

**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE
GIRONA Y EL CONSEJO COMARCAL DEL GIRONÈS EN MATERIA DE
PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y INFORMACIÓN TURÍSTICA**

REUNIDOS

En Girona, a 25 de abril de 2018

De UNA PARTE, la Sra. Glòria Plana Yanes, Concejala de Promoción Económica, Desarrollo Local y Turismo, con sede corporativa en la Plaza del Vi, 1 de Girona, en virtud del acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 28 de abril, y en uso de las delegaciones conferidas por Decreto de Alcaldía, en fecha 18 de marzo de 2016, en nombre y representación del Ayuntamiento de Girona con NIF P1708500B y asistida por el Secretario General de la Corporación, el Sr. José Ignacio Araujo Gómez.

Y DE OTRA PARTE, el Sr. Jaume Busquets Arnau, Presidente del Consejo Comarcal del Gironès actuando en nombre y representación de esta institución y asistido por el Secretario General, el Sr. Jordi Batllori Nouvilas.

Las partes intervienen en virtud de sus respectivos cargos y en el ejercicio de las facultades que tienen conferidas para poder convenir y obligarse en nombre de las organizaciones que representan y en virtud de nombramiento expreso, reconociéndose mutua y recíprocamente la capacidad legal necesaria para la formalización de este convenio de colaboración.

Da fe del acto el Secretario General de la Corporación, Sr. José Ignacio Araujo Gómez, en su condición de fedatario público municipal.



MANIFIESTAN

PRIMERO.- Que el Ayuntamiento de Girona tiene la voluntad de potenciar los recursos turísticos del municipio y de su área comarcal, promocionándose en los mercados turísticos, apostando por un turismo sostenible y de calidad. El Ayuntamiento es competente en el ámbito de promoción de la actividad turística en base al art. 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local y atendiendo al arte. 66 del Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña.

SEGUNDO.- Ambas partes declaran que comparten unos intereses comunes y que el objeto del convenio se concreta en regular un marco de colaboración y coordinación entre el Ayuntamiento de Girona y el Consejo Comarcal del Gironès que permita profundizar y ampliar las líneas de colaboración para la promoción turística conjunta de la ciudad de Girona y la comarca del Gironès.

TERCERO.- Que el Ayuntamiento de Girona es titular de un punto de información turístico ubicado en la calle Berenguer Carnicer, 3 (17001) de Girona.

CUARTO.- Que las partes tienen la voluntad de renovar la colaboración para la gestión compartida de la oficina de información turística Punto de Bienvenida Girona - Gironès situada en la calle Berenguer Carnicer, 3 de Girona.

QUINTO.- Que el Consejo Comarcal del Gironès quiere promover turísticamente la comarca del Gironès y poner a disposición de sus municipios, los contenidos básicos de la información de productos y servicios turísticos.

SEXTO.- Que las partes consideran que para seguir avanzando en esta línea hay una unión de esfuerzos entre todos los agentes públicos y privados con intereses en el sector turístico.



SÉPTIMO.- Las partes que intervienen en este acuerdo han valorado la necesidad de regular las condiciones que deben regir en este convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Girona y el Consejo Comarcal del Gironès.

A tenor de los antecedentes, ambas partes manifiestan su voluntad de suscribir un **CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE GIRONA Y EL CONSEJO COMARCAL DE GIRONÈS EN MATERIA DE PROMOCIÓN, DIFUSIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA**. Por todo lo expuesto, las partes, en la representación que ostentan, formalizan este convenio de acuerdo con las siguientes;

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Objeto y finalidad

El objeto de este convenio es regular un marco de colaboración y coordinación entre el Ayuntamiento de Girona y el Consejo Comarcal del Gironès que permita profundizar y ampliar las líneas de colaboración para la promoción turística conjunta de la ciudad de Girona y la comarca del Gironès. Así como renovar la colaboración para la gestión compartida de la oficina de información turística Punto de Bienvenida Girona - Gironès situada en la calle Berenguer Carnicer, 3 de Girona.

SEGUNDA.- Compromisos del Ayuntamiento de Girona

1. Aportar el espacio de titularidad municipal, conocido como Punto de Bienvenida, situado Berenguer Carnicer número 3 (17001) de Girona para llevar a cabo tareas de información turística.
2. Hacerse cargo de los gastos de funcionamiento y mantenimiento del Punto de Bienvenida Girona- Gironès, excepto las de personal y material de promoción del Consejo Comarcal del Gironès que serán asumidas directamente por esta institución.



3. Llevar a cabo la dirección de la oficina del Punto de Bienvenida Girona - Gironès, de acuerdo con las condiciones establecidas en este convenio.
4. Colaborar con los servicios turísticos del Consejo Comarcal del Gironès y el resto de agentes públicos y privados de la comarca con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos fijados en materia turística, facilitando que la ciudad de Girona sea un punto de salida de experiencias turísticas en el Gironès.
5. Difundir material de promoción turística de la comarca aportado por el Área de Turismo, en ferias y acciones promocionales de la ciudad, del Auditorio Palacio de Congresos, así como en eventos de renombre.
6. Colocar un banner en la página web del Ayuntamiento de Girona con enlace directo a la página web del Área Comarcal de Turismo.
7. Colaborar con el objetivo de que el sector privado del municipio se implique en las acciones y líneas estratégicas que anualmente se fijan en materia turística y fomentar que las empresas, establecimientos y actividades turísticas estén debidamente inscritos en el Registro de Turismo de Cataluña.
8. Proporcionar el material de promoción turística de la ciudad de Girona para su distribución en la oficina del Punto de Bienvenida Girona - Gironès y en las Ferias y Mercados donde se participe.
9. Hacer efectiva una aportación de 30.000,00 euros, con cargo en la partida presupuestaria COVENIS TURISME 2018 601 43200 48001 del Área de Promoción Económica, Desarrollo Local y Turismo, en concepto de prestación del servicio de información turística en el Punto de Bienvenida Girona - Gironès por parte del Consejo Comarcal del Gironès. Esta cantidad también conllevará la colaboración del Ayuntamiento de Girona en el proyecto comarcal de dinamización turística Gironès, Tierra de Paseo.

TERCERA.- Compromisos del Consejo Comarcal del Gironès

1. Promover la oferta turística de la ciudad, así como difundir el material editado por el Ayuntamiento de Girona, en ferias, campañas específicas y acciones promocionales.
2. Llevar a cabo la gestión de la oficina del Punto de Bienvenida Girona - Gironès, de acuerdo con las condiciones establecidas en este convenio.
3. Facilitar al Ayuntamiento de Girona la posibilidad de participar en el conjunto de ferias y acciones de turismo en las que participe el área de Turismo del Consejo Comarcal del Gironès.
4. Organizar un mínimo de 5 actividades que podrán ser de diferentes tipologías (culturales, de naturaleza, gastronómicas...), con el objetivo de diversificar el producto turístico de la ciudad, las cuales se incorporarán al programa de actividades anuales del municipio.
5. Incorporar imágenes de la ciudad de Girona en el material editado y en toda la difusión 2.0, que estarán situadas y enlazadas en la agenda del Ayuntamiento de Girona
6. Colocar un banner en la página web del Área de Turismo del Consejo Comarcal del Gironès con el enlace directo a la página web de Turismo del Ayuntamiento de Girona.
7. Incorporar el logotipo institucional del Ayuntamiento de Girona en los materiales de difusión editados, así como también en los materiales de difusión del resto de municipios de la comarca.
8. Aportar el material de mobiliario, los equipos informáticos y hacer el mantenimiento.
9. Aportar los recursos humanos para dar cobertura a los horarios establecidos en el punto 7 del presente convenio. La plantilla de personal que aportará el Consejo Comarcal del Gironès, debe tener la calificación de informadores/as intérpretes, diplomados/as en Turismo o titulación equivalente y conocimientos suficientes para llevar a cabo las tareas de información turística de la ciudad de Girona y de la comarca del Gironès.



CUARTA.- Compromisos de las partes en la gestión del Punto de Bienvenida Girona- Gironès

1. El Punto de Bienvenida Girona - Gironès dispondrá del espacio suficiente para la correcta prestación del servicio y, habilitará el espacio necesario para instalar los elementos que identifiquen de forma clara cada una de las partes y sus productos y servicios.
2. La dirección del Punto de Bienvenida Girona - Gironès corresponderá a la Alcaldesa de Girona o por delegación a la persona responsable de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Girona.
3. Se establece una Comisión de seguimiento paritaria formada por 2 representantes del Ayuntamiento de Girona y por 2 representantes del Consejo Comarcal del Gironès.

La Comisión se reunirá, como mínimo, 3 veces al año, y también cuando una de las partes lo solicite, y tendrá las siguientes funciones:

- I. Establecer los criterios directivos de Punto de Bienvenida Girona –Gironès.
 - II. Aprobar los procedimientos organizativos del Punto de Bienvenida Girona-Gironès.
 - III. Velar para el cumplimiento del presente convenio.
 - IV. Resolver los problemas de interpretación y cumplimiento que puedan plantearse.
 - V. Todo lo que las partes le quieran someter.
4. La plantilla de personal del Punto de Bienvenida Girona - Gironès estará formada por el personal que aportará el Consejo Comarcal del Gironès, y constará de dos personas fijas y dos personas de refuerzo. Además podrá ser complementado por otro tipo de personal, previo acuerdo de la Comisión de seguimiento, en función del calendario de apertura y los eventos puntuales que generen más flujo turístico en la ciudad.



5. El Punto de Bienvenida Girona - Gironès prestará los servicios de información turística de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 66/2014, de 13 de mayo, de regulación de los Servicios de Información, Difusión y Atención Turística de Cataluña, y demás normativa sectorial vigente.

6. Las partes se comprometen a suministrar el material de información, difusión y promoción de edición propia, para que se pueda prestar el servicio de una forma adecuada, así como poner a disposición de la oficina todos los productos y servicios propios o ajenos en la cartera de comercialización del propio Ayuntamiento de Girona o del Consejo Comarcal del Gironès.

7. El horario de atención al público del Punto de Bienvenida Girona - Gironès será el siguiente:

Horario de invierno (del 1 de noviembre al 31 de marzo)

De lunes a viernes: de 9 a 15h

Sábados, domingos y festivos: de 9 a 14h

Horario de verano (del 1 de abril al 31 de octubre)

De lunes a viernes: de 9 a 19h

Sábados: de 9 a 17h

Domingos y festivos: de 9 a 14h

- En eventos especiales que se organicen en la ciudad, este horario podrá estar sujeto a modificación (Girona 10, Girona Temps de Flors, Semana Santa ...).

Días de cierre: 25 y 26 de diciembre, 1 y 6 de enero.

- La Comisión de Seguimiento del Punto de Bienvenida Girona- Gironès se reserva el derecho de modificar estos horarios previo acuerdo de todos sus miembros.



8. Todo el personal intérprete informador turístico que preste sus servicios en el ámbito del Punto de Bienvenida Girona - Gironès asume las funciones de información y orientación turística. Las tareas a realizar en materia de información turística son las siguientes:

- Atender e informar al público de forma presencial, telemática y telefónica en temas relacionados con el turismo en la ciudad y en el entorno próximo.
- Entregar y distribuir material turístico.
- Elaborar e interpretar datos estadísticos.
- Apoyar en la creación y actualización de material promocional.
- Apoyar en la actualización de soportes de información turística (web, redes sociales, etc).
- Apoyar en la organización, coordinación y difusión de actividades turísticas.
- Apoyar en el diseño y desarrollo de acciones de promoción y difusión turística.
- Llevar a cabo la venta de productos de merchandising y/o servicios turísticos.
- Archivar documentación y hacer el control de documentos y material turístico.
- Apoyar la gestión administrativa y la elaboración de documentación propia de su unidad.
- Realizar cálculos sencillos, distribuir correspondencia, confeccionar documentos y material turístico.
- Utilizar máquinas, aparatos y programas informáticos.
- Realizar cualquier tarea análoga que le sea encomendada por sus superiores.

El servicio de información turística se realizará de acuerdo con el protocolo de atención al visitante que se especifica en el **anexo 1** del presente convenio.

Así mismo, el personal que preste sus servicios en el Punto de Bienvenida Girona - Gironès asume las funciones de comercialización de productos y servicios, siempre de acuerdo con la normativa sectorial vigente. En este

sentido, el Punto de Bienvenida Girona - Gironès será uno de los centros de comercialización de la Girona City Card, así como de otros productos o servicios que ambas instituciones puedan acordar.

9. Las dos partes se comprometen a que los ingresos que se deriven de la comercialización de productos y servicios turísticos corresponderán a cada administración o entidad que los comercialice o gestione.

10. La Asociación de Guías de Girona mediante un convenio con el Ayuntamiento de Girona dispondrá de un espacio para coordinar y gestionar las visitas guiadas de la ciudad.

QUINTA.- Vigencia del convenio

El presente convenio entrará en vigor en el momento de su firma y tendrá un período de vigencia de un año. En cualquier momento antes de la finalización del convenio, los firmantes podrán acordar unánimemente la prórroga por un período de hasta cuatro años o su extinción de conformidad con lo establecido en el art. 49 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

SEXTA - Consecuencias aplicables en caso de incumplimiento

El incumplimiento de los compromisos de alguna de las partes firmantes, conllevará la extinción del convenio. No obstante, antes de la extinción, las partes intentarán resolver de mutuo acuerdo las divergencias que puedan surgir durante su desarrollo.

En el supuesto de que alguna de las partes decidiera finalizar anticipadamente este convenio, deberá comunicarlo por escrito a la otra parte con un mes de antelación.



SÉPTIMA- Causas de extinción

Son causas de resolución del convenio las siguientes:

- a) El transcurso del plazo establecido de vigencia sin que se haya acordado la prórroga.
- b) El acuerdo unánime de los firmantes, manifestado por escrito.
- c) Incumplimiento de las obligaciones y los compromisos asumidos por las partes.
- d) Las causas generales establecidas en la legislación vigente.

OCTAVA.- Modificación del convenio

El presente convenio podrá ser objeto de modificación por acuerdo unánime del Ayuntamiento de Girona y el Consejo Comarcal del Gironès, mediante la firma de las correspondientes adendas.

NOVENA.- Mecanismos de control

El Ayuntamiento de Girona y el Consejo Comarcal del Gironès podrán llevar a cabo acciones de seguimiento y verificación que consideren necesarios para garantizar la correcta ejecución del convenio y podrán requerir aquella documentación que crean conveniente para este control.

DÉCIMA.- Protección de datos

Ambas partes se obligan al cumplimiento de todo lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, toda la información de carácter personal contenida en el presente convenio está sujeto a las disposiciones de la ley, y sólo será utilizada con las finalidades previstas por este convenio.



Las partes se comprometen a mantener la confidencialidad de los datos relacionados con el objeto del convenio, que tengan conocimiento en razón de la ejecución del mismo y que no sean públicas o notorias.

ONZEAVA.- Jurisdicción

En relación a las discrepancias que se planteen en la interpretación y ejecución de este convenio de cesión, que no se puedan resolver de mutuo acuerdo mediante la Comisión mixta de seguimiento, las partes se someterán a la jurisdicción contencioso administrativa, en concreto a los Juzgados y Tribunales de Girona.

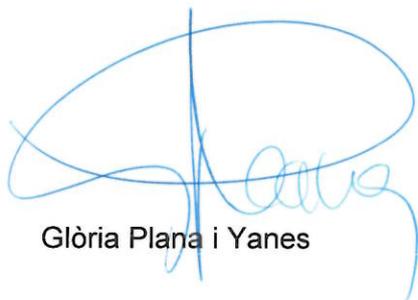
Y en prueba de conformidad, ambas partes firman el presente documento, en duplicado ejemplar y a un solo efecto.

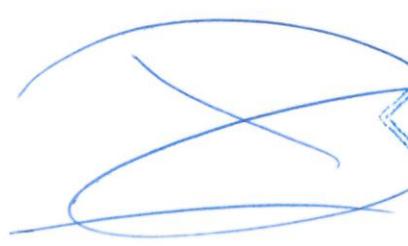
POR EL AYUNTAMIENTO DE GIRONA

POR EL CONSEJO COMARCAL
DEL GIRONÈS

La Concejal delegada de Promoción
Económica, Desarrollo Local
Y Turismo

Presidente del Consejo Comarcal
el Gironès


Glòria Plana i Yanes


Jaume Busquets i Arnau






Certifico
EL SECRETARIO
José Ignacio Araujo Gómez

ANEXO I. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL VISITANTE

1. Objetivo

El objetivo de la atención al público en las oficinas de turismo de la ciudad de Girona es satisfacer las expectativas del visitante definiendo las pautas a seguir para garantizar unos estándares de calidad.

2. Responsables del servicio

Los técnicos informadores intérpretes que prestan sus servicios en las oficinas de turismo de la ciudad de Girona son la imagen global del servicio de acogida que se da del destino.

3. Alcance

La atención al visitante afecta a todo el personal de la oficina de turismo.

4. Desarrollo

- La atención al visitante afecta a todo el personal de la oficina y se priorizará por delante de cualquier otra tarea
- El servicio debe estar prestado con profesionalidad, amabilidad y eficacia.
- Las consultas se atenderán, aparte del catalán y castellano, en los idiomas siguientes: francés, inglés, italiano y alemán.
- Se personalizará la atención en función de las consultas y solicitudes de información. Cada visitante deberá sentir que la atención que se le da es única y especial para él.
- La información que se proporcionará será objetiva y completa, dirigiéndose al usuario hacia aquellos servicios que más se adapten a sus necesidades.
- Se utilizará un lenguaje cercano, sencillo y claro, aclarando los puntos más confusos y las palabras más complejas.
- Se explicará razonadamente y se justificará el por qué de las cosas: fundamentando decisiones, sugerencias, recomendaciones, en su caso.
- Se hablará en plural, como personal de la oficina de turismo, haciendo notar que el organismo tiene voz, criterio y ganas de colaborar.
- Se pedirán las cosas con por favor y expresando agradecimiento.
- Se hablará en positivo.
- No use nunca un "No lo sabemos" por respuesta. Se preguntará primero al resto de compañeros y si no se sabe, se buscarán otras posibilidades (Internet, teléfono,
- Si no se tiene claro lo que pregunta el visitante, se pedirá ayuda a los compañeros.
- Se darán explicaciones cortas y simples, poco a poco y tema por tema. Hay que tener en cuenta que el público que acude a la oficina de turismo es culturalmente diverso.
- Los estudiantes en prácticas llevarán una tarjeta con el nombre y el calificativo de estudiante o "prácticas" y los idiomas con los que pueden atender.



- Los informadores no interrumpirán a sus compañeros cuando están atendiendo a un visitante, salvo si se les pide ayuda para resolver o complementar alguna consulta.
- El informador no se limitará sólo a resolver las demandas, sino que, en función del perfil de los clientes, siempre proporcionará información adicional de la zona para que el visitante la conozca. Según las características de la oficina, se informará en primer lugar del destino, Girona, de todas las comarcas de Girona, del resto de Cataluña si lo solicitan.
- El personal cuidará de su imagen. De acuerdo con las normas de cortesía y conducta de la oficina (procedimiento normas de cortesía y protocolo) el personal deberá respetar lo que establece en este procedimiento. El Plan de Trabajo que establece los Convenios de prácticas de la Facultad de Turismo de la UdG contiene un apartado con estas pautas.
- No estar pendientes del teléfono móvil.
- Tener en cuenta que la atención al público no es individual, sino que es la imagen de toda la oficina. Una queja o reclamación afecta a todo el equipo. Por lo tanto se debe tener cuidado en respetar todos estos puntos para prestar un servicio de calidad.

5. Fases del procedimiento de atención

- El saludo: el informador será el primero en tomar la iniciativa, saludando con una frase estándar del tipo: "Buenos días", hola, en qué puedo ayudarle? "

En caso de que esté atendiendo otra consulta deberá tomar la iniciativa y decir por ejemplo: "un momento por favor, enseguida estoy para Usted"

- El diálogo: la forma de comunicarse debe ser fluida, cordial y ágil, y dar una respuesta rápida y eficaz a la demanda. El diálogo se personalizará teniendo en cuenta el perfil del visitante y el tipo de consulta. Se escuchará atentamente la demanda, y se contestará con seguridad. No habrá interrupciones en el diálogo y se mantendrá la calma ante cualquier situación adversa.

- La despedida: igual que en el saludo, el informador utilizará frases estándares que, según el perfil del cliente serán del tipo: "que tenga un buen día", "que tenga una buena estancia" "si necesita cualquier información, no dude en volver".

En caso de que el visitante nos diga alguna frase del tipo "es muy amable", "la información que me ha facilitado es genial" o "su inglés (alemán, francés o italiano) es excelente nos limitaremos a responder con "gracias".

6. Alcance de la información

- Información detallada del destino: folletos de Girona, y base de datos informatizada.
- Información de las comarcas de Girona: folletos y base de datos informatizada.
- Hojas de quejas y reclamaciones de la Agencia Catalana de Consumo.



7. Recopilación de datos estadísticos

Al terminar la atención al cliente se registrarán sus datos en el gestor estadístico, el programa para recoger los datos de las oficinas de turismo diseñado desde la Dirección General de Turismo.

Información esencial por la recopilación de datos

No olvidar preguntar:

- Número de personas para saber si viajan solos, en grupo, familia, etc
- Procedencia de los visitantes
- Procedencia de los visitantes nacionales poniendo el lugar de donde vienen o la provincia.
- Si pernoctan en la ciudad o se trata de una visita de un día.
- Tipología de la/s consulta/as.
- Entrega de folletos y/o ventas.
- Atención presencial.
- Idioma.

8. Consultas sin respuesta inmediata

En caso de que haya alguna consulta que no se pueda atender inmediatamente por falta de información documental, para que la respuesta no sea al 100% actualizada o no se tenga la información correcta se procederá de la forma siguiente:

- Se intentará de todas las formas posibles (Internet, teléfono, etc)
- Si no se encuentra la respuesta correcta, se facilitará al visitante la dirección del correo electrónico de la oficina para que nos haga la petición por correo y así tenemos constancia que debemos responder.

