

DETERMINACIONS DE FUNCIONAMENT DEL PROGRAMA «COMPROMÍS PER A LA SOSTENIBILITAT TURÍSTICA COMARQUES DE GIRONA BIOSPHERE»

1.- DEFINICIÓ I OBJECTIUS

El Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística Comarques de Girona Biosphere» consisteix en el desenvolupament d'una metodologia que incorpora la implantació de Manuals de bones pràctiques en sostenibilitat per a empreses alineats amb la Certificació Biosphere i complementats amb formacions intersectorials i Tallers de destinació elaborats per la Diputació de Barcelona, Ajuntament de Barcelona i la Cambra de Comerç de Barcelona. D'aquesta col·laboració ha sorgit una metodologia pròpia i una plataforma adaptada que formaran part d'aquest projecte.

El «Compromís per a la sostenibilitat turística de Girona Biosphere» és un Programa subvencionat per la Diputació de Girona i gestionat per Cambra de Comerç de Palamós adreçat a empreses, serveis i entitats públiques de les comarques de Girona que volen millorar la seva gestió en sostenibilitat turística i el seu posicionament com a destinació turística. Un nou model basat en pràctiques respectuoses en l'àmbit ambiental, econòmic i sociocultural.

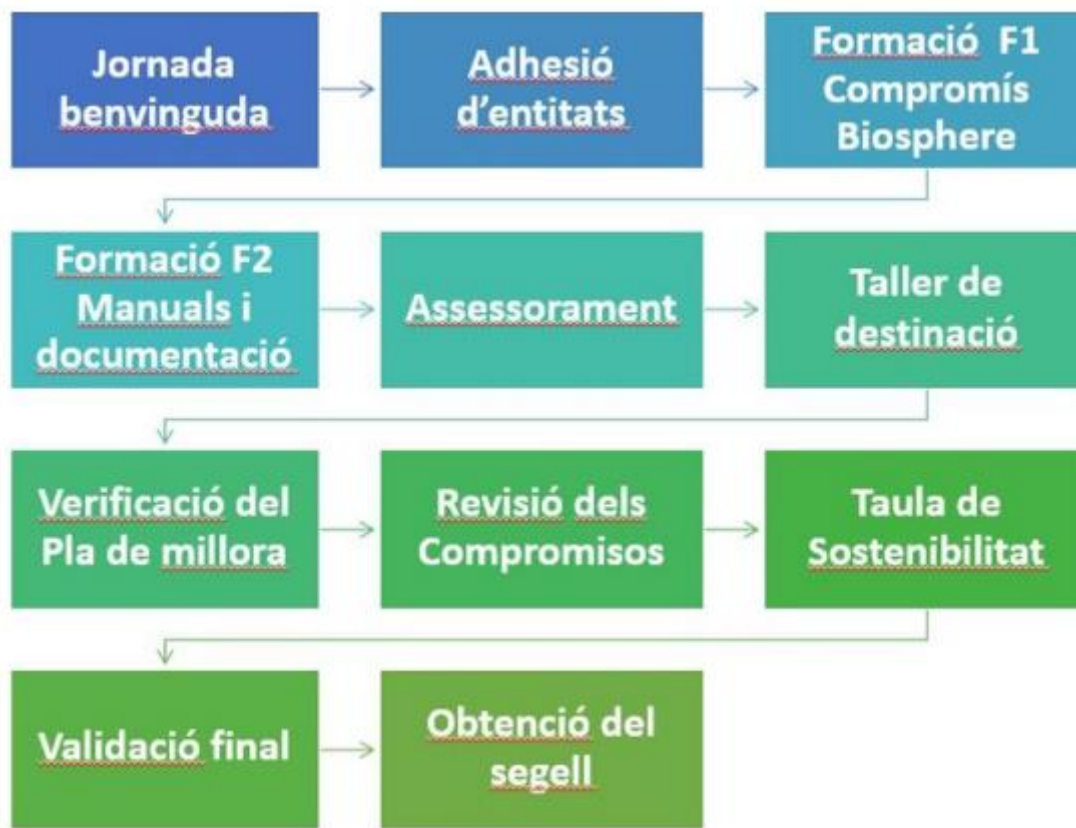
El procés d'adhesió al Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de Girona Biosphere» comporta uns requisits i compromisos anuals obligatoris per a l'obtenció del Segell per part d'aquelles empreses, serveis i entitats públiques que voluntàriament es vulguin adherir.

El procés d'adhesió al Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de Girona Biosphere» es fonamenta en la diagnosi del grau de sostenibilitat de l'entitat, en el seu compromís de continuar en el camí de la millora contínua a través del Pla de Millora i en el reconeixement oficial del seu compromís amb la sostenibilitat.

La metodologia és anual i cal que les empreses, serveis i entitats públiques compleixin tots els compromisos establerts anualment per obtenir i mantenir el Segell.

La metodologia incorpora dos processos d'implantació: un per al primer any d'adhesió al Compromís i un altre per als anys posteriors de renovació del Segell. Els pilars de la metodologia es basen en la formació continuada, un pla de millora contínua de l'entitat i un taller col·lectiu per a la millora de la destinació.

1.1 METODOLOGIA D'IMPLANTACIÓ: PRIMER ANY – PRIMERA ADHESIÓ



Sensibilització: jornada de benvinguda adreçada a empreses i entitats que tenen interès a adherir-se al Programa.

Adhesió: inscripció de les empreses i entitats al Programa, a través dels 3 documents: document d'adhesió, declaració responsable i document de pagament de la quota anual.

Formació F1 i F2: s'organitzen formacions anuals sobre sostenibilitat turística en diferents temàtiques i durada, adreçada als diferents sectors adherits al Programa.

Assessorament individualitzat: a cada entitat adherida se li assigna una empresa assessora, que guia de manera individual i personalitzada en el procés d'adhesió. En la sessió d'assessorament s'ha de complimentar el Manual de bones pràctiques *on line* on es fa un repàs dels requisits obligatoris de sostenibilitat que s'han de complir. El Manual de Bones Pràctiques de cada sector/ofici recull els requisits obligatoris i els recomanables. Un cop finalitzada la sessió, l'empresa assessora elabora un informe on consten els requisits no assolits fins al moment, així com altres recomanacions d'interès.

Taller de Destinació: és una sessió de treball que permet posar-se en contacte amb altres empreses, serveis i entitats públiques del sector turístic de les comarques de Girona per generar una xarxa de coneixement, de relació i cooperació. Es treballen diferents temàtiques d'interès per a la per a millora de la competitivitat de la destinació: tallers de creació de producte, workshops, benchmarking, etc.

El Pla de Millora: és el registre d'accions de millora que s'han de complir per poder mantenir l'adhesió al Compromís. S'han d'introduir 3 accions de millora noves cada any al Pla per tal d'assolir una millora contínua en matèria de sostenibilitat.

Verificació del Pla de Millora: L'empresa assessora comprova que s'han realitzat les accions anuals del Pla de Millora i elaborarà un informe de verificació que presentarà a la Taula de Sostenibilitat.

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

La Taula de Sostenibilitat Turística: La supervisió del procés d'obtenció del Segell del Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de Girona Biosphere» es fa a través de la Taula de Sostenibilitat Turística que, convocada periòdicament per la Cambra de Comerç de Palamós, supervisa el compliment dels compromisos anuals obligatoris. La Taula de Sostenibilitat Turística està constituïda per representants de diferents agents econòmics i socials amb implicació en l'activitat turística.

Validació Final: Validació final per part de l'entitat certificadora, com a propietaris de la marca Biosphere.

Obtenció del Segell: Les empreses, entitats públiques i serveis que hagin superat tot el procés rebran la Certificació Biosphere Sustainable Certified segons la metodologia del "Compromís per a la sostenibilitat turística de Girona Biosphere», com a entitats compromeses amb la sostenibilitat.

Per tal d'obtenir el Segell, l'empresa, entitat, servei o destinació adherida haurà de complir tots els compromisos obligatoris anuals:

1. Formalitzar l'adhesió
2. Assistir a les sessions formatives anuals
3. Rebre a l'implantador per fer la visita d'assessorament
(complimentar el manual de bones pràctiques online)
4. Complir tots els requisits obligatoris del Manual d'ofici
5. Assistir al Taller de Destinació
6. Redactar un Pla de Millora (amb un mínim 3 accions de millora)

1.2 METODOLOGIA D'IMPLANTACIÓ: ANYS DE RENOVACIÓ DEL SEGELL

La renovació del Segell es realitza anualment.

Passat el primer any, la renovació del Segell passa per noves sessions formatives i d'assessorament i per plantejar i donar compliment a un nou pla de millora amb noves accions a dur a terme al llarg de l'any; i així, any rere any, donant forma a aquesta millora contínua que es persegueix amb aquest procés.



Formació: s'organitzen formacions anuals a la carta sobre sostenibilitat turística en diferents temàtiques i durada, adreçada als diferents sectors adherits al Programa.

Assessorament individualitzat: a cada entitat adherida se li assigna una empresa assessora, que guia de manera individual i personalitzada en el procés d'adhesió. En la sessió d'assessorament s'ha de complimentar el Manual de bones pràctiques *on line* on es fa un repàs dels requisits obligatoris de sostenibilitat que s'han de complir. El Manual de Bones Pràctiques de cada sector/ofici recull els requisits obligatoris i els recomanables. Un cop finalitzada la sessió, l'empresa assessora elabora un informe on consten els requisits no assolits fins al moment, així com altres recomanacions d'interès.

Taller de Destinació: és una sessió de treball que permet posar-se en contacte amb altres empreses, serveis i entitats públiques del sector turístic de les comarques de Girona per generar una xarxa de coneixement, de relació i cooperació. Es treballen diferents temàtiques d'interès per a la per a millora de la competitivitat de la destinació: tallers de creació de producte, workshops, benchmarking, etc.

El Pla de Millora: és el registre d'accions de millora que s'han de complir per poder mantenir l'adhesió al Compromís. S'han d'introduir 3 accions de millora noves cada any al Pla per tal d'assolir una millora contínua en matèria de sostenibilitat.

Verificació del Pla de Millora: L'empresa assessora comprova que s'han realitzat les accions anuals del Pla de Millora i elaborarà un informe de verificació que presentarà a la Taula de Sostenibilitat.

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

La Taula de Sostenibilitat Turística: La supervisió del procés d'obtenció del Segell del Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere» es fa a través de la Taula de Sostenibilitat Turística que, convocada periòdicament per la Cambra de Comerç de Palamós, supervisa el compliment dels compromisos anuals obligatoris. La Taula de Sostenibilitat Turística està constituïda per representants de diferents agents econòmics i socials amb implicació en l'activitat turística.

Validació Final: Validació final per part de l'entitat certificadora, com a propietaris de la marca Biosphere.

Renovació del Segell: Les empreses, entitats públiques i serveis que hagin superat tot el procés rebran la Certificació Biosphere Sustainable Certified segons la metodologia del "Compromís per a la sostenibilitat turística de Girona Biosphere», com a entitats compromeses amb la sostenibilitat.

Per tal de renovar el Segell, l'empresa/entitat adherida haurà de complir tots els compromisos obligatoris anuals:

COMPROMISOS ANUALS OBLIGATORIS PER A LA RENOVACIÓ DEL DISTINTIU

1. Assistir a les sessions formatives anuals
2. Rebre a l'implantador per fer la visita d'assessorament
(complimentar el manual de bones pràctiques online)
3. Complir tots els requisits obligatoris del Manual d'ofici
4. Assistir al Taller de Destinació
5. Redactar un Pla de Millora (amb un mínim 3 accions de millora)

1.3.- ELS MANUALS DE BONES PRÀCTIQUES

El Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de Girona Biosphere» està adreçat a les empreses, entitats privades o entitats públiques, responsables dels serveis turístics de la província de Girona que s'integren en un dels manuals de bones pràctiques dins la metodologia del Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de Girona Biosphere»

Els Manuals de Bones Pràctiques recullen requisits per a la millora de la gestió en sostenibilitat turística. Aquests requisits varien segons la tipologia i la realitat turística de l'entitat. Per una banda, hi ha requisits que són d'obligat compliment per tal d'obtenir el Segell. Per altra banda, hi ha requisits recomanables que no són necessaris per a l'obtenció del Segell però sí aconsellables per la millora de la gestió de la sostenibilitat en l'entitat.

Els àmbits de treball que estructuraven els Manuals són:

- Canvi Climàtic
- Medi Ambient
- Social
- Economia
- Cultura

Els sectors/oficis inclosos en la metodologia del Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere» s'integren en els Manuals següents:

Agències de viatge
Allotjaments rurals
Altres serveis
Càmpings
Cellers
Comerç
Destinacions: ajuntaments i ens de gestió turística comarcals
Empreses de transport turístic
Empreses de turisme d'experiències
Esdeveniments esportius
Espais Naturals Protegits
Guies turístics
Hotels, hostals, albergs, pensions i apartaments turístics
HUTs
MICE
Museus, CI i espais turístics visitables
Oficines de turisme
Palaus de congressos
Platges
Ports esportius
Restaurants / Bars-Cafeteries
Serveis turístics de salut

Estructura dels Manuals

1. Canvi climàtic

2. Medi ambient

3. Social

4. Economia

5. Cultural



2. REQUISITS PER A FORMAR PART DEL PROGRAMA

Per poder formar part del Programa, 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 Girona.

b) Manifestar el seu compromís amb:

- Treballar per a la millora continua en tots els àmbits de la sostenibilitat sociocultural, econòmica i ambiental.

- El compliment de la normativa legal vigent referida al sector al qual 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 d'aquest, 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 mateix 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.

- L'atenció de les recomanacions i observacions dels informes de vigilància de la salut, emprant 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 «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere».

- A subministrar els recursos i equipaments per la implantació del pla de contingència on s'estableixen les mesures de seguretat enfront de la COVID 19 o qualsevol altra pandèmia o situació de greu risc sanitari.

c) Així mateix hauran de:

- Designar un responsable de sostenibilitat de l'entitat que actuï com a interlocutor vàlid d'aquesta.

- En cas que l'entitat superi el procés de verificació final, aquesta farà un ús correcte de la Marca, tal com està descrit en el Manual d'Identitat Visual, exposant de manera destacada el distintiu que li sigui atorgat.

- En cas d'incompliment d'alguns dels compromisos adquirits en el Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere», o en cas de ser baixa voluntària, l'establiment deixa d'estar autoritzat a exposar i aplicar la imatge del «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere» en cap classe de suport comercial, i immediatament haurà de retirar-la de qualsevol suport en què s'hagi emprat.

- Introduir i actualitzar les dades relatives al procés d'implantació del «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere» a la plataforma web del Programa, incloent-hi els indicadors de sostenibilitat.

- Assistir a les jornades de formació i tallers de destinació organitzats per la Cambra de Comerç de Palamós a les que sigui convocat, segons el que s'estableix en els compromisos metodològics anuals per a la implantació del «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere».

- Col·laborar amb els tècnics de la Cambra de Comerç i els assessors externs de Q-Global en els processos d'assistència, seguiment i verificació del Pla de Millora en el decurs de la implantació del «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere».

- Respectar les visites Programades d'assessorament i de verificació del Pla de Millora, no podent ser anul·lades sense causa justificada i de força major.

- Pagar la quota anual que dóna dret a gaudir els serveis associats del Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere».

L'incompliment del seu pagament en els terminis establerts, serà causa de baixa del projecte.

3.- Procediment d'Altes i Baixes del Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de Girona Biosphere»

3.1. Alta: Adhesió al Programa

Per pertànyer al Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere» cal fer la sol·licitud a través de biosphere@cambrapalamos.org

3.2 Baixa al Programa

Es podrà sol·licitar la no renovació al Programa abans del 31 de desembre de l'any en curs, al correu biosphere@cambrapalamos.org a través dels formularis "Baixa adhesió per empreses" i "Baixa adhesió per ens públics" que us facilitarem des de Cambra de Comerç de Palamós.

El fet de donar-se de baixa no suposarà l'exempció de les quotes pendents de pagament.

En el cas d'incompliment d'alguns dels compromisos adquirits en el Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere», o en cas de ser baixa voluntària, l'establiment deixa d'estar autoritzat a exposar i aplicar la imatge del «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere» en cap classe de suport comercial, i haurà de retirar-la de qualsevol suport en què s'hagi emprat.

4. QUOTES

L'adhesió al Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere» comporta el pagament d'una quota anual.

Les quotes per pertànyer al Programa del «Compromís per a la sostenibilitat turística de Girona Biosphere» s'estableixen anualment.

- La quota d'adhesió al «Compromís per a la sostenibilitat turística de comarques de Girona Biosphere» ha de ser abonada anualment mitjançant domiciliació bancària o transferència.

- Les entitats que no hagin satisfet la quota del Programa de l'any en curs en els terminis establerts, podran ser excloses de participar en les accions del procés d'obtenció del Segell, perdent la possibilitat d'obtenir-lo en aquella anualitat.

- La quota no serà retornada en cap cas, tampoc en el cas que l'empresa o entitat abandoni el procés d'implantació o no superi la verificació final.

5. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Les dades personals proporcionades per les entitats membres seran tractades per la Cambra de Comerç de Palamós amb la finalitat de realitzar les activitats relatives als serveis i/o accions del Compromís per a la Sostenibilitat Turística Comarques de Girona Biosphere.

Us informem que les dades personals facilitades en aquesta sol·licitud es recullen d'acord amb l'article 66 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i 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.

Teniu a la vostra disposició la bústia del delegat de protecció de dades biosphere@cambrapalamos.org, que resoldrà qualsevol consulta o queixa sobre la vostra privacitat.

Tot i que per aquesta via obtindreu la resposta adequada, podeu presentar, si ho considereu oportú, la reclamació corresponent al web de l'[Autoritat Catalana de Protecció de Dades](#) (APDCAT).

Les dades, quan ja no siguin necessàries per a la finalitat que en va motivar la recollida, es conservaran seguint les instruccions de gestió documental i arxiu de la Cambra de Comerç de Palamós. Així mateix, no se cediran a persones físiques i jurídiques públiques o privades sense el vostre consentiment, si no és que, per motiu d'una denúncia, s'hagin de facilitar als cossos de seguretat o si ho autoritza una llei.

Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació o oposició al tractament de les vostres dades, en els termes inclosos en la legislació vigent, al correu electrònic biosphere@cambrapalamos.org o presencialment o per correu postal al carrer Dídac Garrell i Tauler, 10 2n de Palamós, 17230, adjuntant-hi una còpia del vostre document d'identitat.

Les dades facilitades podran ser cedides a tercers amb qui la Cambra de Comerç de Palamós tingui relació, bé contractual o a través de conveni, per a l'execució del programa.

6. COMUNICACIONS

La relació en el si del Programa «Compromís per a la sostenibilitat turística Comarques de Girona Biosphere» es farà per correu electrònic mitjançant les adreces que hagin facilitat els ens adherits els quals es comprometen a mantenir actualitzades.

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