



Conveni de col·laboració de l'Agència de Turisme de les Illes Balears i l'Ajuntament d'Alcúdia per dur a terme la gestió i impuls del sistema integral de qualitat turística en destinació.

Parts

Carlos Delgado Truyols, Conseller de Turisme i esports del Govern de les Illes Balears, d'acord amb el Decret 11/2011, de 18 de juny, del president de les Illes Balears, actuant com a president de l'Agència de Turisme de les Illes Balears (ATB) en virtut del Decret 26/2012 de 30 de març, pel qual es reorganitza, reestructura i regula l'entitat pública encarregada de la promoció turística de les Illes Balears.

Coloma Terrasa Ventayol, amb DNI núm. 42.987.249 Batlessa de l'Ajuntament d'Alcúdia per nomenament de dia 11 de juny de 2011.

Antecedents

1. Pel Decret 10/2011, de 18 de juny, del president de les Illes Balears, pels quals determina la composició del Govern i s'estableix l'estructura de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears; el Decret 12/2011, de 18 de juny, s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i a conseqüència d'aquest decret, es crea la Conselleria de Turisme i Esports.
2. Mitjançant resolució de 13 de febrer de 2009, de la Secretaria d'Estat de Turisme, es publica l'Acord de col·laboració entre l'Institut de Turisme d'Espanya, la Federació Espanyola de Municipis i Províncies, la Federació d'Entitats Locals de les Illes Balears i la Conselleria de Turisme de les Illes Balears, actualment Conselleria de Turisme i Esports, per a dur a terme la difusió i la implantació del "Sistema de Calidad Turístico Español en Destinos (SCTE Destinos)", en l'àmbit territorial de les Illes Balears.



3. El 3 de maig de 2010, la Conselleria de Turisme i Treball del Govern de les Illes Balears va signar un Conveni de col·laboració amb l'Institut de Turisme d'Espanya (TURESPAÑA) en matèria de qualitat turística, mitjançant el qual promou, difon i recolza la implantació de sistemes de qualitat turística a les Illes Balears.
4. El Govern de les Illes Balears tendeix a la qualitat en el turisme, i l'article 71 de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, del turisme de les Illes Balears, contempla que l'administració turística competent ha d'impulsar una estratègia d'actuació en matèria de qualitat turística orientada a l'atenció optima i homogeneïtat dels usuaris de servei turístics, a la satisfacció de les seves expectatives i a la fidelització d'aquets, a través de la millora continuada dels productes turístics o serveis dels quals fan us.
5. L'entitat pública encarregada de la promoció turística de les Illes Balears, d'acord amb el Decret 26/2012, de 30 de març, que la reorganitza, reestructura i regula, l'Agència de Turisme de les Illes Balears (d'ara endavant l'ATB) la qual es troba adscrita a la Conselleria de Turisme i Esports i, entre les seves finalitats descrites a l'article 2.5, figuren les següents relacionades amb la qualitat turística: desenvolupar programades, sistemes i plans de qualitat referits al sector turístic, després de l'estudi previ de les conjuntures, per mitjà de les anàlisis de qualitat; formar i assessorar personal que, directament o indirectament, du a terme les funcions relatives a processos de qualitat turística.
6. El "Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos" (d'ara endavant SICTED), té l'objectiu d'aconseguir un nivell de qualitat homogeni dintre d'una mateixa destinació.
7. D'acord amb el conveni esmentat de data 3 de Maig de 2010, la Conselleria de Turisme i Treball del Govern de les Illes Balears s'ha compromès amb TURESPAÑA a recolzar la implantació voluntària de la metodologia i manuals de



bones pràctiques del SICTED entre empreses que prestin serveis relacionats amb la seva oferta turística a les Illes Balears.

8. El Consell de Direcció de l'Agència de Turisme de les Illes Balears (ATB), en reunió feta en data 30 d'agost de 2012, va aprovar a proposta del director gerent de l'ATB, els preus a cobrar pels treballs que presta el personal de l'àrea de l'ATB en la implantació del sistema de qualitat, per la millora continua dels serveis d'acord amb l'establert en la Llei 8/2012, de 19 de juliol del turisme de les Illes Balears. Resolució que es va publicar al BOIB núm. 133, de 8 de setembre de 2012.

9. Mitjançant l'ATB, la Conselleria de Turisme i Esports pretén dur a terme l'impuls i el desenvolupament del SICTED.

10. L'Ajuntament d'Alcúdia és l'encarregat de crear un òrgan conjunt (format pel propi ajuntament, l'ATB i membres dels diferents sectors turístics) anomenat Mesa de Qualitat Turística, d'ara endavant MQT.

Les dues parts ens reconeixem mútuament la capacitat legal necessària per formalitzar aquest Conveni, d'acord amb les següents

Clàusules

1. Es objecte d'aquest Conveni és formalitzar la col·laboració entre la Agència de Turisme de les Illes Balears, i l'Ajuntament d'Alcúdia per a treballar conjuntament per a la implantació del SICTED i el seu control a l'Ajuntament d'Alcúdia.
2. Per tal d'aconseguir l'objectiu esmentat, l'ATB, designarà un tècnic el qual realitzarà el control de la plataforma informàtica, la formació, la sensibilització, l'avaluació externa i la distinció final de les empreses turístiques.



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

3. L'ajuntament d'Alcúdia convocarà a totes les empreses del municipi interessades, per dur a terme les jornades de sensibilització i les jornades formatives necessàries així com la convocatòria i direcció de les Meses de Qualitat del municipi.

Així mateix, l'ajuntament d'Alcúdia es responsabilitza de la implantació a realitzar a totes les empreses adherides al SICTED (Implantació del manual de bones pràctiques, assistències tècniques individuals, les assistències tècniques conjunes i totes les feines necessàries per la implantació completa al destí).

4. En tot cas, hi ha d'haver un representant de l'ATB en totes les reunions i grups de millora que es realitzin en la destinació.
5. L'ajuntament d'Alcúdia es compromet a mantenir la plataforma SICTED actualitzada amb tota la informació, a gestionar el projecte, a organitzar l'acte d'entrega dels distintius, i a dur a terme les accions promocionals del Municipi.
6. El Conveni no contempla consignació pressupostària ni transferència de fons per cap de les parts.
7. Aquest Conveni entrarà en vigor el dia de la seva signatura, i tindrà una validesa d'un any des de la seva signatura i serà prorrogable cada any sempre que les parts així ho estimin oportú. No obstant, podrà produir-se la seva resolució abans del terme establert, per acord de les parts, incompliment o denuncia d'alguna d'elles.

En prova de conformitat, signem aquest Conveni per duplicat en el lloc i en la data esmentades més avall.

Palma, 26 de novembre de 2013

Per l'ATB

Per l'Ajuntament d'Alcúdia