

Expedient número núm.: X2025000716

ANUNCI

El Comitè executiu de la FAPCG, en sessió de data 12 de desembre de 2025, ha aprovat la convocatòria del procés selectiu que es regirà per les bases següents. D'acord amb l'article 95 del Decret 214/1990, de 30 de juliol. Pel que s'aprova el Reglament de Personal al servei de les entitats locals, aquesta convocatòria ha de ser objecte de publicació al Butlletí Oficial de la Província.

BASES ESPECÍFIQUES QUE REGIRAN EL PROCÉS DE SELECCIÓ, PER OPOSICIÓ LLIURE, PER LA COBERTURA DEFINITIVA D'UNA PLAÇA DE TÈCNIC/A DE CONGRESSOS, VACANT A LA PLANTILLA DE LA FAPCG I INCLOSA DINS L'OFERTA PÚBLICA D'Ocupació DEL EXERCICI 2023

1. OBJECTE DE LA CONVOCATÒRIA

És objecte de la present convocatòria la cobertura, amb caràcter definitiu, d'una plaça de Tècnic/a de congressos de la Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona, de naturalesa laboral, inclosa dins l'Oferta Pública d'Ocupació de l'exercici 2023.

La plaça esta inclosa en el subgrup de classificació A2, CD 21, amb una jornada de 35 hores setmanals i unes retribucions brutes anuals de 30.767,64€ i un període de prova de sis mesos.

Aquestes bases específiques regiran aquesta convocatòria, juntament amb les bases generals de l'Oferta Pública d'Ocupació de l'exercici 2023, per acord de Comitè Executiu de data 17 de maig de 2023 respectivament.

2. CONDICIONS DELS ASPIRANTS

Per a prendre part en el concurs-oposició serà necessari:

a. Reunir un dels següents requisits respecte a la ciutadania:

- Ser ciutadà/na espanyol/a d'acord amb les lleis vigents.
- Ser ciutadà/na d'algun dels estats membres de la Unió Europea o dels estats que, en virtut de tractats internacionals subscrits per la Unió Europea i ratificats per Espanya, sigui aplicable la lliure circulació de treballadors.

També podran ser admesos el cònjuge de les persones espanyoles i de les nacionals dels estats membres de la Unió Europea, sempre que no estiguin separats de dret, així com els seus descendents i els del seu cònjuge, sempre que no estiguin separats de dret, menors de 21 anys o majors de dita edat que visquin a les seves expenses. Igualment podran ser admeses les persones incloses en l'àmbit d'aplicació dels tractats internacionals subscrits per la Unió Europea i ratificats per Espanya en que sigui d'aplicació la lliure circulació de

Expedient número núm.: X2025000716

treballadors. Els ciutadans/nes estrangers/es d'Estats que no pertanyen a la Unió Europea, sempre que tinguin acreditada la condició de residents a Espanya, podran presentar-se a les places reservades al personal laboral.

- b. Tenir complerts setze anys i no excedir de l'edat de jubilació forçosa.
- c. Estar en possessió de Titulació universitària (grau o equivalent) preferentment en turisme, comunicació, ADE, màrqueting, gestió cultural, relacions internacionals o àrees afins. En el cas de tractar-se de titulacions estrangeres aquestes hauran de disposar de la corresponent homologació que la validi a tot el territori nacional.
- d. No patir cap malaltia que impedeixi el normal desenvolupament de la funció.
- e. No haver estat separat mitjançant expedient disciplinari de cap administració, ni trobar-se inhabilitat per a l'exercici de funcions públiques.
- f. Estar en possessió del certificat de coneixements de nivell de suficiència de català (C1). Si no es poden acreditar aquests coneixements, es valoraran a partir d'una prova específica de llengua catalana.

Quedaran exemptes d'acreditar aquests coneixements les persones que hagin participat i superat un procés selectiu per accedir a l'Ajuntament de Girona, en els darrers dos anys anteriors a la present convocatòria, en què s'hagués portat a terme la prova de català del mateix nivell o superior per part del Consorci de Normalització Lingüística com a assessor del tribunal qualificador.

El compliment de les condicions i els requisits exigits per poder participar a aquesta convocatòria, s'ha de produir en la data d'acabament del termini de presentació de sol·licituds.

3. FUNCIONS DEL LLOC DE TREBALL

- Elaborar pressupostos d'esdeveniments MICE, i gestionar-ne el seguiment econòmic (despeses, facturació, liquidacions i conciliació amb proveïdors i clients).
- Gestionar la contractació de tots els serveis necessaris per als esdeveniments, assegurant el compliment de les condicions tècniques, administratives i pressupostàries.
- Redactar i tramitar contractes, comandes i documentació administrativa derivada dels actes, d'acord amb els procediments interns.
- Liderar les licitacions del departament, preparar plecs i sol·licituds d'ofertes, fer-ne el seguiment i coordinar-se amb comptabilitat i administració en totes les fases.
- Mantenir el seguiment operatiu i administratiu dels esdeveniments, gestionant calendaris, eines de control, bases de dades i documentació fins al seu tancament.
- Coordinar-se de manera continuada amb la responsable comercial i per assegurar l'alineació amb el Pla d'Accions Comercials i els objectius anuals del departament.

Expedient número núm.: X2025000716

- Col·laborar amb el responsable de serveis operatius per definir les necessitats de preproducció (muntatges, serveis, mobiliari, horaris i logística general).
- Realitzar visites de preparació amb els clients i gestionar la comunicació administrativa i logística prèvia a cada esdeveniment.
- Donar suport a l'atenció a clients i organitzadors en l'arribada i seguiment dels actes quan sigui necessari.
- Recollir indicadors i dades de qualitat (enquestes, valoracions, consums i serveis utilitzats) per al tancament i avaluació dels esdeveniments.
- Mantenir actualitzats els arxius, sistemes digitals i documentació del departament, i donar suport en la redacció d'informes, estadístiques i memòries.
- Representar puntualment el departament en reunions internes o externes quan li sigui requerit
- Realitzar qualsevol altra tasca de gestió o suport vinculada a l'activitat MICE que li sigui encomanada per la direcció de la Fundació.

4. SOL·LICITUDS

Les sol·licituds per prendre part en el procediment selectiu s'hauran d'adreçar a la Presidència i es podran presentar a les oficines d'aquesta Fundació presencialment de dilluns a divendres en horari de 8 h a 15 h, o per qualsevol dels altres mitjans que estableix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, en el termini de 20 dies hàbils des de la publicació de les bases al Butlletí Oficial de la Província de Girona.

Les persones aspirants hi hauran de fer constar que accepten aquestes bases i que reuneixen totes i cadascuna de les condicions exigides, referides sempre a la data d'acabament del termini per a la presentació de sol·licituds.

Les persones aspirants amb discapacitat que desitgin l'adaptació de temps i mitjans per a la realització de les proves, han de fer constar aquestes circumstàncies a la sol·licitud i aportar un certificat emès per l'equip de valoració multiprofessional competent que indiqui quines són les adaptacions necessàries. En el cas que optin per la quota de reserva de persones discapacitades han d'indicar expressament a la sol·licitud el seu grau de discapacitat.

Per ser admès a les proves selectives n'hi ha prou que les persones aspirants manifestin a la sol·licitud que compleixen totes les condicions referides a la base general segona, les quals hauran d'acreditar posteriorment en finalitzar el procés selectiu.

Expedient número núm.: X2025000716

Si alguna de les sol·licituds té algun defecte esmenable, aquesta circumstància es farà pública en la resolució de persones admeses i excloses, a fi que en un termini de deu dies l'esmeni, de conformitat amb l'article 68 de la Llei 39/2015 de Procediment Administratiu.

Amb la formalització i presentació de la sol·licitud les persones aspirants donen el seu consentiment al tractament de les dades de caràcter personal que són necessàries per prendre part en la convocatòria i per a la resta de la tramitació del procés selectiu, d'acord amb la normativa vigent.

5. ADMISSIÓ DELS ASPIRANTS I PUBLICITAT

Un cop finalitzat el termini de presentació de sol·licituds, la presidència del Comitè Executiu de la Fundació declararà aprovada la llista de persones admeses i excloses. En el mateix acord s'establirà la composició nominal del tribunal, **el lloc, la data i l'hora de començament de les proves**.

En la resolució s'identificaran les persones admeses i excloses amb nom i cognoms i quatre xifres del DNI.

El coneixement públic d'aquest acord per a totes les persones interessades i/o els seus representants es farà mitjançant la seva publicació a l'apartat de transparència del web de la FAPCG, per tal que es puguin esmenar els errors o fer reclamacions, tal com disposa l'art. 82 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del procediment administratiu comú.

Les persones aspirants disposaran d'un termini de deu dies a partir de l'endemà de la publicació de la resolució indicada per esmenar els defectes de la sol·licitud inicial.

Les persones que figurin excloses en aquesta llista provisional i no esmenin dins d'aquest termini el defecte imputable a ells que hagi motivat la seva exclusió, es considera que desisteixen de la seva petició.

Si no s'hi presenten esmenes, es considerarà elevada a definitiva la llista de persones admeses i excloses i no caldrà tornar-la a publicar. Si s'accepta alguna reclamació, s'esmenarà la llista de persones admeses i excloses i es publicarà a l'apartat de transparència del web de la FAPCG.

6. TRIBUNAL QUALIFICADOR

Estarà constituït pels següents membres:

Expedient número núm.: X2025000716

President: David Ibáñez Ibáñez director de la Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona.

Suplent: Marta González Acín, tècnica comercial MICE de la Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona

Vocals: Nuri Prats Alcón, tècnica de turisme MICE de l'Ajuntament de Girona. Suplent: Laura Casassa i Busquets, tècnica superior de gestió econòmica-administrativa de la FAPCG

Vocals: Ignasi Cabañas, MICE product manager del Patronat de Turisme Costa Brava
Suplent: Marta González Acín, tècnica comercial MICE de la Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona

Secretària: Marieme Koita, auxiliar administrativa de la Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona. Suplent: Nerea Cudinach Garcia, tècnica auxiliar de taquilles i públics de la Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona.

En funció del contingut de les proves es podran incorporar al tribunal, en qualitat d'assessors, les persones que es considerin necessàries, i que actuaran amb veu però sense vot.

7. PROCÉS SELECTIU

1r exercici: escrit, en el període màxim de dues hores, consistent en contestar a un qüestionari de preguntes o temes relacionats amb el programa annex, amb continguts de la part general i la part específica, que seran determinats pel tribunal immediatament abans de fer l'exercici.

Es valoraran especialment en aquest exercici, la facilitat de redacció, el nivell de formació general, i els coneixements sobre els temes proposats.

2n exercici: de tipus pràctic, consistent en la resolució d'un o més supòsits pràctics plantejats pel tribunal i relacionats amb el contingut del temari annex i les funcions del lloc de treball convocat, en el període màxim de dues hores. Podrà consistir en una prova escrita, en una aplicació pràctica o bé en una combinació de les dues, a decidir pel tribunal immediatament abans de començar l'exercici.

L'esmentat exercici podrà ser llegit, o defensat en el cas de tractar-se d'una prova pràctica, pels aspirants davant el tribunal, el qual podrà sol·licitar els aclariments que consideri oportuns en relació al contingut de la prova.

Expedient número núm.: X2025000716

3r exercici: pels aspirants que no hagin acreditat el coneixement de suficiència de català (C1) es portarà a terme una prova de coneixement de llengua catalana. Quedaran exemptes d'aquesta prova les persones que presentin un certificat de coneixement del català del nivell corresponent a la plaça convocada expedit per la Direcció General de Política Lingüística (DGPL) o algun dels altres títols, diplomes i certificats considerats equivalents en la Llista de titulacions equivalents als certificats de coneixements de català de la DGPL, elaborada a partir de l'Ordre VCP/491/2009, de 12 de novembre, modificada per l'Ordre VCP/233/2010, de 12 d'abril.

4t exercici: entrevista i valoració de les condicions personals d'acord amb les dades aportades en el currículum.

Tots els exercicis seran obligatoris.

- El primer tindrà caràcter eliminatori i es valorarà de 0 a 10 punts, necessitant-se obtenir un mínim de 5 punts per a superar-lo.
- El segon exercici, de caràcter eliminatori, serà valorat de 0 a 10 punts, essent necessari obtenir un mínim de 5 punts per superar-lo.
- El tercer exercici, de caràcter eliminatori, serà valorat d'apte o no apte.
- L'entrevista, que no tindrà caràcter eliminatori, serà puntuada fins a 3 punts, puntuació que s'acumularà a l'obtinguda en els exercicis anteriors.

8. RELACIÓ DE PERSONES APROVADES I PRESENTACIÓ DE DOCUMENTS

Un cop finalitzada la qualificació de les persones aspirants el tribunal farà pública en el tauler d'edictes de la corporació la relació de persones que han superat el procés selectiu per ordre de puntuació final. En cap cas el nombre de persones proposades per la contractació o nomenament pot superar el de les places convocades. El tribunal elevarà a la presidència de la corporació la proposta de les persones que, en funció de la puntuació obtinguda i del número de les places convocades han de ser nomenades.

Les persones aspirants que hagin superat el procés selectiu i no hagin estat proposades per al nomenament, passaran a formar part d'una borsa de treball per contractacions o nomenaments de naturalesa temporal.

Les persones aspirants proposades hauran de presentar al departament d'administració de la FAPCG, en el termini de vint dies naturals a partir de l'endemà de l'exposició de la llista de persones aprovades i sense requeriment previ, els documents acreditatius de les condicions de capacitat i dels requisits exigits que es detallen a la base general segona i a les bases específiques i que serà, com a mínim, la següent:

Expedient número núm.: X2025000716

- Fotocòpia del DNI o, en cas de no tenir la nacionalitat espanyola, del document oficial acreditatiu de la nacionalitat.
- Les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola, ni la dels altres estats membres de la Unió Europea, hauran de presentar la corresponent documentació expedida per les autoritats competents que acrediti el vincle de parentiu amb una persona de nacionalitat espanyola o d'un estat membre de la Unió Europea. També hauran de presentar una declaració jurada o promesa efectuada pel cònjuge en la qual aquest manifesti fefaentment que no està separat de dret de la persona aspirant.
- Fotocòpia del títol exigít per prendre part en la convocatòria o resguard d'haver abonat els drets per la seva expedició. En cas de titulacions obtingudes a l'estranger s'hi ha d'adjuntar l'ordre ministerial de reconeixement del títol expedit, de conformitat amb la normativa reguladora d'homologació i consolidació de títols i estudis estrangers.
- Declaració de no estar inhabilitat/da per a l'exercici de les funcions públiques ni estar separat/da mitjançant expedient disciplinari de qualsevol administració pública.
- Declaració de tenir la capacitat funcional per a l'exercici de les places convocades.
- Declaració de no estar en cap dels supòsits d'incompatibilitat previstos en la legislació vigent o declaració que se sol·licitarà l'autorització de compatibilitat o que s'exercirà l'opció que preveu l'article 10 de la Llei 21/1987, de 26 de novembre, d'incompatibilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat.

Les persones aspirants que dins del termini fixat, excepte casos de força major, no presentin la documentació, o de l'examen de la qual es comprovi que no compleixin algun dels requisits assenyalats a la base general segona i en les corresponents bases específiques, no podran ser nomenades o contractades.

En aquest cas, com també en el supòsit de renúncia de la persona aspirant proposada, el/la president/a del tribunal formularà proposta a favor de la persona aspirant aprovada que hagi obtingut la puntuació més alta, qui haurà de portar la documentació abans esmentada.

Si escau, la documentació que es presenti en llengua estrangera ha d'anar acompanyada de la corresponent traducció jurada.

9. INCIDÈNCIES

Es faculta al tribunal qualificador per interpretar les presents bases i resoldre els dubtes que es puguin plantejar al llarg del procediment selectiu.

Expedient número núm.: X2025000716

10. RÈGIM D'IMPUGNACIONS

Les convocatòries i les seves bases, les llistes definitives de persones admeses i excloses, poden ser impugnades per les persones interessades, mitjançant la interposició d'un recurs contenciós-administratiu davant la jurisdicció contenciosa-administrativa, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la seva notificació o publicació, sens perjudici dels recurs potestatiu de reposició que es pot interposar en el termini d'un mes des de la data de notificació o publicació de l'acte o resolució davant la presidència de la corporació.

Els actes qualificats dels tribunals de selecció (resultat de les proves d'oposició, valoració en la fase de concurs i proposta definitiva d'aspirants que han superat el procés selectiu) podran ser recorreguts davant la presidència de la corporació en el termini d'un mes des de que s'hagin publicat o notificat.

Els actes de tràmit del tribunal no podran ser objecte de recurs, sense perjudici que es puguin interposar reclamacions quan es tracti d'esmenar possibles errors materials en la confecció de la llista d'aprovat, errors aritmètics en les qualificacions. Aquests errors també podran ser corregits d'ofici pels òrgans de selecció.

11. NORMES SUPLETÒRIES

Per a tot allò que no s'ha previst en les normes d'aquesta convocatòria unitària, serà d'aplicació el Decret Legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública, el Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, el Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals, el Reial Decret 896/1991, de 7 de juny, el RDL 5/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic i altres disposicions que siguin d'aplicació.

Joaquim Ayats Bartrina
President del Comitè executiu FAPCG

Expedient número núm.: X2025000716

TEMARI

a) Temari general

Tema 1. Llei 4/2008, de 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques. Fundacions: concepte, principis

Tema 2. Llei 4/2008, de 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques. Fundacions: estatuts i modificació dels estatuts.

Tema 3. Llei 4/2008, de 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques. Fundacions: organització i funcionament.

Tema 4. La Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona: finalitats. Beneficiaris. Els patrons: funcions i responsabilitats.

Tema 5. La Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona: òrgans de govern: composició, funcions, competències i funcionament.

Tema 6. La Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona: l'organització executiva.

Tema 7. La Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic: àmbit subjectiu i objectiu de la llei. Delimitació dels tipus contractuals: contractes administratius i privats. Contractes subjectes a regulació harmonitzada. Requisits dels contractes.

Tema 8. La Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic: l'òrgan de contractació

Tema 9. Tipus de contractes d'acord amb la Llei 9/2017 de 8 de novembre de contractes del sector públic. Contractes de serveis i contractes de subministrament.

Tema 10. Els contractes de les fundacions del sector públic subjectes a regulació harmonitzada. Preparació i adjudicació.

Tema 11. Els contractes de les fundacions del sector públic no subjectes a regulació harmonitzada. Procediments d'adjudicació, amb especial esment als contractes menors i als diferents tipus de procediment obert.

Tema 12. Els contractes de les fundacions del sector públic no subjectes a regulació harmonitzada. Procediments negociat sense publicitat.

Tema 13. El contractista: capacitat, solvència, prohibicions, classificació.

Tema 14. L'expedient de contractació. Procediments, formes i criteris d'adjudicació. Garanties. Perfeccionament i formalització del contracte. La invalidesa dels contractes. Recursos.

Expedient número núm.: X2025000716

Tema 15. Els plecs de clàusules administratives i de prescripcions tècniques. Fixació de les valoracions econòmiques dels diferents tipus de contracte.

Tema 16. Efectes, compliment i extinció dels contractes administratius

Tema 17. Objecte del contracte, pressupost base de licitació, valor estimat, preu del contracte i la seva revisió.

Tema 18. Garanties exigibles en la contractació del sector públic

Tema 19. La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern: Objecte i àmbit d'aplicació.

Tema 20. La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern: Transparència en l'activitat pública. Publicitat activa

Tema 21. Principis bàsics de la gestió econòmica en el sector públic, incloent legalitat, eficiència, eficàcia, transparència i control com a eixos estructurals.

Tema 22. Estructura i funcionament del pressupost en les entitats del sector públic, amb especial atenció a la classificació econòmica i funcional

Tema 23. Fases d'execució del pressupost de despeses (autorització, disposició, reconeixement de l'obligació i pagament)

Tema 24. Tipologia i naturalesa dels ingressos en l'àmbit de la comptabilitat pública

Tema 25. Els comptes anuals d'una Fundació del sector públic. Components principals i definició

a) Temari específic

Tema 26. Normativa de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD) aplicada al tractament d'informació de clients, assistents, proveïdors i patrocinadors en congressos i esdeveniments.

Tema 27. Normatives de seguretat, aforament, autoprotecció i prevenció de riscos laborals que afecten el disseny, la planificació i la producció d'esdeveniments MICE.

Tema 28. Principis legals sobre propietat intel·lectual i drets d'imatge vinculats a la captació, enregistrament, publicació i difusió de continguts en esdeveniments.

Tema 29. Importància econòmica del sector MICE i anàlisi de les seves característiques diferenciadores com a motor de desenvolupament territorial i econòmic.

Expedient número núm.: X2025000716

Tema 30. Tipologia d'esdeveniments MICE i descripció dels perfils de clients associatius, corporatius, institucionals i d'incentius.

Tema 31. Agents, institucions i empreses que conformen l'ecosistema del turisme de reunions i les seves interrelacions dins la cadena de valor MICE.

Tema 32. Anàlisi del sector MICE a Girona, incloent principals proveïdors, clients, productes, serveis i tendències de demanda.

Tema 33. Estructura i dinàmiques del mercat congressual i identificació de destinacions competidores de Girona a escala estatal i internacional.

Tema 34. Recursos i valors que conformen l'oferta complementària de Girona com a destinació de reunions i congressos.

Tema 35. Mercats prioritaris del Palau de Congressos de Girona i la contribució estratègica de l'equipament al posicionament de la ciutat.

Tema 36. Coneixement del municipi de Girona i de les seves dades socioeconòmiques rellevants per al desenvolupament del sector MICE.

Tema 37. Paper, funcionament i importància dels Convention Bureaus, amb especial atenció al Girona City Convention Bureau, Costa Brava Girona Convention Bureau i Catalunya Convention Bureau.

Tema 38. Fases d'un congrés, des de la presentació de candidatura fins al tancament administratiu i econòmic, amb la seva corresponent cronologia operativa.

Tema 39. Procediments operatius de producció d'esdeveniments i criteris per a la planificació, coordinació, seguiment i supervisió de recursos.

Tema 40. Procediments i criteris essencials en la preproducció d'actes i congressos com a element clau de la qualitat i l'eficiència del servei.

Tema 41. Models de relació amb proveïdors MICE i criteris de selecció, col·laboració, verificació i control de qualitat dels serveis contractats.

Tema 42. Tipologies de clients i parts interessades dins un congrés, incloent organitzadors, patrocinadors, assistents, ponents i expositors.

Tema 43. Relacions interdepartamentals i fluxos de treball necessaris per a la gestió integral d'un acte, amb especial atenció als circuits documentals i de coordinació.

Tema 44. Realització de visites prèvies d'inspecció amb els clients i procediments de revisió d'espais, recursos i necessitats tècniques.

Expedient número núm.: X2025000716

Tema 45. Procediments de finalització d'un esdeveniment i accions de tancament operatiu i relacional amb el client.

Tema 46. Metodologia d'anàlisi de les enquestes de satisfacció i sistemes d'identificació de punts de millora en la gestió.

Tema 47. Bones pràctiques en gestió documental, arxiu i traçabilitat de la informació vinculada a esdeveniments MICE.

Tema 48. Necessitats específiques del client associatiu en l'organització de congressos i criteris d'adaptació d'espais, serveis i pressupostos.

Tema 49. Necessitats i expectatives del client corporatiu i estratègies per garantir una experiència satisfactòria i recurrent.

Tema 50. Elaboració d'un pressupost per a un congrés, incloent els conceptes bàsics de cost, ingressos previstos i criteris de negociació i ajust amb el client.

Tema 51. Estratègies de comunicació professional amb clients MICE: eines, protocols i bones pràctiques per garantir una atenció eficient en totes les interaccions presencials, telefòniques i digitals.

Tema 52. Principis i tècniques per a la fidelització de clients en el sector MICE i factors que contribueixen a la recurrència d'esdeveniments.

Tema 53. Procediments i habilitats per a la gestió d'incidències i resolució de queixes durant qualsevol fase de desenvolupament dels esdeveniments.

Tema 54. Principis de qualitat en l'atenció al client i criteris per garantir una experiència excel·lent en totes les etapes de la gestió d'un congrés.

Tema 55. Tècniques professionals d'atenció telefònica, incloent escolta activa, empatia i gestió de situacions complexes.

Tema 56. Eines tecnològiques aplicades a la gestió d'esdeveniments, incloent CRM, plataformes de registre, eines de planificació i sistemes de comunicació interna.

Tema 57. Solucions digitals per a la coordinació d'esdeveniments, incloent sistemes de ticketing, apps de congressos i tecnologies per a la interacció amb participants.

Tema 58. Pràctiques i criteris de sostenibilitat aplicables als esdeveniments, incloent gestió de residus, eficiència energètica i criteris ESG adaptats al sector MICE.

Expedient número núm.: X2025000716

Tema 59. Indicadors i metodologies per avaluar l'impacte econòmic, social i ambiental d'un congrés o esdeveniment MICE.

Tema 60. Tendències emergents en la gestió d'esdeveniments: models híbrids i virtuals, noves tecnologies de participació i l'impacte de la innovació digital en el sector MICE.

Joaquim Ayats Bartrina

President del Comitè executiu FAPCG