

DETERMINACIONS DE FUNCIONAMENT DEL PROGRAMA PUNTS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA DE LES COMARQUES DE BARCELONA

1. INTRODUCCIÓ

La Diputació de Barcelona, a través de la Gerència de Serveis de Turisme treballa per afavorir el desenvolupament social i econòmic dels 311 municipis de la demarcació de Barcelona a través del sector del turisme. El suport a les polítiques turístiques de municipis i altres entitats territorials, així com la promoció i creació de productes turístics, són els dos objectius principals que defineixen de forma genèrica la seva missió.

L'Oficina Tècnica de Turisme, dins de la Gerència de Serveis de Turisme, centra la seva actuació en el suport al món local en matèria de turisme incidint en el camp del coneixement, de la planificació turística del territori mitjançant la realització de treballs, activitats, assessoraments, intervencions directes sobre recursos, a través de la implantació de noves infraestructures i el suport a l'estructuració de nous productes turístics com a promoció global i econòmica del territori.

La seva missió és atendre de forma satisfactòria, tècnica i econòmicament, les necessitats i expectatives dels ens locals de la província de Barcelona i els seus departaments de gestió turística (ajuntaments, consorcis i consells comarcals, entre d'altres) a través de la realització de treballs, activitats, assessoraments i intervencions directes sobre recursos i infraestructures, tot cercant informació qualificada del sector en l'àmbit provincial, transmetent el coneixement generat sobre el turisme i la seva gestió, especialment a escala local. Planifica anualment les seves actuacions en base a un pla de treball que integra objectius, àrees de treball i activitats.

La Diputació de Barcelona s'ha compromès a contribuir de forma activa a l'assoliment de l'Agenda 2030 i dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS) mitjançant el suport a la seva localització a tot el territori de la demarcació de Barcelona. En aquest sentit, referma la voluntat d'impulsar iniciatives que promoguin l'assoliment dels ODS en totes les seves esferes i dimensions. Així, la Diputació de Barcelona aspira a convertir-se en un referent de la innovació en la implementació dels ODS, i el seu rol, com a xarxa de municipis, és idoni per assolir aquest objectiu.

El Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona s'emmarca en l'objectiu de desenvolupament sostenible (ODS) 8: Promoure el creixement econòmic sostingut, inclusiu i sostenible i el treball digne i en el (ODS) 12: Producció i consum responsables.

Des de la Gerència de Serveis de Turisme es vol dotar a les comarques de la demarcació de Barcelona d'un major nombre de punts d'informació turística (ja sigui a través d'entitats públiques o equipaments/serveis turístics privats) que ajudin a complementar el servei d'atenció i informació al turista/visitant, millorant així la cobertura i la qualitat de la informació turística que s'ofereix en els territoris. El resultat final és l'acreditació d'establiments turístics com punts d'informació. El programa anirà dirigit a totes aquelles empreses, serveis i entitats públiques que tinguin establiments o serveis que tinguin interès en oferir un servei d'informació turística de qualitat, donar un valor afegit als serveis que ja estan donant i crear sinergies de treball amb la resta d'agents turístics.

L'adhesió al Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona és gratuïta i voluntària.

2. DEFINICIÓ I OBJECTIUS

L'Objectiu del programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona és dotar a la província de Barcelona de punts d'informació turística, complementaris a la xarxa d'oficines de turisme de la província, on el turista tingui possibilitat de ser informat de l'oferta turística existent, alhora que pugui rebre assistència i suport en l'organització de la seva estada in situ.

És un programa que treballa per millorar l'oferta turística de les comarques de Barcelona.

El Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona està adreçat a empreses, serveis i entitats públiques que tinguin establiments o serveis que vulguin ser punt d'informació turística de les comarques de Barcelona per tal d'acreditar-se com a Punt d'Informació Turística.

Hauran de ser establiments que tinguin contacte directe amb el turista. L'objectiu és que en cas de tenir consultes al seu establiment puguin informar de l'oferta turística existent, de forma veraç i professional, fent una funció complementària a la tradicional d'una oficina de turisme, però mai substituint-la.

El programa es porta a terme de forma coordinada amb els ens de gestió turística de les comarques de Barcelona que són els organismes que finalment despleguen el programa al territori.

Amb aquest programa es pretén:

- Capacitar els professionals de les empreses, serveis i entitats públiques que tinguin establiments o serveis que vulguin ser Punts d'Informació Turística, millorant habilitats d'atenció al públic en general, per a l'increment de la qualitat de la informació turística que ofereixen, proporcionant noves eines, tècniques i recursos, generant un valor afegit en l'acció de donar informació turística.
- Dotar les empreses, serveis i entitats públiques amb establiments acreditats com a Punt d'Informació Turística amb material promocional per acompanyar l'assessorament al visitant/turista.
- Crear una xarxa de treball de punts d'informació turística.
- Millorar la imatge de la destinació, consolidant una destinació cohesionada i estructurada, enfocada a la satisfacció del client.
- Augmentar la percepció de fiabilitat i seguretat sobre la informació de l'oferta turística existent, dotant de coneixement per tal de donar resposta de forma solvent, contrastada i acurada a les peticions d'informació turística.
- Incrementar la implicació dels agents turístics en els objectius de la destinació i generar sinèrgies en altres projectes, amb altres col·laboracions i d'altres programes de la Diputació de Barcelona.
- Avançar cap a la excel·lència turística.

3. METODOLOGIA DE DESPLEGAMENT TERRITORIAL

La Diputació de Barcelona coordina el Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona i el desplegament al territori es fa a través dels ens de gestió turística comarcals, tenint el contacte directe amb les empreses, serveis i entitats públiques que tinguin establiments o serveis que vulguin ser Punts d'Informació Turística.

S'organitzen formacions anuals sobre diverses temàtiques molt enfocades a: Atenció al client, Coneixement de territori, Noves tecnologies aplicades al sector turístic i altres matèries que siguin d'interès per als participants del programa.

Les convocatòries i els controls d'assistència es gestionaran sempre a través de la persona referent del programa Punts d'Informació Turística, dins de cada ens de gestió turística comarcal.

3.1. PRIMER ANY – PRIMERA ADHESIÓ

PER ACREDITAR-SE COM A PUNT D'INFORMACIÓ TURÍSTICA

Per a obtenir l'acreditació per primera vegada, cal superar els compromisos de formació corresponents que s'indiquen a continuació:

- 1- Assistència a la formació inicial on s'explica el programa Punts d'Informació Turística i es donen nocions bàsiques sobre la comarca a la qual pertany l'empresa, servei o entitat pública que té establiments o serveis que volen ser Punts d'Informació Turística.
- 2- Assistència on-line a una acció de formació proposada anualment. Aquesta formació podrà ser convalidada si s'ha realitzat alguna formació genèrica en turisme durant l'any en curs. L'ens de gestió turística comarcal haurà de comprovar i convalidar aquesta formació, i per fer-ho l'empresa, servei o entitat pública haurà de presentar algun document acreditatiu.
- 3- Assistència a una sortida de coneixement de territori que proposi l'ens de gestió turística comarcal.

Revisió de compromisos: l'ens de gestió turística comarcal és el responsable de revisar el compliment de tots els compromisos obligatoris anuals per a l'obtenció de l'acreditació.

Validació Final: els controls d'assistència a les formacions per acreditar-se es gestionaran a través dels ens de gestió turística comarcals. Es requereix assistir a un mínim de tres sessions el primer any, exposades anteriorment.

Obtenció de l'acreditació: Les empreses, serveis i entitats públiques que tenen establiments o serveis que volen ser Punts d'Informació Turística, obtindran la seva acreditació assistint a les 3 accions proposades, obtenint una placa o vinil per establiment acreditat i elements per facilitar la tasca de donar informació turística.

3.2. RENOVACIÓ DE L'ACREDITACIÓ

La renovació de l'acreditació es realitza anualment.

Passat el primer any, la renovació de l'acreditació comporta fer les següents assistències dins del Programa Punts d'Informació turística de les Comarques de Barcelona, donant forma a aquesta millora continua que busca el Programa:

1. Assistència on-line a una acció de formació proposada anualment. Aquesta formació podrà ser convalidada si s'ha realitzat alguna formació genèrica en turisme durant l'any en curs. L'ens de gestió turística comarcal haurà de comprovar i convalidar aquesta formació, i per fer-ho l'empresa, servei o entitat pública haurà de presentar algun document acreditatiu.
2. Assistència a una sortida de coneixement de territori que proposi l'ens de gestió turística comarcal.

Revisió de compromisos: l'ens de gestió turística comarcal és el responsable de revisar el compliment de tots els compromisos obligatoris anuals per a la renovació de l'acreditació.

Validació Final: els controls d'assistència a les formacions per renovar-se dins el programa es gestionaran a través dels ens de gestió turística comarcals. Es requereix assistir a un mínim de dos sessions anuals, exposades anteriorment.

Obtenció de la renovació: Les empreses, serveis i entitats públiques que tenen establiments o serveis que son Punts d'Informació Turística, obtindran la seva renovació de forma automàtica.

4. REQUISITS PER FORMAR PART DEL PROGRAMA

Per poder formar part del Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona, les empreses, serveis i entitats públiques de la destinació han de complir amb els següents requisits:

- a) El seu àmbit d'actuació serà les comarques de Barcelona i la seva activitat pertànyer a algun dels subsectors següents:

Agències de Viatges (Receptives, minoristes i majoristes) Allotjaments rurals

Allotjaments Turístics (hotels, hostals, pensions, apartaments turístics, albergs i HUTs) Altres serveis

Biblioteques

Càmpings Cellers

Comerços (Comerç minorista i centres comercials)

Destinacions (ens locals amb polítiques públiques de turisme en una destinació) Empreses organitzadores d'esdeveniments MICE

Espais naturals protegits

Guies turístics (Empreses de guiatge o autònoms)

Museus (Museus, centres d'interpretació i espais turístics visitables) Oficines d'informació turística (Municipals, comarcals i autonòmiques)

Organitzadors d'experiències (plataformes en línia d'activitats, visites, venda d'entrades, etc.)

Organitzadors d'esdeveniments esportius

Palau de congressos (Palau i espais on s'acullen esdeveniments) Platges

Ports esportius
Restaurants (Restaurants, bars i cafeteries) Transport
turístic
Wellness

b) Comptar amb la validació dels seus respectius ens de gestió turística comarcals (Consell Comarcal, Consorci de Turisme o Agència de Desenvolupament Econòmic).

c) Manifestar el seu compromís amb:

- El compliment de la normativa legal vigent referida al sector al que pertany, en particular, tota aquella referida a preservar i promoure el treball digne, l'equitat de gènere i la no discriminació.
- El respecte a llur conveni col·lectiu dels treballadors i les treballadores, i la inexistència de qualsevol motiu o instància de desvinculació del mateix, així com la inexistència de sancions de la Inspecció de Treball i Seguretat Social, ni sentències fermes per incompliments del conveni sectorial de referència a l'activitat principal de l'entitat, o per raons de discriminació de la representació dels treballadors/es o dels seus drets d'informació, o per denúncies relacionades amb la cessió il·legal de treballadors (vinculats a processos d'externalització) durant l'últim any.
- En el cas que s'opti per l'externalització de part de l'activitat de l'empresa, es garanteix el compliment de les condicions de salari i jornada laboral fixades pel propi conveni de treball de l'activitat principal.
- El foment de la contractació de treballadors i treballadores amb discapacitat segons indica la llei o bé a través de terceres empreses i organitzacions que donin suport a grups vulnerables. En el cas d'empreses de més de 50 treballadors/es es manifesta el compliment del que preveu la Llei d'Inserció de persones amb discapacitat a l'organització.
- El compliment de la normativa legal vigent referida als plans d'igualtat.
- El compliment de la normativa legal en protecció de dades personals (RGPD, LO 3/2018 i resta de normativa estatal o autonòmica que la desenvolupi).
- L'atenció de les recomanacions i observacions dels informes de vigilància de la salut, emprenent les accions d'adaptació de llocs de treball o reubicació de treballadors/es a l'efecte de promoure àmbits de treball respectuosos de la salut i seguretat laboral. El respecte a la confidencialitat i seguretat de les dades, agents implicats i la informació compartida, fent-ne ús només per assolir els objectius de l'adhesió al Programa Punts d'informació Turística de les comarques de Barcelona.
- A subministrar els recursos i equipaments per la implantació del pla de contingència on s'estableixen les mesures de seguretat enfront la COVID 19 o qualsevol altre pandèmia o situació de greu risc sanitari.
- Treballar per a la millora continua en tots els àmbits de la sostenibilitat socio-cultural, econòmica i ambiental.

d) Així mateix hauran de:

- Fer un ús correcte de la Marca, exposant de manera destacada el distintiu que li sigui atorgat.
- En cas d'incompliment d'alguns dels compromisos adquirits en el Programa Punts d'informació Turística de les comarques de Barcelona, o en cas de causar baixa voluntària, l'establiment deixa d'estar autoritzat a exposar i aplicar la imatge del Programa en cap tipus de suport comercial, i immediatament haurà de retirar-la de qualsevol suport en el què s'hagi emprat.

- Proporcionar les dades necessàries per participar en les accions de promoció que realitzi l'ens de gestió turística comarcal directament o Diputació de Barcelona.
- Assistir al cicle formatiu d'adhesió o renovació (caldrà assistir a un mínim de 3 sessions formatives el primer any i per renovar de 2 sessions).
- Orientar al visitant/turista en la seva estada.
- Ser prescriptor de l'oferta turística i incentivar la visita.
- Tenir coneixements actualitzats sobre tota l'oferta turística comarcal.
- Distribuir material promocional comarcal o provincial i sol·licitar-ne més exemplars en cas que s'exhaureixin els que utilitzi normalment.
- Estar en contacte amb la seva entitat turística comarcal referent.
- Col·laborar amb als tècnics de l'ens de gestió turística comarcal i tècnics de la Diputació de Barcelona.

Els ens de gestió turística comarcals són els responsables de validar totes les sol·licituds abans de presentar-les a la Seu electrònica de la Diputació de Barcelona.

La Diputació de Barcelona, juntament amb els ens de gestió turística comarcal són els responsables de fer el seguiment del compliment dels requisits establerts al Programa.

En el moment de presentar la sol·licitud d'adhesió els establiments o serveis de les empreses, serveis i entitats públiques hauran de manifestar que compleixen amb els requisits que recullen aquestes Determinacions, tot subscriuint les declaracions responsables incloses en el formulari electrònic.

5. PROCEDIMENT D'ALTES I BAIXES DEL PROGRAMA PUNTS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA DE LES COMARQUES DE BARCELONA

5.1. Alta al Programa

Per pertànyer al Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona cal fer sol·licitud a través de la Seu electrònica de la Diputació de Barcelona, i omplir el formulari corresponent de sol·licitud d'alta per adherir-se al programa.

L'adhesió al Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona és gratuïta i voluntària.

Les sol·licituds es podran fer durant els tres primers mesos de l'any natural (gener-febrer-març) A excepció de l'any 2024 que es podran presentar fins a 30 de setembre.

Cal presentar la següent documentació:

- ✓ DNI del/de la representant legal (només si no utilitzen un certificat electrònic de representant legal de l'entitat o empresa).
- ✓ Targeta d'identificació fiscal o NIF de l'entitat o empresa (només si s'oposen a la consulta de serveis interoperables).
- ✓ Autorització de representant legal (només si qui signa el formulari electrònic no és el representant legal de l'entitat o empresa).

El formulari electrònic de la sol·licitud conté les declaracions responsables necessàries per tal que les empreses, serveis i entitats públiques que vulguin adherir-se al Programa les subscriuguin. Amb la signatura electrònica dels formularis, el representant legal es fa responsable del què s'hi declara i manifesta que compleix amb els requisits que recullen aquestes Determinacions.

Les declaracions responsables que les empreses, serveis i entitats públiques hauran de subscriure de manera obligatòria en el formulari de alta són les següents:

1. Declaro responsablement que em comprometo a executar els compromisos inherents al Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona i a complir en estrictes termes les condicions establertes a l'esmentat Programa.
2. Declaro responsablement que em sotmetré a les actuacions de comprovació a efectuar pels Ens impulsors del programa i per l'òrgan de supervisió que recau en la Diputació de Barcelona.

En el cas que no tramiti la petició directament el representant legal amb un certificat electrònic de representació caldrà aportar l'autorització de representant signada amb certificat electrònic de representant legal de l'entitat o empresa.

S'informa a les empreses, serveis i entitats públiques interessades en adherir-se al Programa que en aplicació de l'article 28.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i la Disposició addicional vuitena de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals y garantia dels drets digitals, la Diputació de Barcelona, com administració actuant en aquest procés, queda facultada en l'exercici de les seves competències, a realitzar les verificacions que resultin necessàries per a comprovar l'exactitud de les dades identificatives aportades pels interessats, sense que hagi de presentar cap documentació original, llevat que vulgui exercir, de forma suficientment motivada, el seu dret d'oposició a la consulta de dades personals a d'altres administracions públiques a través de mitjans electrònics i de les plataformes d'intermediació establertes.

En el supòsit que l'interessat vulgui exercir el seu dret d'oposició a què la Diputació de Barcelona consulti i verifiqui telemàticament aquestes dades, haurà de motivar la causa de la seva oposició a través del formulari electrònic, i l'administració l'haurà de ponderar amb els drets i deures que siguin d'aplicació, i procedir a la seva resolució motivada.

La manifestació expressa d'oposició en el formulari de sol·licitud, implica que el sol·licitant queda obligat a aportar la documentació necessària per acreditar que compleix amb els requisits establerts en aquestes determinacions en el moment de presentar la sol·licitud.

Finalment, en el cas que la Diputació de Barcelona, per causes alienes a la seva actuació, no pugui comprovar d'ofici les dades i el compliment dels requisits esmentats a través de les consultes telemàtiques, requerirà a l'interessat per a que porti la documentació escaient en el termini de 7 dies naturals des de l'endemà de rebre el requeriment per comprovar/esmenar la documentació o els defectes assenyalats.

Les altes en el Programa seran aprovades i notificades als interessats per la Gerència de Serveis de Turisme.

5.2. Baixa al Programa

Per sol·licitar la baixa al Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona cal fer sol·licitud a través de la Seu electrònica de la Diputació de Barcelona, i omplir el formulari corresponent de sol·licitud de baixa al programa.

La baixa al Programa es pot realitzar en qualsevol moment de l'any, i la sol·licitud de baixa serà acceptada amb efectes a partir de la data de la seva presentació a través de la Seu Electrònica de la Diputació de Barcelona.

El formulari electrònic de la sol·licitud de baixa conté les declaracions responsables necessàries per tal que les empreses, serveis i entitats públiques que no vulguin renovar l'adhesió al Programa caldrà que subscriuguin les declaracions responsables incloses en el formulari electrònic.

Les declaracions responsables que les empreses, serveis i entitats públiques hauran de subscriure de manera obligatòria en el formulari de baixa són les següents:

1. Declaro responsablement que amb la present baixa voluntària al Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona, no utilitzaré ni aplicaré en cap establiment ni en cap tipus de suport comercial la imatge de Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona i la retiraré de qualsevol suport públic en el que s'hagi emprat la imatge per iniciativa pròpia.

La Diputació de Barcelona també podrà procedir a donar de baixa a un participant del Programa Punts d'Informació turística de les Comarques de Barcelona per:

- a) Incompliment dels requisits i compromisos exigits o portar a terme activitats contràries o nocives en relació amb els objectius del Programa.
- b) No facilitar la informació que li sigui sol·licitada des de l'ens de gestió turística comarcal o la Gerència de Serveis de Turisme en relació al Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona.
- c) Tancament de l'establiment o servei de l'empresa, servei o entitat adherida al Programa sense que hagi tramitat la baixa a través de la Seu Electrònica.

En el cas d'incompliment d'alguns dels compromisos adquirits en el Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona, o en cas de causar baixa voluntària, l'establiment deixa d'estar autoritzat a exposar i aplicar la imatge del Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona en cap tipus de suport comercial, i haurà de retirar-la de qualsevol suport en el que s'hagi emprat.

6. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Les dades personals facilitades en el desenvolupament d'aquest programa seran objecte de tractament d'acord amb el que preveu el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb la finalitat de gestionar el Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona i realitzar les activitats relatives als serveis i/o accions d'aquest. Aquest tractament és porta a terme en compliment d'una missió realitzada en interès públic (art. 6. RGPD) d'acord amb els articles 25.2.h) i 36.1.b) de l'LRBRL.

Les dades es compartiran amb els ens comarcals turístics de la corresponent comarca per poder fer la implantació del programa i es publicaran a la Web, si s'escau, únicament les dades de l'empresa. No s'ha previst cap altre cessió i no se cediran a tercers, si no és per imperatiu legal. Les dades es conservaran d'acord amb la política de gestió documental de la Diputació de Barcelona.

Els drets de l'autodeterminació informativa sobre les dades personals que assisteixen a les persones interessades són: dret d'accés, de rectificació, de supressió, d'oposició i a la limitació del tractament. Podran exercir els drets esmentats a través de la Seu electrònica de la Diputació de Barcelona <https://seuelectronica.diba.cat/serveis-de-la-seu/proteccio-dades/default.asp>, on trobaran més informació sobre protecció de dades personals, o bé presencialment o per correu postal a les oficines del Registre General a Rambla de Catalunya, 126, 08008.

Si consideren que l'exercici d'algun dels drets esmentats no ha estat tractat adequadament o que el tractament de les seves dades personals infringeix l'RGPD, podrà interposar potestativament una reclamació davant el Delegat de Protecció de Dades de la Diputació de Barcelona en dpd@diba.cat. Altrament, també tenen dret a presentar una reclamació davant de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT) https://apdcat.gencat.cat/ca/drets_i_obligacions/

7. COMUNICACIONS DE LES ALTES I BAIXES DE LA SEU ELECTRÒNICA

La relació de la comunicació de les altes i baixes de la seu electrònica referent al Programa Punts d'Informació Turística de les comarques de Barcelona es farà per correu electrònic mitjançant les adreces que hagin facilitat les empreses, serveis i entitats públiques que tinguin establiments o serveis adherits els quals es comprometen a mantenir-les actualitzades.

Qualsevol canvi o modificació sobre les determinacions que pugui generar un canvi substancial en les condicions particulars seran publicades i convenientment notificades.
