

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

**14885** *Resolución de 1 de septiembre de 2009, de la Secretaría de Estado de Turismo, por la que se publica el Convenio de colaboración, entre el Instituto de Turismo de España y la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía de Castilla-La Mancha, en materia de calidad turística.*

De acuerdo con lo previsto en el artículo 8.2 de la ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, procede la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del Convenio de colaboración entre el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) y la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía de Castilla-La Mancha en materia de Calidad Turística, cuyo texto figura a continuación.

Madrid, 1 de septiembre de 2009.—El Secretario de Estado de Turismo, Joan Mesquida Ferrando.

#### **CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL INSTITUTO DE TURISMO DE ESPAÑA (TURESPAÑA) Y LA CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y ARTESANÍA DE CASTILLA-LA MANCHA EN MATERIA DE CALIDAD TURÍSTICA.**

En Guadalajara, a 12 de agosto de 2009.

#### REUNIDOS

D. Joan Mesquida Ferrando, en su calidad de Secretario de Estado y Presidente del Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA), en virtud del Real Decreto 560/2008, de 21 de abril (BOE de 22 de abril), por el que se dispone su nombramiento, y del Real Decreto 561/2009 de 8 de abril (BOE 22 de abril), que aprueba el Estatuto del Instituto de Turismo de España.

D. Antonio Bernabé García, en su calidad de Director General del Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA), nombrado por Real Decreto 832/2008, de 16 de mayo (BOE del 17 de mayo), actuando en virtud de la delegación de firma contenida en la Resolución del Secretario de Estado de Turismo de 31 de julio de 2009.

Y de otra: La Sra. Dña. María Soledad Herrero Sainz- Rozas, Consejera de Cultura, Turismo y Artesanía de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en base al artículo 23 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha (D.O.C.M. nº 142 de 6 de octubre), y de los artículos 1 y 2 del Decreto 144/2008 de estructura orgánica y distribución de competencias de la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía así como el Decreto 132/2008, de 31 de agosto (D.O.C.M. nº 181 de 2 de septiembre), por el que se efectuó el nombramiento como Consejera.

Actúan en razón de sus respectivos cargos, reconociéndose mutuamente poderes y capacidad legal suficiente para la suscripción del presente Convenio y en su virtud

#### EXPONEN

Primero.—Que conforme a lo previsto en el artículo 149.1.13 de la Constitución de 1978 (bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica), es competencia del Instituto de Turismo de España, de conformidad con el artículo 2.1.b) del Real Decreto 561/2009 de 8 de abril (BOE 22 de abril), por el que se aprueba el Estatuto del Instituto de

Turismo de España, el desarrollo de los planes y programas que promuevan la innovación, la calidad, la sostenibilidad y la competitividad de los productos y destinos turísticos.

Al amparo de tales competencias, el Consejo de Ministros aprobó el 3 de diciembre de 1999 el Plan Integral de Calidad del Turismo Español (2000-2006) y, posteriormente, el 8 de noviembre de 2007 el Plan del Turismo Español 2008-2012, previa aprobación del mismo por parte del Consejo Español del Turismo y la Conferencia Sectorial de Turismo el día 7 de noviembre de 2007.

En virtud de estos Planes, la política de calidad turística se ha convertido en un factor fundamental de diferenciación y de competitividad de nuestras empresas y del conjunto de nuestro sector turístico, operando siempre sobre la base del consenso y la autorregulación de un sistema que persigue consolidar el liderazgo de nuestra industria turística.

Desde el año 2000, la estrategia llevada a cabo por la Administración turística del Estado se ha traducido en el diseño de diversos subsistemas, todos los cuales constituyen el Sistema de Calidad Turística Español (SCTE):

SCTE: Sectores, dirigido a la elaboración e implantación de normas de calidad en empresas turísticas que permiten la obtención del certificado de calidad turística («Q» de Calidad Turística).

SCTE: Destinos, cuyo objetivo es la implantación de un modelo de gestión integral de la calidad en destinos turísticos.

SCTE: Buenas prácticas, que persigue la implantación de manuales de buenas prácticas en empresas turísticas y la obtención de los correspondientes distintivos.

SCTE: Producto, orientado a la implantación de normas y manuales de buenas prácticas en espacios geográficos que constituyen un producto turístico.

SCTE: Capital humano, dirigido a incentivar la mejora de la cultura del detalle, la hospitalidad y el trato a los clientes por parte de los prestadores de los servicios turísticos.

SCTE: Embellecimiento urbano, que busca la difusión y aplicación de las mejores prácticas en la materia en los destinos turísticos.

Segundo.—Que el Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Castilla-La Mancha, aprobado por Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, establece, en su artículo 31.1.18 la competencia exclusiva de la Junta en materia de promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial.

Que la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo, en su artículo 3. b) y c), establece que corresponderá a la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha la competencia para adoptar las medidas adecuadas para la planificación, la ordenación, el fomento y la promoción de la oferta turística, bajo los principios de coordinación y colaboración con las desarrolladas por otras administraciones y organismos en el ejercicio de sus competencias.

Que los artículos 1 y 2 del Decreto 144/2008 de estructura orgánica y distribución de competencias de la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía, en las áreas de promoción y comercialización turística y administración turística y competitividad.

Tercero.—Que, de acuerdo con lo expuesto, las dos entidades firmantes están interesadas en cooperar, mediante el presente convenio de colaboración, para complementar sus actuaciones dirigidas a la promoción, difusión y apoyo a la implantación de sistemas de calidad turística, para contribuir con ello a la mejora de la oferta turística de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, lo que llevan a efecto con arreglo a las siguientes

#### CLÁUSULAS

Primera. *Objetivos.*—TURESPAÑA y la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, resuelven colaborar activamente en la promoción, difusión y apoyo a la implantación de sistemas de calidad turística en Castilla-La Mancha, para la consecución de los siguientes objetivos básicos:

a) Facilitar la transferencia recíproca de metodologías de calidad turística desarrolladas por TURESPAÑA y los organismos competentes en la materia de la Comunidad Autónoma

de Castilla-La Mancha, a fin de lograr la excelencia en la configuración de dichos sistemas y generar economías de escala en su aplicación.

b) Incentivar con los medios a su alcance la adhesión voluntaria de las empresas prestadoras de servicios y destinos turísticos a los sistemas de calidad turística.

c) Promover la notoriedad de los sistemas de calidad turística para orientar las decisiones de los consumidores y la extensión de los sistemas entre destinos y empresas y servicios turísticos vinculados directa o indirectamente a la actividad turística.

d) Coordinar la preservación del acervo metodológico común y los desarrollos al mismo que contribuyan a su extensión y consolidación.

Segunda. *Compromisos.*—Para la correcta consecución de estos objetivos, y en el ejercicio de sus respectivas competencias, las partes firmantes se comprometen:

1.—TURESPAÑA a:

A) Compartir con la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía, la Metodología y Manuales de Buenas Prácticas del SCTE de los que es titular (SCTE: Sectores; SCTE: Destinos; SCTE: Buenas Prácticas; SCTE: Producto; SCTE: Capital Humano; y SCTE: Embellecimiento Urbano). La Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía, podrá reproducir y distribuir tales instrumentos para facilitar su implantación y difusión.

B) Colaborar con la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía, en aquellas actuaciones que se acometan de común acuerdo en materia de formación y asesoramiento en la implantación de tales metodologías, cuyos destinatarios sean agentes públicos o privados encargados del desarrollo de los proyectos en los destinos.

C) Apoyar a la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía, en la implantación voluntaria de la metodología y manuales de buenas prácticas del SCTE entre empresas que presten servicios relacionados con su oferta turística en Castilla-La Mancha.

2.—La Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha a:

A) Impulsar la aplicación del SCTE en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, como método de difusión de la calidad turística en aquellos sectores y destinos que participen en cualquiera de las modalidades del SCTE.

B) Apoyar la implantación voluntaria de la metodología y manuales de buenas prácticas del SCTE entre empresas que presten servicios relacionados con su oferta turística en Castilla-La Mancha.

C) Compartir con TURESPAÑA información relevante sobre el grado de implantación del SCTE en Castilla-La Mancha, que permita contar con información agregada del conjunto del país.

D) Consensuar con TURESPAÑA los desarrollos del acervo metodológico, para garantizar la homogeneidad del SCTE a escala nacional.

Tercera. *Comisión de seguimiento.*—Para concretar el alcance y el seguimiento de los compromisos adquiridos en el presente convenio se constituirá una Comisión Mixta formada por una representación de las partes firmantes.

La Comisión de Seguimiento estará formada por:

— El Director de Turespaña o funcionario de su Centro Directivo que él designe, y un representante de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, designado por el Delegado de Gobierno en dicha Comunidad Autónoma, por parte de la Administración General del Estado.

— La persona titular de la Consejería de Cultura, Turismo y Artesanía o persona en quién delegue por parte de la Comunidad Autónoma.

Las atribuciones de la Comisión de Seguimiento:

Será objetivo permanente de la Comisión de Seguimiento velar por el adecuado cumplimiento de los compromisos previstos en el Convenio.

La Comisión de Seguimiento se reunirá a iniciativa o a instancia de cualquiera de las Partes cuantas veces se considere necesario, fundamentalmente para:

Aclarar, de común acuerdo, cualquier aspecto que se suscite en relación a las actuaciones a realizar.

Proceder a la revisión y adecuación de las actuaciones siempre que lo aconsejen las circunstancias.

Programar la ejecución de los proyectos, determinar los criterios para su realización y verificar su ejecución, así como su adecuación a los compromisos adquiridos.

Adoptar las medidas que estime más adecuadas para la mejor organización y funcionamiento del Convenio.

Resolver los problemas de interpretación y cumplimiento del Convenio.

Cuarta. *Seguimiento del proyecto.*—Se presentará un proyecto de mejora de los servicios que indique la metodología a implementar y que deberá ser aprobado en Comisión de seguimiento. La aprobación de los beneficiarios del proyecto, el envío de solicitudes y los Cuestionarios de aplicabilidad del SCTE deberán seguir los procesos recogidos en cada una de las vertientes del SCTE. El Modelo establece las especificaciones técnicas de operación para cada uno de los sistemas. Asimismo, resolverá cualquier duda que pueda surgir sobre la interpretación y aplicación de las estipulaciones del presente convenio y se reunirá con la periodicidad que sea necesaria a tal efecto.

Quinta. *Vigencia.*—El presente convenio tendrá una vigencia de cuatro años desde el día siguiente al de su firma, pudiendo prorrogarse por acuerdo entre las partes. No obstante, podrá producirse su resolución antes de cumplido el plazo por acuerdo de las partes, incumplimiento o denuncia de alguna de ellas. En este último caso, la parte interesada deberá ponerlo en conocimiento de las otras partes al menos con dos meses de antelación a la fecha en que desee dejarlo sin efecto.

Sexta.—*Disposiciones aplicables.*—El presente convenio se suscribe al amparo de lo establecido en el Título I de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, de 26 de noviembre, y en consecuencia se someten las cuestiones litigiosas que de él se deriven a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, siendo de aplicación asimismo las restantes normas de derecho administrativo en materia de interpretación, modificación y resolución de las cuestiones no contempladas en el convenio que se suscribe.

Y en prueba de conformidad las partes lo firman por cuadruplicado y a un solo efecto, en la fecha y lugar señalados al inicio.