

CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE TURISME COMUNITAT VALENCIANA I L'AJUNTAMENT DE _____ PER AL DESENVOLUPAMENT DEL PROGRAMA DE LA XARXA TOURIST INFO, A TRAVÉS DE LA INCORPORACIÓ EN AQUESTA XARXA DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ TURÍSTICA DEL MUNICIPI.

D'una part, **Nuria Montes de Diego**, Consellera d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme i Presidenta de Turisme Comunitat Valenciana, en virtut del que es disposa en el Decret 11/2023, de 19 de juliol, del president de la Generalitat, pel qual nomena les persones titulars de les vicepresidències i de les conselleries (DOGV núm. 9643 de 19/07/23) i en l'article 128 del Decret 112/2023, de 25 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat, en la seua redacció donada per la modificació realitzada a través del Decret 163/2023, de 29 de setembre, del Consell (DOGV núm. 9696 de 3/10/23), que intervé en aquest acte en nom i representació d'aquesta entitat de dret públic, entitat adscrita a la conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, amb personalitat jurídica pròpia, que es regula pel que es disposa en l'article 12 de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, i en el Decret 7/2020, de 17 de gener, del Consell, de regulació dels òrgans per a la coordinació de l'acció turística i de l'organisme públic per a la gestió de la política turística (DOGV de 29/01/2020). El domicili d'aquesta entitat de dret públic, a l'efecte d'aquest document, és el situat a València, carrer de la Democràcia, 77, Ciutat Administrativa 9 d'Octubre, Torre II, planta tercera.

La seua legitimació i representació per a aquest acte deriva del que s'estableix en l'article 13.4 de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, i en l'article 31, apartat 2, lletra d, del Decret 7/2020, de 17 de gener, del Consell, en virtut dels quals la presidenta de Turisme Comunitat Valenciana exercirà la representació permanent d'aquesta entitat en la signatura de convenis.

La signatura d'aquest conveni està autoritzada per acord del Consell de data _____ de 202_.

I d'altra part, , _____, alcalde-president/alcaldessa-presidenta de l'Ajuntament de _____, Província de _____, que intervé en nom i representació de l'Ajuntament de _____. La seua legitimació i representació per a aquest acte deriven de la seua condició i càrrec d'alcalde-president/alcaldessa-presidenta de la referida corporació, i de l'acord adoptat pel Ple de l'esmentat Ajuntament de _____ de _____ de 202_.

Totes les persones compareixents

EXPOSEN

I. Turisme Comunitat Valenciana té, com a finalitats, entre altres, l'execució, la coordinació i l'impuls d'accions de promoció i desenvolupament del sector turístic a la Comunitat Valenciana, i potenciar l'oferta, mitjançant el suport a la comercialització, la informació i la difusió del producte turístic de la Comunitat Valenciana, i, en general, a la realització de les activitats necessàries per a una millor promoció de l'oferta turística de la Comunitat Valenciana.

D'acord amb l'esmentada finalitat, i a l'empara de l'article 42 de la Llei 15/2018, de 7 de juny, de la Generalitat, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana, Turisme Comunitat Valenciana té aprovat, entre els seus programes per a l'any 202_, el corresponent a la Xarxa d'Oficines d'Informació Turística -Xarxa Tourist Info-, destinat al manteniment i l'ampliació d'una xarxa d'aquestes característiques, que siga homogènia quant a la seua cobertura, el contingut informatiu, els instruments de suport i els mecanismes interactius d'aquesta, per tal d'oferir a la persona visitant de la Comunitat Valenciana un conjunt integral de serveis, amb la finalitat de millorar el grau de satisfacció de les i dels turistes i la comunicació i la difusió dels productes turístics de la Comunitat Valenciana.

II. Turisme Comunitat Valenciana té la disposició de col·laborar amb l'Ajuntament de _____, per a la incorporació d'una oficina d'informació turística de les anteriorment descrites com a «Tourist Info», que s'anomenarà «Tourist Info _____», atés que considera de gran interès aquesta actuació, en atenció tant a l'oferta turística de _____, com al seu potencial turístic.

III. L'Ajuntament de _____ té interès a incorporar a la Xarxa Tourist Info la seua oficina d'informació turística «Tourist Info _____», per la qual cosa ha sol·licitat la col·laboració, en els aspectes que després s'expressaran, de Turisme Comunitat Valenciana, i està disposat a assumir els compromisos i les obligacions que més avant s'estableixen.

IV. Per a ambdues institucions signatàries, el millor posicionament i el coneixement nacional i internacional de la Comunitat Valenciana i de la localitat de _____ suposen un valor afegit per a la consecució dels seus propis objectius i el millor desenvolupament de les seues finalitats i competències. En aquest sentit, ambdues parts tenen la disposició a reforçar la seua col·laboració per a millorar els serveis d'informació turística que s'ofereixen en el municipi de _____, i estan disposades a realitzar les actuacions que més endavant s'estableixen, especialment aquelles que es reconeixen com a prioritàries: el perfil del personal, la identitat corporativa del servei Tourist Info, la cobertura informativa territorialment homogènia, de tota la Comunitat Valenciana, l'intercanvi d'informació turística i la col·laboració en els sistemes estadístics i d'avaluació del servei, la consolidació i la participació activa en les eines d'atenció i en els sistemes de qualitat turística, entre altres aspectes, sota la coordinació de Turisme Comunitat Valenciana en el marc del Programa de la Xarxa Tourist Info.

A aquests efectes, ambdues parts consideren convenient l'atorgament d'aquest conveni com a instrument idoni d'articulació de les condicions en les quals es realitzarà la col·laboració en les actuacions descrites.

Pel que s'ha exposat, les parts es reconeixen capacitat legal suficient per a aquest acte, i en la representació que ostenten,

ACORDEN

PRIMER. OBJECTE DEL CONVENI.

Turisme Comunitat Valenciana i l'Ajuntament de _____ es comprometen a prestar-se col·laboració en el desenvolupament del Programa de la Xarxa Tourist Info, i a cooperar en la incorporació, el funcionament i l'operativitat plena de l'oficina d'informació turística situada en el municipi de _____, denominada «Tourist Info _____», que queda integrada en la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana. Aquest programa té per finalitat oferir un ampli servei d'informació de l'oferta turística de _____, així com del conjunt de productes turístics de la Comunitat Valenciana.

A aquests efectes l'ajuntament facilitarà la instal·lació de l'oficina d'informació turística en un local que tinga les condicions adequades per a això, i fins i tot haurà de suportar a càrrec seu, si escau, els costos d'adaptació del local, d'acord amb el que estableix el punt 1 de l'annex al present conveni.

L'oficina Tourist Info prestarà un servei d'informació turística a les persones viatgeres i turistes del municipi de _____, en particular, i de la Comunitat Valenciana, en general, amb l'horari el més ampli possible i amb personal dependent de l'ajuntament, amb un perfil professional adequat a les funcions pròpies de la informació turística, i específicament, amb un domini elevat de l'anglès i, almenys, d'una altra llengua europea, preferentment l'alemany o el francès, i que, a més, complisca el pla de formació anual de la Xarxa Tourist Info.

SEGON. OFICINA QUE S'ADHEREIX A LA XARXA TOURIST INFO.

La col·laboració que ofereix Turisme Comunitat Valenciana, derivada d'aquest conveni, es refereix a la següent oficina Tourist Info, emplaçada a l'esmentat municipi:

- Tourist Info _____, carrer _____, n°, C.P. _____.

L'objecte del conveni podrà ser ampliat a altres oficines d'informació turística o punts municipals d'informació temporal, sempre que hi haja acord exprés i escrit entre ambdues parts, mitjançant documents annexos de desenvolupament del present conveni, de conformitat amb el que es disposa en l'article 49.g) de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

TERCER. OBLIGACIONS DE TURISME COMUNITAT VALENCIANA.

La col·laboració a prestar per Turisme Comunitat Valenciana es fonamenta, no només en una infraestructura merament material, sinó també en dotar a l'oficina «Tourist Info _____», objecte del present conveni, de les tecnologies adequades per al desenvolupament efectiu de les bases de dades turístiques, en col·laboració amb Turisme Comunitat Valenciana, l'accés efectiu als sistemes d'informació de Turisme Comunitat Valenciana, l'intercanvi i la comunicació en les seues respectives funcions entre les diferents oficines de la Xarxa Tourist Info, com també en la formació del personal tècnic i informador i en els procediments de servei en la citada oficina, homogenis, en tot caso, amb la resta d'oficines de la Xarxa Tourist Info.

En concret, Turisme Comunitat Valenciana es compromet a prestar la col·laboració i l'ajuda de la forma que a continuació es determina:

A) Posar a la disposició de l'oficina «Tourist Info _____», tant en suport informàtic com documental, les bases de dades i la informació turística de caràcter públic de què disposa Turisme Comunitat Valenciana, no afectades per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades.

B) Possibilitar l'acció coordinada de l'oficina «Tourist Info _____», amb la resta de les Oficines de la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana, mitjançant les visites periòdiques de la persona coordinadora designada per Turisme Comunitat Valenciana per a aquests finalitats. En aquestes visites periòdiques es durà a terme el seguiment de l'ús de les eines comunes de la Xarxa, els protocols d'atenció a la persona turista, el manteniment de les instal·lacions, la recepció de propostes de millora, i la solució de problemes tècnics, entre altres qüestions.

C) Col·laborar en la determinació del perfil professional del personal que preste els seus serveis en l'esmentada oficina, i també en la formació i el reciclatge professional d'aquest, mitjançant l'impuls de cursos, les convocatòries de borses de formació i altres accions. En aquest sentit, Turisme Comunitat Valenciana podrà proporcionar el seu assessorament tècnic i la participació, prèvia sol·licitud de l'ajuntament, en els processos de selecció del personal de referència.

D) Recolzar i millorar la qualitat dels suports informatius realitzats per l'Ajuntament de _____ per promocionar l'oferta turística local, mitjançant la coordinació i l'assessorament tècnic de la persona coordinadora per a la realització de publicacions, material gràfic i audiovisual.

E) Recolzar i millorar la gestió de la qualitat, com a estratègia bàsica del servei que ofereixen les oficines «Tourist Info», i aportar les eines i els procediments per a la millora contínua dels processos i l'aplicació de criteris d'excel·lència en l'atenció a les persones turistes de _____. Per a això, Turisme Comunitat Valenciana posarà a disposició de l'oficina objecte del present conveni els procediments de qualitat, les eines estadístiques i d'enquestes i els estudis de satisfacció de la Xarxa Tourist Info.

F) Designar dues persones representants ordinàries en l'òrgan de seguiment mixt previst en l'acord cinqué d'aquest conveni.

G) Donar publicitat de la signatura d'aquest conveni i del seu contingut, conforme al que es disposa en els articles 3 i 21.1 a) de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de la Generalitat, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana, articles concordants del capítol II del seu Títol I, en el Decret 105/2017, de 28 de juliol, del Consell, i en la normativa local reguladora, en el seu cas, així com donar compliment de la resta d'obligacions que en matèria de transparència imposa la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de la Generalitat.

QUART. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT.

L'Ajuntament de _____, en integrar la seua oficina d'informació turística en la Xarxa Tourist Info, es compromet a:

A) Sostindre econòmicament i materialment l'esmentada oficina «Tourist Info _____», i afrontar la totalitat de despeses corrents i del personal necessari per a l'adequat funcionament de l'oficina.

B) Procurar, en tot moment, la qualitat en la prestació dels serveis per part de l'oficina, amb un horari de funcionament i d'atenció al públic de caràcter flexible i perfectament adaptat al que, amb caràcter general, està establert per al conjunt de la Xarxa d'Oficines d'Informació Turística de la Comunitat Valenciana.

C) Disposar de personal al capdavant de l'oficina «Tourist Info _____», amb un perfil professional adequat i amb l'estabilitat laboral suficient per a donar continuïtat a les diverses tasques que es fan a l'oficina «Tourist Info» del municipi, tot això respectant l'autonomia de l'ajuntament en la seua política de contractació de personal. En aquest sentit, l'ajuntament podrà sol·licitar a Turisme Comunitat Valenciana el seu assessorament tècnic i la participació en els processos de selecció del personal de referència.

D) Concedir tots els permisos escaients al personal de l'oficina Tourist Info per poder assistir als diferents cursos de formació i reciclatge que programe Turisme Comunitat Valenciana.

E) Mantindre la imatge de l'oficina «Tourist Info _____», d'acord amb la resta de la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana. S'entenen compresos en el concepte d'imatge, els elements decoratius, els uniformes del personal, el material d'informació, els rètols, etc. També haurà de ser objecte de consulta, amb Turisme Comunitat Valenciana, qualsevol material o suport d'informació o publicitat que haja de ser distribuït en l'esmentada oficina de Turisme.

F) Consultar igualment amb Turisme Comunitat Valenciana, i comptar amb el seu corresponent vistiplau, la instal·lació, la utilització i el manteniment de qualsevol altra base de dades diferent o eina informàtica que la substituïska, independentment de l'àmbit territorial que comprega, i que requereisca l'ús dels equips informàtics cedits per Turisme Comunitat Valenciana.

G) Col·laborar amb Turisme Comunitat Valenciana en el manteniment dels sistemes d'informació turística entesos com a bases de dades de la Xarxa Tourist Info, Portal turístic i xarxes socials turístiques de la Comunitat Valenciana, entre altres, i tindre a la disposició de les persones usuàries de l'oficina Tourist Info _____ informació de totes les destinacions de la Comunitat Valenciana, i especialment els següents materials:

- Material editat per Turisme Comunitat Valenciana referit al conjunt de la Comunitat Valenciana.
- Material editat per l'Ajuntament de _____.
- Material editat per les diputacions provincials d'Alacant, Castelló i València, i/o els seus organismes autònoms de gestió turística.
- Material editat per altres entitats locals que tinguen com a objectiu difondre l'oferta turística dels diferents municipis de la Comunitat Valenciana.
- Material editat per altres parts implicades del sector turístic, públiques o privades, de la Comunitat Valenciana, subjectes a la legalitat, que aporten informació sobre ofertes concretes d'interés per a les persones visitants.

Només es prestarà informació sobre l'oferta degudament legalitzada conforme a la normativa vigent.

H) Facilitar les accions necessàries per a la senyalització d'accés de l'oficina «Tourist Info _____».

I) Participar en els objectius de qualitat de la Xarxa Tourist Info, de forma singular mitjançant el seguiment dels estàndards, les eines i els procediments definits per Turisme Comunitat Valenciana per a la Xarxa Tourist Info, tant per a l'atenció postvenda presencial com per a la remota.

J) Participar activament en els sistemes de recollida i intercanvi de la informació estadística de la Xarxa Tourist Info, els estudis sobre aquesta matèria promoguts per Turisme Comunitat Valenciana, l'avaluació del servei a través d'enquestes, les visites presencials, etc.

K) Designar dues persones representants ordinàries en l'òrgan de seguiment mixt previst en l'acord cinqué d'aquest conveni.

L) Donar publicitat de la signatura d'aquest conveni i del seu contingut, conforme al que es disposa en els articles 3 i 21.1 a) de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de la Generalitat, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana, articles concordants del capítol II del seu Títol I, en els articles 6, 7 i 8 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, en el Decret 105/2017, de 28 de juliol, del Consell, i en la normativa local reguladora, en el seu cas, així com donar compliment de la resta d'obligacions que en matèria de transparència imposa la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de la Generalitat.

CINQUÉ. COMISSIÓ DE SEGUIMENT DEL PRESENT CONVENI.

Es crea una comissió de seguiment d'aquest conveni, amb les funcions següents:

- Supervisar l'execució del conveni, així com adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries a fi d'assegurar la correcta realització de les activitats convingudes, incloent-hi a aquest efecte la solució, en primera instància, de les controvèrsies d'interpretació i compliment que puguen plantejar-se respecte del conveni subscrit.
- Informar les parts dels retards i les incidències que es puguen presentar durant l'execució del conveni, així com, en el seu cas, proposar les corresponents actualitzacions o modificacions derivades del retard.
- Emetre un informe o valoració final sobre el grau de compliment dels objectius consignats en el conveni subscrit.

La comissió de seguiment estarà constituïda de forma paritària per quatre persones, nomenades per ambdues parts de comú acord, que presidirà la persona designada per la presidència de Turisme Comunitat Valenciana, que també nomenarà la persona que assumisca la secretaria de la Comissió. La presidència de la Comissió dirimirà amb el seu vot els empats en les votacions, a l'efecte d'adoptar acords.

En la designació de les persones que representen a la Generalitat es procurarà la presència equilibrada de dones i homes, en aplicació d'allò que preveu el III Pla d'igualtat de dones i homes de l'Administració de la Generalitat, aprovat per acord del Consell, de 5 d'agost de 2022 (DOGV núm. 9405, de 16.08.2022).

La Comissió de seguiment es reunirà almenys una vegada a l'any i sempre que ho sol·licite qualsevol de les parts.

Els informes i les actes de seguiment s'elevaran a la unitat o departament administratiu de Turisme Comunitat Valenciana que gestiona la Xarxa Tourist Info i al departament de turisme de l'Ajuntament de _____.

El seu funcionament i adopció d'acords es regularan pel que preveuen els articles 15 i següents de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

SISÉ. CARÈNCIA DE CONTINGUT ECONÒMIC.

El present conveni de col·laboració no té contingut econòmic; per tant, els costos i els pressupostos que es puguen derivar de les actuacions específiques establides en aquest conveni, seran desenvolupats per cada part en l'àmbit de les seues respectives competències i pressupostos.

L'aplicació i l'execució d'aquest conveni, inclosos tots els actes jurídics que pogueren dictar-se en la seua execució i desenvolupament, no podran suposar obligacions econòmiques per a la Generalitat, i en tot cas, hauran de ser ateses amb els seus mitjans personals i materials.

Quan per a la consecució d'algun dels objectius d'aquest conveni siguen precises activitats diferents de les contemplades en el mateix, o siga necessària la intervenció simultània d'ambdues institucions, es formalitzaran els convenis específics de col·laboració oportuns, en els quals s'indicarà la naturalesa de la col·laboració, el cost, el temps de realització, l'assignació econòmica, així com qualsevol altra obligació o contraprestació que corresponga a cadascuna de les parts.



SETÉ. VIGÈNCIA I EXTINCIÓ DEL PRESENT CONVENI.

El termini de duració d'aquest conveni, de compliment obligatori des del dia de la firma, serà de quatre anys.

D'acord amb els termes de l'article 49. h) 2ª de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, en qualsevol moment, abans de la finalització del termini previst de quatre anys, les parts signants del conveni podran acordar unànimement la seua pròrroga per un període de fins a quatre anys addicionals o la seua extinció, sense que la pròrroga comporte cap obligació econòmica per a Turisme Comunitat Valenciana.

El conveni també podrà modificar-se o resoldre's per acord d'ambdues parts, o a instància de Turisme Comunitat Valenciana per l'incompliment, per part de l'ajuntament, de les estipulacions previstes en el mateix. En tot cas, les parts es comprometen a acabar aquelles activitats que es troben en curs, en la forma acordada per la comissió de seguiment.

HUITÉ. JURISDICCIO.

La resolució de les qüestions litigioses que puguen sorgir respecte a aquest conveni se sotmetrà a la Jurisdicció Contenciosa Administrativa.

Les parts compareixents, en la representació que cadascuna ostenta, una vegada llegit el present document, i en prova de conformitat amb el contingut íntegre, el subscriuen i signen.

LA PRESIDENTA DE
TURISME COMUNITAT VALENCIANA

L'ALCALDE-PRESIDENT/ALCALDESSA-
PRESIDENTA
DE L'AJUNTAMENT DE _____

ANNEX

1. Ubicació i espai

La ubicació de l'oficina tindrà en compte els aforaments de trànsit de persones visitants, així com els punts d'alta concentració de públic.

L'oficina tindrà com a mínim 50 m² per a ús públic, lavabos i un magatzem de 10 m², llevat que, a sol·licitud de l'ajuntament degudament justificada, i amb l'informe tècnic favorable previ del departament administratiu de Turisme Comunitat Valenciana que gestiona la Xarxa Tourist Info, Turisme Comunitat Valenciana dispense d'aquestes dimensions. Els accessos per al públic han d'estar lliures de barreres arquitectòniques. Així mateix, l'estructura arquitectònica, tant la interna com l'externa, del local designat per l'ajuntament, ha d'estar en perfectes condicions per a la seua immediata ocupació, no assumint Turisme Comunitat Valenciana, en virtut d'aquest conveni, cap despesa derivada de la rehabilitació, la remodelació o la millora d'aquest.

2. Imatge corporativa externa de l'oficina.

Serà competència de Turisme Comunitat Valenciana pel que fa a elements homogenis, i es deixarà un espai per a la retolació pròpia del municipi.

3. Senyalització interna i espai d'informació.

3.1. Senyalització interna:

Tauler/anunci intern, el disseny del qual és competència de Turisme Comunitat Valenciana, com a element homogeni de la Xarxa d'Oficines d'Informació Turística.

3.2. Espai d'informació:

En els espais d'atenció i acollida o recepció de les persones visitants, s'instal·laran suports que permeten la difusió de l'oferta turística del municipi i de la resta de la Comunitat, diferenciant 3 tipus d'informació:

-Material editat per Turisme Comunitat Valenciana referit al conjunt de la Comunitat Valenciana.

-Material editat per l'ajuntament de _____ i/o altres entitats locals que tinguen, com a objectiu, difondre l'oferta turística del municipi i de la zona.

-Material editat per les empreses privades que aporten informació sobre ofertes concretes d'interés per les persones visitants.

4. Uniformes del personal

Serà un element homogeni en el conjunt de la Xarxa.

5. Decoració general

Contindrà imatges generals de la Comunitat Valenciana i específiques del municipi en qüestió.

6. Acta d'entrega; estat de l'oficina.

Es realitzarà un inventari del material que conté l'oficina, com també l'alçament d'una acta d'entrega del dit material.

7. Horaris d'assistència al públic

Estiu (de l'1 de juliol a l'1 d'octubre) *:

De dilluns a dissabte, de 10:00 a 14:00 i de 17:00 a 20:00 hores.

Diumenge, de 10:00 a 14:00 i de 16:00 a 18:30 hores. Aquest horari regirà també en Setmana Santa/Pasqua

Hivern*:

De dilluns a divendres, de 10:00 a 14:00 i de les 16:00 a 18:30 hores.

Dissabte i diumenge de 10:00 a 14:00 hores.

(*) Sense perjudici que l'Ajuntament de _____ programe horaris especials a causa de les temporades punta de recepció de persones visitants o justifique la disposició d'un horari més reduït, en atenció a la plantilla de l'oficina, o a fluxos turístics, entre altres raons tècniques.