

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE TURISME COMUNITAT VALENCIANA Y EL AYUNTAMIENTO DE ____ PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA TOURIST INFO, A TRAVÉS DEL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN EN DICHA RED DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL MUNICIPIO.

València, a ____ de _____ de 2020.

REUNIDOS

De una parte, **Francesc Colomer Sánchez**, secretario autonómico de Turisme y Presidente de Turisme Comunitat Valenciana, en virtud de lo dispuesto en el Decreto 151/2018, de 21 de septiembre, del Consell, de nombramiento como secretario autonómico de Turismo (DOGV de 24/09/2018), y en el artículo 19 del Decreto 105/2019, de 5 de julio, del Consell, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerias de la Generalitat (DOGV de 12/07/2019), interviniendo en este acto en nombre y representación de la citada Entidad de Derecho Público, entidad adscrita a la Presidencia de la Generalitat, con personalidad jurídica propia, que se regula por lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana, y por lo dispuesto en el Decreto 7/2020, de 17 de enero, del Consell, de regulación de los órganos para la coordinación de la acción turística y del organismo público para la gestión de la política turística (DOGV de 29/01/2020). El domicilio de la referida Entidad de Derecho Público, a efectos del presente documento, es el situado en Valencia, calle de la Democracia, 77, Ciutat Administrativa Nou d'Octubre, Torre II, planta tercera.

Su legitimación y representación para este acto se deriva de lo que establece el art. 13.4, de la Ley 15/2018, de 7 de junio, y el apartado dos, letra d), del artículo 31 del referido Decreto 7/2020, de 17 de enero, en virtud de los cuales el presidente de Turisme Comunitat Valenciana ejercerá la representación permanente de Turisme en la firma de convenios, hallándose autorizada la firma de este convenio por acuerdo del Consell de ____ de _____ de 202_.

Y de otra, _____, Alcalde/sa-Presidente/a del Ayuntamiento de _____, que interviene en nombre y representación del Ayuntamiento mencionado.

Su legitimación y representación para este acto se deriva de su condición y cargo de Alcalde-Presidente de la referida Corporación, de manera que está autorizado para suscribir este Convenio conforme a lo que dispone el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local y el Acuerdo adoptado por el Pleno del referido Ayuntamiento en fecha ____ de _____ de 202_.

Todas las personas comparecientes,

EXPONEN

I. Turisme Comunitat Valenciana tiene como finalidad, entre otras, la ejecución, coordinación e impulso de acciones de promoción y desarrollo del sector turístico en la Comunitat Valenciana, y potenciar dicha oferta, mediante el apoyo a la comercialización, la información y la difusión del producto turístico de la Comunitat Valenciana, y, en general, a la realización de las actividades necesarias para una mejor promoción de la oferta turística de la Comunitat Valenciana.

De acuerdo con la mencionada finalidad, y al amparo del artículo 42 de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de la Generalitat, de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunitat Valenciana, Turisme Comunitat Valenciana tiene aprobados entre sus planes para el año en curso, la línea de actuación correspondiente a la Red de Oficinas de Información Turística -Red Tourist Info-, destinada al mantenimiento y ampliación de una Red de tales características, que sea homogénea en cuanto a su cobertura, contenido informativo, instrumentos de soporte y mecanismos interactivos de esta, para ofrecer a la persona visitante de la Comunitat Valenciana un conjunto integral de servicios, con el propósito de mejorar el grado de satisfacción de los y de las turistas, optimizar la gestión de la experiencia turística y la comunicación y difusión de los productos turísticos de la Comunitat Valenciana.

II.- Con fecha ___ de _____ de 20___, Turisme Comunitat Valenciana, suscribió un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de _____ con el objeto de que la oficina de información turística de dicho municipio, denominada «Tourist Info _____» se integrara en la Red Tourist Info de la Comunitat Valenciana, con un plazo de duración máximo de cuatro años.

III.- Turisme Comunitat Valenciana tiene la disposición de mantener y actualizar la colaboración con el Ayuntamiento de _____, para el adecuado funcionamiento de la Oficina de Información Turística del municipio, denominada Tourist Info y su coordinación, por cuanto considera de gran interés dicha actuación, en atención tanto a la oferta turística de _____, como a su potencial turístico.

IV.- El Ayuntamiento de _____ tiene interés en mantener y actualizar la Oficina Tourist Info _____ adscrita a la Red Tourist Info, para lo que ha solicitado la colaboración, en los aspectos que luego se dirán, de Turisme Comunitat Valenciana, estando dispuesto a asumir los compromisos y obligaciones que más adelante se detallan.

V.- Para ambas instituciones firmantes, el mejor posicionamiento y conocimiento nacional e internacional de la Comunitat Valenciana y del municipio de _____ suponen un valor añadido para la consecución de sus propios objetivos y el mejor desarrollo de sus fines y competencias. En ese sentido, las dos partes tienen la disposición de reforzar su colaboración para mejorar los servicios de información turística que se ofrecen en el municipio de _____. Y están dispuestas a realizar las actuaciones que más adelante se establecen, especialmente aquellas que se reconocen como prioritarias: perfil del personal, identificación corporativa del servicio Tourist Info, cobertura informativa homogénea, y territorialmente de toda la Comunitat Valenciana, intercambio de información turística y colaboración en los sistemas estadísticos y de evaluación del servicio, consolidación y participación activa en las herramientas de atención y en los sistemas de calidad turística, entre otros aspectos, bajo la coordinación de Turisme Comunitat Valenciana en el marco del Programa de la Red Tourist Info.

A tales efectos, ambas partes, consideran conveniente el otorgamiento de este Convenio de colaboración entre Turisme Comunitat Valenciana y el Ayuntamiento de _____, como instrumento idóneo de articulación de las condiciones en que se realizará la colaboración de las descritas actuaciones

Por lo expuesto, las partes, reconociéndose capacidad legal suficiente para este acto, y en la representación que ostentan,

ACUERDAN

PRIMERO. OBJETO DEL CONVENIO.

Turisme Comunitat Valenciana y el Ayuntamiento de _____ se comprometen a prestarse colaboración mutua en el desarrollo del Programa de la Red Tourist Info, cooperando en el funcionamiento y operatividad plena de la Oficina de Información Turística ubicada en el municipio de _____, y denominada TOURIST INFO _____, que quedará integrada en la Red Tourist Info de la Comunitat Valenciana. Dicho programa tiene por finalidad, ofrecer un amplio servicio de información de la oferta turística de la localidad de _____, así como del conjunto de productos turísticos de la Comunitat Valenciana.

La oficina Tourist Info prestará un servicio de información turística a la persona viajera y a la persona turista de _____, en particular, y de la Comunitat Valenciana, en general, con un horario lo más amplio posible y con personal dependiente del Ayuntamiento de _____, con un perfil profesional adecuado a las funciones propias de un informador turístico, y específicamente, un dominio elevado de inglés y al menos otra lengua europea, preferentemente alemán o francés, además del cumplimiento del plan de formación anual de la Red Tourist Info.

SEGUNDO. OFICINA QUE SE ADHIERE A LA RED TOURIST INFO.

La colaboración a prestar por Turisme Comunitat Valenciana, derivada de este convenio, se refiere a la siguiente oficina Tourist Info, ubicada en el citado municipio:

1. Tourist Info _____, calle _____, __, _____.

El objeto del convenio podrá ser ampliado a otras oficinas de información turística o puntos de información temporal municipales, siempre que haya acuerdo expreso y escrito entre ambas partes, mediante documentos anexos de desarrollo del presente convenio.

TERCERO. OBLIGACIONES DE TURISME COMUNITAT VALENCIANA.

La colaboración a prestar por Turisme Comunitat Valenciana se fundamenta, no solo respecto a una infraestructura meramente material, sino también en dotar a la oficina «Tourist Info» arriba mencionada, objeto del presente convenio, de las tecnologías adecuadas para el desarrollo efectivo de las bases de datos turísticas, en colaboración con Turisme Comunitat Valenciana, el acceso efectivo a los sistemas de información de Turisme Comunitat Valenciana, el intercambio y la comunicación en sus respectivas funciones entre las diferentes Oficinas de la Red Tourist Info, como también en la formación del personal técnico e informador y en los procedimientos de servicio en la citada oficina, homogéneos en todo caso con el resto de oficinas de la Red Tourist Info.

En concreto, Turisme Comunitat Valenciana se compromete a prestar colaboración y ayuda de la forma que a continuación se determina:

A) Manteniendo la correspondiente cesión de uso de la imagen y decoración de la Oficina en lo que respecta a mobiliario, rotulación, cartelería, soportes de material informativo, material de promoción, e infraestructura informática, efectuada en su día en cumplimiento de los términos del Convenio de adhesión a la Red de _____ de _____ de 202_, mencionado en el apartado II de la parte expositiva del presente Convenio.

Para llevar a cabo, en su caso, la mencionada cesión se formalizará el acto jurídico tal como prevén los artículos 90 y siguientes de la Ley 14/2003, de 10 de abril, de Patrimonio de la Generalitat, con el informe previo del departamento del que dependen los bienes, y valoración de los mismos.

Dicha imagen en su conjunto responde al criterio homologado de la «Red de Oficinas de Información Turística de la Comunitat Valenciana, Red Tourist Info», conforme figura en el documento que, como anexo, se incorpora al presente convenio.

En caso de que haya que actualizar la cesión de uso, a favor del ayuntamiento, de mobiliario, de decoración, de infraestructura informática u otros elementos no consumibles, se tiene que efectuar la correspondiente inscripción en el inventario y el otorgamiento de un acta de entrega al Ayuntamiento de los elementos afectados.

B) Poniendo a disposición de la Oficina «Tourist Info» _____, tanto en soporte informático como documental, las bases de datos y la información turística de carácter público de que dispone Turisme Comunitat Valenciana, no afectadas por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

C) Posibilitando la acción coordinada de la Oficina «Tourist Info V _____», con el resto de las Oficinas de la Red de la Generalitat, mediante las visitas periódicas de la persona coordinadora designada por Turisme Comunitat Valenciana para estos fines. En estas visitas periódicas se llevará a cabo el seguimiento del uso de las herramientas comunes de la Red, protocolos de atención al turista, mantenimiento de las instalaciones, recepción de propuestas de mejora, solución de problemas técnicos, entre otras cuestiones.

D) Colaborando en la determinación del perfil profesional del personal que preste sus servicios en la citada oficina, así como en la formación y reciclaje profesional de este, mediante el impulso de cursos, convocatorias de becas de formación y otras acciones. En este sentido, Turisme Comunitat Valenciana podrá proporcionar su asesoramiento técnico y participación, previa solicitud del Ayuntamiento, en los procesos de selección del personal de referencia.

E) Apoyando y mejorando la calidad de los soportes informativos realizados por el Ayuntamiento de _____ para promocionar la oferta turística local, mediante la coordinación y el asesoramiento técnico de la persona coordinadora para la realización de publicaciones, material gráfico y audiovisual.

F) Apoyando y mejorando la gestión de la calidad, como estrategia básica del servicio que ofrecen las Oficinas «Tourist Info», y aportando las herramientas y los procedimientos para la mejora continua de los procesos y la aplicación de criterios de excelencia en la atención al turista de

_____. Para ello, Turisme Comunitat Valenciana pondrá a disposición de la oficina objeto del presente convenio procedimientos de calidad, herramientas estadísticas y de encuestas y los estudios de satisfacción de la Red Tourist Info.

G) Turisme Comunitat Valenciana publicará el texto íntegro del convenio, una vez suscrito, tal como establece el artículo 9.1.c) de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana y en el Diari Oficial de la Generalitat (DOGV), según determina el artículo 111.3 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana.

CUARTO. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO.

El Ayuntamiento de _____, al integrarse su oficina de Información Turística en la Red Tourist Info, se compromete a:

A) Sostener económica y materialmente la referida Oficina «Tourist Info _____», y afrontar la totalidad de gastos corrientes y del personal necesario para el adecuado funcionamiento de la Oficina.

B) Procurar, en todo momento, la calidad en la prestación de los servicios por parte de la Oficina, con un horario de funcionamiento y atención al público de carácter flexible y perfectamente adaptado al que, con carácter general, está establecido para el conjunto de la Red de Oficinas de Información Turística de la Generalitat.

C) Disponer de personal al frente de la Oficina Tourist Info de _____, con un perfil profesional adecuado y con la estabilidad laboral suficiente para dar continuidad a las diversas tareas que se desempeñan en la Oficina Tourist Info, todo esto respetando la autonomía del Ayuntamiento en su política de contratación de personal. En este sentido, el Ayuntamiento podrá solicitar a Turisme Comunitat Valenciana su asesoramiento técnico y participación en los procesos de selección del personal de referencia.

D) Conceder todos los permisos oportunos al personal de la Oficina Tourist Info para poder asistir a los diferentes cursos de formación y reciclaje que programe Turisme Comunitat Valenciana.

E) Mantener la imagen de la Oficina «Tourist Info _____», de acuerdo con el resto de la Red Tourist Info de la Generalitat. Se entiende comprendido en el concepto de imagen, los elementos decorativos, los uniformes del personal, el material de información, los rótulos, etc. El Ayuntamiento deberá comunicar a Turisme Comunitat Valenciana cualquier deterioro o menoscabo que se produzca en el mobiliario y otro material suministrado por Turisme Comunitat Valenciana. Deberá ser objeto de consulta, también con Turisme Comunitat Valenciana, cualquier material o soporte de información o publicidad que haya de ser distribuido en la citada Oficina de Turismo.

F) Consultar, igualmente, con Turisme Comunitat Valenciana, y contar con su correspondiente visto bueno, la instalación, utilización y mantenimiento de cualquier otra base de datos distintos o herramienta informática que las sustituya, independientemente del ámbito territorial que comprenda, y que requiera del uso de los propios equipos informáticos que se cedan por Turisme Comunitat Valenciana.

G) Colaborar con Turisme Comunitat Valenciana en el mantenimiento de los sistemas de información turística entendidos como bases de datos de la Red Tourist Info, Portal turístico y redes

sociales turísticas de la Comunitat Valenciana, entre otros, y tener a disposición de los usuarios de la Oficina «Tourist Info _____» información de todos los destinos de la Comunitat Valenciana, y en especial los siguientes materiales:

- Materiales editados por Turisme Comunitat Valenciana referidos al conjunto de la Comunitat Valenciana.
- Material editado por el Ayuntamiento de _____.
- Material editado por los patronatos provinciales de Turismo de Alicante, Castellón y Valencia.
- Material editado por otras entidades locales que tengan como objetivo difundir la oferta turística de los diferentes municipios de la Comunitat Valenciana.
- Material editado por otros agentes del sector turístico, públicos o privados, de la Comunitat Valenciana, sujetas a la legalidad, que aporten información sobre ofertas concretas de interés para los visitantes.

Sólo se prestará información sobre la oferta debidamente legalizada conforme a la normativa vigente.

H) Facilitar las acciones necesarias para la señalización de acceso de la Oficina «Tourist Info _____».

I) Participar en los objetivos de calidad de la Red Tourist Info, de forma singular mediante el seguimiento de los estándares, herramientas y procedimientos definidos por Turisme Comunitat Valenciana para la Red Tourist Info, tanto para la atención postventa presencial como para la remota.

J) Participar activamente en los sistemas de recogida e intercambio de información estadística de la Red Tourist Info, estudios sobre esta materia promovidos por Turisme Comunitat Valenciana, evaluación del servicio a través de encuestas, visitas presenciales, etc.

K) El Ayuntamiento de _____ publicará el texto íntegro del convenio, una vez suscrito, en la web del Ayuntamiento, conforme a lo que se dispone en los artículos 9.1.c) y 10.3 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

QUINTO. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL PRESENTE CONVENIO.

Se crea una comisión de seguimiento del presente convenio con las siguientes funciones:

- Supervisar la ejecución del convenio, así como adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de las actividades convenidas, incluyendo a este efecto la solución, en primera instancia, de las controversias de interpretación y cumplimiento que puedan plantearse respecto del convenio suscrito.
- Informar a las partes de los retrasos e incidencias que se puedan presentar durante la ejecución del convenio.

- Emitir un informe o valoración final sobre el grado de cumplimiento de los objetivos consignados en el convenio suscrito.

La comisión de seguimiento estará constituida de forma paritaria por cuatro personas representantes, dos designadas por Turisme Comunitat Valenciana, que asumirán la presidencia y la secretaría de la comisión; las otras dos personas representantes serán designadas por el Ayuntamiento de _____.

La Comisión de seguimiento se reunirá al menos una vez al año y siempre que lo solicite cualquiera de las partes.

En la designación de los representantes de la Generalitat se procurará la presencia equilibrada de mujeres y hombres, en aplicación de lo previsto en el II Plan de igualdad de mujeres y hombres de la Administración de la Generalitat, aprobado por Acuerdo de 10 de marzo de 2017, del Consell.

Los informes y actas de seguimiento se elevarán a la unidad o departamento administrativo de Turisme Comunitat Valenciana que gestiona la Red Tourist Info y al Departamento de turismo del Ayuntamiento de _____.

Su funcionamiento y adopción de acuerdos, se regularán por lo previsto en los artículos 15 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

SEXTO. CARENCIA DE CONTENIDO ECONÓMICO.

El presente Convenio de colaboración carece de contenido económico; por consiguiente, los costes y presupuestos que se puedan derivar de las actuaciones específicas establecidas en dicho Convenio, serán desarrollados por cada organismo en el ámbito de sus respectivas competencias y presupuestos.

La aplicación y ejecución de este Convenio, incluidos todos los actos jurídicos que pudieran dictarse en su ejecución y desarrollo, no podrá suponer obligaciones económicas para la Generalitat, y en todo caso, deberá ser atendida con sus medios personales y materiales.

Cuando para la consecución de alguno de los objetivos de este Convenio sean precisas actividades diferentes a las contempladas en el mismo, donde sea necesaria la intervención simultánea de ambas instituciones, se formalizarán los convenios específicos de colaboración oportunos, en los que se indique la naturaleza de la colaboración, coste, tiempo de realización, asignación económica, así como cualesquiera otra obligación o contraprestación que corresponda a cada una de las partes.

SÉPTIMO. VIGENCIA Y EXTINCIÓN DEL PRESENTE CONVENIO.

Este convenio producirá efectos desde su firma y el plazo de duración del mismo será de cuatro años.

De acuerdo con los términos del artículo 49. h) 2ª de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, en cualquier momento antes de la finalización del plazo previsto de cuatro años, los firmantes del convenio podrán acordar unánimemente su prórroga por un periodo de hasta cuatro años adicionales o su extinción, sin que esa prórroga comporte obligación económica alguna para Turisme Comunitat Valenciana.

El convenio también podrá modificarse o resolverse por acuerdo de ambas partes, o a instancia de Turisme Comunitat Valenciana por incumplimiento por parte del Ayuntamiento de las estipulaciones previstas en el mismo. En todo caso, las partes se comprometen a terminar aquellas actividades que se encuentren en curso, que se finalizarán en la forma acordada por la Comisión de Seguimiento.

OCTAVO. RESOLUCIÓN DEL CONVENIO ANTERIOR DE ADHESIÓN A LA RED TOURIST INFO.

Las partes, de igual modo, acuerdan resolver el convenio de adhesión a la Red Tourist Info de la Comunitat Valenciana suscrito entre ambos organismos el ___de _____ de 202_.

NOVENO. JURISDICCIÓN.

La resolución de las cuestiones litigiosas que puedan surgir respecto a este Convenio se someterá a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Las partes comparecientes en la representación que cada una ostenta, una vez leído el presente documento, y en prueba de conformidad con su íntegro contenido, lo suscriben y firman, por duplicado ejemplar, en el lugar y fecha al principio indicados.

**EL PRESIDENTE DE TURISME
COMUNITAT VALENCIANA**

**ALCALDE/SA-PRESIDENTE/A DEL
AYUNTAMIENTO DE _____**

FRANCESC COLOMER SÁNCHEZ

ANEXO AL CONVENIO

1. Ubicación y espacio.

La ubicación de la oficina tendrá en cuenta los aforos de tránsito de visitantes, así como los puntos de alta concentración de público.

La oficina tendrá como mínimo 50 m² para uso público, lavabos y un almacén de 10 m², salvo que, a solicitud del Ayuntamiento debidamente justificada, y con el informe técnico favorable previo del departamento administrativo de Turisme Comunitat Valenciana que gestiona la Red Tourist Info, Turisme Comunitat Valenciana dispense de estas dimensiones. Los accesos para el público han de estar libres de barreras arquitectónicas. Así mismo, la estructura arquitectónica, tanto interna como externa, del local designado por el Ayuntamiento, ha de estar en perfectas condiciones para su inmediata ocupación, no asumiendo Turisme Comunitat Valenciana, en virtud de este Convenio, ningún gasto derivado de la rehabilitación, remodelación o mejora del mismo.

2. Imagen corporativa externa de la oficina.

Será competencia de Turisme Comunitat Valenciana, en cuanto a elementos homogéneos, dejando un espacio para la rotulación propia del municipio.

3. Señalización interna y espacio de información.

3.1. Señalización interna:

Panel/anuncio interno, cuyo diseño es competencia de Turisme Comunitat Valenciana, como elemento homogéneo de la Red de Oficinas de Información Turística.

3.2. Espacio de información:

En las zonas de atención y acogida o recepción del visitante, se instalarán soportes que permitan la difusión de la oferta turística del municipio y del resto de la Comunitat, diferenciando 3 tipos de información:

- Material editado por Turisme Comunitat Valenciana referido al conjunto de la Comunitat Valenciana.
- Material editado por el Ayuntamiento y/o otras entidades locales que tengan como objetivo difundir la oferta turística del municipio y de la zona.
- Material editado por las empresas privadas que aporten información sobre ofertas concretas de interés para los visitantes.

4. Uniformes personal.

Será un elemento homogéneo en el conjunto de la red.

5. Decoración general.

Contendrá imágenes generales de la Comunitat Valenciana y específicas del municipio en cuestión.

6. Acta de entrega; estado de la oficina.

Se realizará un inventario del material que contiene la oficina, así como el levantamiento de un Acta de Entrega de dicho material.

7. Horarios de asistencia al público.

Verano (del 1 de julio al 1 de octubre) *:

De lunes a sábado, de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00 horas.

Domingos, de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:30 horas. Este horario regirá también en Semana Santa/Pascua.

Invierno *

De lunes a viernes, de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:30 horas

Sábados y domingos, de 10:00 a 14:00 horas

(*) Sin perjuicio de que el Ayuntamiento de _____ programe horarios especiales debido a las temporadas punta de recepción de visitantes o justifique la disposición de un horario más reducido, en atención a la plantilla de la Oficina, o a flujos turísticos, entre otras razones técnicas.