 9 a 15h

Dissabtes, diumenges i festius: de 9 a 14h

Horari d'estiu (de l'1 d'abril al 31 d'octubre)

De dilluns a divendres: de 9 a 19h

Dissabtes: de 9 a 17h

Diumenges i festius: de 9 a 14h

Dies de tancament: 25 i 26 de desembre, 1 i 6 de gener.

- En esdeveniments especials que s'organitzin a la ciutat, aquest horari podrà estar subjecte a modificació.
 - La Comissió de seguiment del Punt de Benvinguda Girona - Gironès es reserva el dret de modificar aquests horaris previ acord de tots els seus membres.
8. Tot el personal intèrpret informador turístic que presti llurs serveis en l'àmbit del Punt de Benvinguda Girona – Gironès assumeix les funcions d'informació i orientació turística. Les tasques a realitzar en matèria de informació turística són les següents:
 - Atendre i informar al públic de forma presencial, telemàtica i telefònica en temes relacionats amb el turisme a la ciutat i a l'entorn proper.
 - Lliurar i distribuir material turístic.

- Elaborar i interpretar dades estadístiques.
- Donar suport en la creació i actualització de material promocional.
- Donar suport en l'actualització de suports d'informació turística (web, xarxes socials, etc).
- Donar suport en l'organització, coordinació i difusió d'activitats turístiques.
- Donar suport en el disseny i desenvolupament d'accions de promoció i difusió turística.
- Dur a terme la venda de productes de marxandatge i/o serveis turístics.
- Arxivar documentació i fer el control de documents i material turístic.
- Donar suport a la gestió administrativa i a l'elaboració de documentació pròpia de la seva unitat.
- Realitzar càlculs senzills, distribuir correspondència, confeccionar documents i material turístic.
- Utilitzar màquines, aparells i programes informàtics.
- Realitzar qualsevol tasca anàloga que li sigui encomanada pels seus superiors.

El servei de informació turística es realitzarà d'acord amb el protocol d'atenció al visitant que s'especifica en l'**annex 1** del present conveni.

Així mateix, el personal que presti llurs serveis al Punt de Benvinguda Girona – Gironès assumeix les funcions de comercialització de productes i serveis, sempre d'acord amb la normativa sectorial vigent. En aquest sentit, el Punt de Benvinguda Girona – Gironès serà un centre de comercialització de productes o serveis que ambdues institucions puguin acordar.

9. Ambdues parts es comprometen que els ingressos que es derivin de la comercialització de productes i serveis turístics, correspondran a cada administració o entitat que els comercialitzi o gestioni.
10. L'Associació de Guies de Girona, mitjançant un conveni amb l'Ajuntament de Girona, disposarà d'un espai per coordinar i gestionar les visites guiades de la ciutat.

CINQUENA.- Vigència del conveni

El present conveni entrarà en vigor en el moment de la seva signatura i tindrà un període de vigència d'un any. En qualsevol moment abans de la finalització del conveni, els signants podran acordar unànimement la pròrroga per un període de fins a quatre anys o la seva extinció de conformitat amb lo establert a l'art. 49 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

SISENA.- Conseqüències aplicables en cas d'incompliment

L'incompliment dels compromisos d'alguna de les parts signatàries, comportarà l'extinció del conveni. No obstant, abans de l'extinció, les parts intentaran resoldre de mutu acord les divergències que puguin sorgir durant el seu desenvolupament.

En el supòsit que alguna de les parts decidís finalitzar anticipadament aquest conveni, haurà de comunicar-ho per escrit a l'altra part amb un mes d'antel·lació.

SETENA.- Causes d'extinció

Són causes de resolució del conveni les següents:

- a. El transcurs del termini establert de vigència sense que s'hagi acordat la pròrroga.
- b. L'acord unànim dels signants, manifestat per escrit.
- c. Incompliment de les obligacions i els compromisos assumits per les parts.
- d. Les causes generals establertes en la legislació vigent.

VUITENA.- Modificació del conveni

El present conveni podrà ser objecte de modificació per acord unànim de l'Ajuntament de Girona i el Consell Comarcal del Gironès, mitjançant la signatura de les corresponents addendes.

NOVENA.- Mecanismes de control

L'Ajuntament de Girona i el Consell Comarcal del Gironès podran dur a terme accions de seguiment i verificació que considerin necessaris per tal de garantir la correcta execució del conveni i podran requerir aquella documentació que creguin convenient per aquest control.

DESENA.- Protecció de dades

Ambdues parts s'obliguen al compliment de tot lo establert a la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD) i el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD, tota la informació de caràcter personal continguda en el present conveni està subjecte a les disposicions de la llei, i només serà utilitzada amb les finalitats previstes per aquest conveni.

Les parts es comprometen a mantenir la confidencialitat de les dades relacionades amb l'objecte del conveni, que en tinguin coneixement en raó de l'execució d'aquest i que no siguin públiques o notòries.

ONZENA.- Jurisdicció

En relació a les discrepàncies que es plantegin en la interpretació i execució d'aquest conveni de col·laboració, que no es puguin resoldre de mutu acord mitjançant la Comissió mixta de seguiment, les parts es sotmetran a la jurisdicció contenciosa administrativa, en concret als Jutjats i Tribunals de Girona.

I en prova de conformitat, ambdues parts signen el present document, en duplicat exemplar i a un sol efecte.

PER L'AJUNTAMENT DE GIRONA

PEL CONSELL COMARCAL
DEL GIRONÈS

La Regidora delegada de Promoció
Econòmica, Desenvolupament Local
Turisme i Ocupació

El President del Consell Comarcal
del Gironès

Glòria Plana i Yanes

Jaume Busquets i Arnau

Certifico
EL SECRETARI

José Ignacio Araujo Gómez

ANNEX I. PROTOCOL D'ATENCIÓ AL VISITANT

1. Objectiu

L'objectiu de l'atenció al públic a les oficines de turisme de la ciutat de Girona és satisfer les expectatives del visitant definint les pautes a seguir per garantir uns estàndards de qualitat.

2. Responsables del servei

Els tècnics informadors intèrprets que presten els seus serveis a les oficines de turisme de la ciutat de Girona són la imatge global del servei d'acollida que es dona de la destinació.

3. Abast

L'atenció al visitant afecta a tot el personal de l'oficina de turisme.

4. Desenvolupament

- L'atenció al visitant afecta a tot el personal de l'oficina i es prioritzarà per davant de qualsevol altra tasca.
- El servei ha d'estar prestat amb professionalitat, amabilitat i eficàcia.
- Les consultes s'atendran, a banda del català i castellà, en els idiomes següents: francès, anglès, italià i alemany.
- Es personalitzarà l'atenció en funció de les consultes i sol·licituds d'informació. Cada visitant haurà de sentir que l'atenció que se li dona és única i especial per a ell.
- La informació que es proporcionarà serà objectiva i completa, adreçant a l'usuari cap aquells serveis que més s'adaptin a les seves necessitats.
- S'utilitzarà un llenguatge proper, planer i clar, aclarint els punts més confusos i les paraules més complexes.
- S'explicarà raonadament i es justificarà el per què de les coses: fonamentant decisions, suggeriments, recomanacions, si s'escau.
- Es parlarà en plural, com a personal de l'oficina de turisme, fent notar que l'organisme té veu, criteri i ganes de col·laborar.
- Es demanaran les coses amb si us plau i expressant agraïment.
- Es parlarà en positiu.
- No es dirà mai un "No ho sabem" per resposta. Es preguntarà primer a la resta de companys i si no es sap, es buscaran altres possibilitats (Internet, telèfon,...)
- Si no es té clar el que pregunta el visitant, es demanarà ajuda als companys.
- Es donaran explicacions curtes i simples, poc a poc i tema per tema. S'ha de tenir en compte que el públic que acudeix a l'oficina de turisme és culturalment divers.
- Els estudiants en pràctiques portaran una targeta amb el nom i el qualificatiu d'estudiant o "pràctiques" i els idiomes amb els quals poden atendre.
- Els informadors no interrompran als seus companys quan estan atenent a un visitant, excepte si se'ls demana ajuda per resoldre o complementar alguna consulta.
- L'informador no es limitarà només a resoldre les demandes, sinó que, en funció del perfil dels clients, sempre proporcionarà informació addicional de la zona perquè el visitant la conegui. Segons les característiques de l'oficina, s'informarà en primer lloc del destí, Girona, de totes les comarques gironines, de la resta de Catalunya si ho sol·liciten.
- El personal tindrà cura de la seva imatge. D'acord amb les normes de cortesia i conducta de l'oficina (procediment normes de cortesia i protocol) el personal haurà

de respectar el què s'estableix en aquest procediment. El Pla de Treball que s'estableix pels Convenis de pràctiques de la Facultat de Turisme de la UdG conté un apartat amb aquestes pautes.

- No estar pendents del telèfon mòbil.
- Tenir en compte que l'atenció al públic no és individual, sinó que és la imatge de tota l'oficina. Una queixa o reclamació afecta a tot l'equip. Per tant s'ha de tenir cura en respectar tots aquests punts per prestar un servei de qualitat.

5. Fases del procediment d'atenció

- La salutació: l'informador serà el primer en prendre la iniciativa, saludant amb una frase estàndard del tipus: "Bon dia", hola, en què el puc ajudar?"

En cas que estigui atenent una altra consulta haurà de prendre la iniciativa i dir per exemple: "un moment si us plau, de seguida estic per Vostè"

-El diàleg: la forma de comunicar-se ha de ser fluïda, cordial i àgil, i donar una resposta ràpida i eficaç a la demanda. El diàleg es personalitzarà tenint en compte el perfil del visitant i el tipus de consulta. S'escoltarà atentament la demanda, i es contestarà amb seguretat. No hi haurà interrupcions en el diàleg i es mantindrà la calma davant qualsevol situació adversa.

- El comiat: igual que en la salutació, l'informador farà servir frases estàndards que, segons el perfil del client seran del tipus: "que tingui un bon dia", "que tingui una bona estada" "si necessita qualsevol informació, no dubti en tornar".

En cas que el visitant ens digui alguna frase del tipus "és molt amable", "la informació que m'ha facilitat és genial" o "el seu anglès (alemany, francès o italià) és excel·lent" ens limitarem a respondre amb "gràcies".

6. Abast de la informació

- Informació detallada de la destinació: fulletons de Girona, i base de dades informatitzada.
- Informació de les comarques de Girona: fulletons i base de dades informatitzada.
- Fulls de queixes i reclamacions de l'Agència Catalana de Consum.

7. Recull de dades estadístiques

En acabar l'atenció al client es registraran les seves dades en el gestor estadístic, el programa per recollir les dades de les oficines de turisme dissenyat des de la Direcció General de Turisme.

Informació essencial pel recull de dades

No oblidar preguntar:

- Nombre de persones per saber si viatgen sols, en grup, família, etc
- Procedència dels visitants.
- Procedència dels visitants nacionals posant el lloc d' on venen o la província.
- Si pernocten a la ciutat o es tracta d'una visita d'un dia .
- Tipologia de la /les consulta/es.

- Lliurament de fulletons i /o vendes.
- Atenció presencial.
- Idioma.

8. Consultes sense resposta immediata

En cas que hi hagi alguna consulta que no es pugui atendre immediatament per falta d'informació documental, perquè la resposta no sigui al 100% actualitzada o no es tingui la informació correcte es procedirà de la forma següent:

- S'intentarà de totes les formes possibles (Internet, telèfon, etc)
- Si no es troba la resposta correcte, es facilitarà al visitant l'adreça del correu electrònic de l'oficina per tal que ens faci la petició per correu i així tenim constància que l'hem de respondre.