

**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN
DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA Y EL AYUNTAMIENTO DE
PAMPLONA PARA LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE TURISMO DE
PAMPLONA DURANTE 2016**

En Pamplona, a de de 2016

REUNIDOS

De una parte, D. Manuel Ayerdi Olaizola, Consejero de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra, en virtud de las competencias establecidas en el artículo 90 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Y de otra, D. Joseba Asirón Sáez, Alcalde de Pamplona, actuando en nombre y representación de éste, en virtud de las competencias establecidas en el artículo 124.4.º de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Ambas partes, en la condición en que cada uno interviene, se reconocen recíprocamente la capacidad legal necesaria para suscribir este Convenio, a cuyo efecto,

EXPONEN

Primero.- Que la Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo establece en su artículo 5 las competencias que corresponden a la

Administración de la Comunidad Foral de Navarra, entre las que se encuentran la de promocionar la imagen de Navarra como destino turístico y la de coordinar las actuaciones de promoción del turismo y la información turística de Navarra.

El artículo 6 contiene las competencias que corresponden a las entidades locales, entre las que se incluyen la de promover y fomentar los recursos, actividades u otros aspectos en relación con el turismo que sean de su interés, en coordinación con la Administración de la Comunidad Foral, la de colaborar con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en materia turística, la de desarrollar las políticas de infraestructuras turísticas de su competencia y la de gestionar los servicios que les correspondan conforme al ordenamiento jurídico.

Por último, en los artículos 1 y 45 del Decreto Foral 170/2015, de 3 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Desarrollo Económico, se fijan las competencias del mismo, y se incluyen las de promoción, fomento y ordenación del turismo.

Segundo.- Que en este marco legal, y dado que comparten su interés por la promoción y el desarrollo turístico, el Ayuntamiento de Pamplona y el Gobierno de Navarra consideran oportuno colaborar en actuaciones relacionadas con plan de impulso turístico de Pamplona

Tercero.- Que el Ayuntamiento de Pamplona, como titular de la Oficina de Turismo (situada en un lugar estratégico y privilegiado, al pie del recorrido del encierro y junto a la Casa Consistorial) y el Gobierno de Navarra, como responsable de la información turística del conjunto de Navarra a través de su red de oficinas, y de la ejecución del Plan Integral de Turismo de la Comunidad, que incluye un programa operativo para las Oficinas de Turismo, desean establecer mecanismos concretos de

colaboración para que en dicha Oficina se ofrezca una información amplia y cuidada tanto de Pamplona como de Navarra como destino turístico, prestando a visitantes y demandantes de información el mejor servicio posible. Una Oficina en la que las usuarias y usuarios vean atendidas sus demandas y preguntas, sean sobre Pamplona o sobre Navarra, gracias a la coordinación de las Instituciones y al trabajo en red, que ayudarán a optimizar la efectividad de la Oficina y a prestar un servicio unificado, cómodo, eficaz y eficiente.

Cuarto.- Que es de interés de ambas partes, en el marco de la colaboración interadministrativa previsto en la Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo, gestionar de forma conjunta la oficina de Pamplona, a fin de integrar el servicio de información turística municipal con el de información turística correspondiente al ámbito de todo el territorio de la Comunidad Foral.

Por todo ello, ambas partes han considerado la conveniencia de suscribir el presente Convenio de Colaboración con arreglo a las siguientes:

CLÁUSULAS

1.- OBJETO

El presente Convenio tiene como objeto establecer las condiciones de gestión de la Oficina de Turismo de Pamplona y de prestación de la información turística de Navarra por el Ayuntamiento de Pamplona.

2.- PLAZO

El presente Convenio estará en vigor hasta el 31 de diciembre de 2016.

El Convenio se prorrogará automáticamente por periodos de un año, salvo denuncia expresa de alguna de las partes, emitida antes del 1 de noviembre del año en curso.

La vigencia del Convenio finalizará, en todo caso, el 31 de diciembre de 2019.

3.- IMPORTE

El importe de la aportación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra al Ayuntamiento de Pamplona para la realización de las tareas objeto del Convenio durante el año 2016 es de a 50.000 euros, que se financiarán con cargo a la partida 830002 83200 2276 432100, Gestión de las oficinas de turismo, del Presupuesto de Gastos de 2016. El resto de los gastos correrán a cargo del Ayuntamiento de Pamplona.

En caso de prórroga, no se actualizará el importe de la aportación.

4.- ABONO DE LAS CANTIDADES

Una vez firmado el Convenio, la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, a través del Servicio de Marketing y Desarrollo de Productos Turísticos abonará al Ayuntamiento de Pamplona el 50% del importe total, como anticipo para poner en marcha el servicio.

Con fecha anterior al 31 de octubre, y previa aprobación por parte de la Comisión de Seguimiento prevista en la cláusula 7 de la actividad realizada hasta el 30 de septiembre, se procederá al abono del 50% restante.

5.- OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

1.- Incorporación de la Oficina de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona al sistema de información turística de Navarra

Para asegurar una buena coordinación, el Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Pamplona acuerdan que la Oficina de Turismo de Pamplona sea un ente colaborador dentro del sistema de información turística de Navarra.

Este funcionamiento en red se reflejará en aspectos como:

- Distribución de publicaciones del Gobierno de Navarra.
- Presencia de la marca “paraguas” Reyno de Navarra, lo que facilita la percepción de Navarra como destino único, el viaje y la experiencia turística.
- Recopilación y redifusión de la información turística de la zona de influencia (Pamplona y Comarca).
- Difusión de información turística de todo el territorio de Navarra.
- Atención a los canales de comunicación con el público: presencial, telefónico, electrónico y postal.
- Obtención de estadísticas.

En concreto, el convenio se materializará de la siguiente forma:

1.1. Presencia de la marca turística

El Ayuntamiento y el Gobierno acuerdan incluir en la Oficina señalización con el logotipo de la marca “Reyno de Navarra” en los lugares pactados entre ambas Administraciones, garantizando, en cualquier caso, que dicha señalización mantenga una coherencia con el resto de elementos gráficos y mobiliario del local.

La instalación de dichos elementos será asumida por el Gobierno de Navarra.

1.2. Folletos y material promocional

Como complemento a los planos, folletos y material informativo sobre Pamplona editados por el Ayuntamiento, el Gobierno de Navarra aportará a la Oficina de Turismo de Pamplona, en las cantidades que sean necesarias, los folletos y material promocional turístico que edite.

La ubicación y disposición de los materiales a exhibir y ofrecer en la oficina, tanto de edición propia de las instituciones (Ayuntamiento y Gobierno) como de entidades externas, será coordinado y consensuado entre las dos Administraciones, a través de la comisión de seguimiento prevista en este convenio, con el objetivo compartido de lograr un equilibrio y la satisfacción del sector turístico de Navarra, dando prioridad por la limitación de espacio, a los materiales de recursos y servicios de Pamplona editados por el Ayuntamiento de Pamplona.

Como criterio general se admitirá material promocional de otras entidades públicas y privadas sobre productos o servicios o recursos que puedan considerarse de interés directo para los turistas, priorizando

aquellas que tengan un alcance más amplio en cuanto a contenidos y productos ofertados.

Específicamente se admitirán materiales de asociaciones y empresas o establecimientos turísticos de Navarra inscritos en el Registro Oficial del Gobierno de Navarra.

1.3. Datos y estadísticas

La recogida de datos se efectuará conforme a la metodología del sistema de información turística de Navarra, con el propósito de que dicha información sea homogénea para el conjunto de la Comunidad y, por tanto, válida para el análisis, la toma de decisiones y la definición de las políticas turísticas a seguir.

Por otro lado, ambas entidades compartirán la información recogida en la actividad ordinaria de la Oficina y los informes de resultados de las distintas campañas turísticas.

La difusión pública de los datos recogidos en la Oficina de Turismo de Pamplona corresponderá al Ayuntamiento de Pamplona. No obstante, el Gobierno de Navarra podrá utilizarlos para los informes de coyuntura y análisis relativos al conjunto de la Comunidad Foral, una vez se hayan hecho públicos.

La Oficina de Turismo de Pamplona recogerá datos sobre indicios de competencia desleal dentro de los establecimientos y empresas turísticas, y los trasladará a la Dirección General de Turismo y Comercio.

2.- Compromisos del Ayuntamiento de Pamplona

El Ayuntamiento de Pamplona se compromete a integrar en la gestión de la Oficina de Turismo la labor de recopilación, estructuración y difusión de la información turística del conjunto del destino turístico comprendido por el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

El Ayuntamiento de Pamplona se compromete a dotar a la Oficina de Turismo de personal con el perfil adecuado, equivalente al de Oficial de Actividades Turísticas del Gobierno de Navarra, y en número suficiente (dos personas) para garantizar la correcta realización de las funciones consignadas en el presente convenio:

- habilidad social y comunicativa
- orientación a la venta
- conocimientos de recursos y sector turístico de Navarra
- idiomas inglés, francés y euskera (mínimo B1)
- conocimientos de informática

El Ayuntamiento de Pamplona fijará los horarios de apertura de su Oficina y se encargará de su mantenimiento y de los costes derivados del mismo tales como limpieza, calefacción, luz, agua y otros gastos corrientes necesarios para el funcionamiento del servicio.

El Ayuntamiento se reserva en su ámbito competencial la venta de publicaciones, merchandising y material diverso, la apertura y cierre de la oficina, y la gestión de pedidos y control de stock de materiales promocionales.

Con el fin de dar cumplimiento al funcionamiento en red e integración en el sistema de información turística de Navarra, se realizarán las tareas relativas al mantenimiento de la información de su

zona de influencia (Pamplona y Comarca), que comprenden fundamentalmente la revisión y actualización de todos los recursos turísticos incorporados a la base de datos InfoReyno, sistema de información turística de toda Navarra y cuyo contenido alimenta tanto la página web como el sistema de Open Data y sirve a su vez de repositorio y guía para las consultas y el trabajo de toda la red de información y las áreas de turismo del Gobierno de Navarra. Para este trabajo, fundamental para ofrecer la mejor calidad informativa posible, se estima en un 20% la dedicación del personal a su correcta ejecución. Se trata de captar la información de actividades y eventos de la zona de influencia (Pamplona y Comarca), contrastarla, elaborar la ficha, incluir los datos en el sistema común y velar por su correcta actualización.

En la gestión de la Oficina de Turismo de Pamplona se incluirá la atención y respuesta, en su caso, de las consultas realizadas a distancia (ya sea on-line por correo electrónico, o por otras líneas de teléfono de la red del Gobierno de Navarra como el 012) sobre aspectos turísticos de Navarra. Se hará cargo asimismo, de la gestión de las consultas telefónicas del call center 848 420420. Esta atención se realizará única y exclusivamente fuera del horario laboral y los días festivos.

También se incluirá la revisión de publicaciones (folletos, boletines, etc.) en lo relativo a la información turística de la zona de influencia de la oficina.

Por otra parte, también se hará cargo de la atención del buzón de correo electrónico asignado a la oficina.

Remitirá al Gobierno de Navarra los siguientes informes de actividad (estadísticas, tendencias, perfil de visitantes, recursos turísticos, estado del sector, quejas, propuestas de mejora, etc.):

- Informe de valoración de temporadas turísticas: Semana Santa, puentes, Sanfermines y verano. Con un plazo máximo de tres semanas a la conclusión de cada periodo.
- Informe de valoración anual, antes del 1 de marzo de 2017.
- Informe de valoración del coste de los servicios y tareas asumidos, reflejando la asignación de la cuantía de la dotación prevista en el presente Convenio a los recursos empleados para el cumplimiento de lo convenido.

Los documentos se presentarán en soporte papel o electrónico, pero en todo caso contendrán la firma del responsable pertinente.

6.- APORTACIONES DEL SERVICIO DE MARKETING Y DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

El Servicio de Marketing y Desarrollo de Productos Turísticos, además del pago del importe antes señalado, se compromete proveer el apoyo técnico por parte de la Dirección General de Turismo y Comercio en las siguientes funciones y tareas:

- Coordinación de la red de información turística de Navarra.
- Formación necesaria para la recogida de la información turística sobre Pamplona y zona de influencia para su traslado al sistema único InfoReyno: portal de Turismo del Gobierno de Navarra, Open Data, red de oficinas de Navarra y puntos de información concertados.
- Formación necesaria para la recopilación y resumen de las propuestas turísticas y de la agenda turístico-cultural de los distintos lugares de Navarra para su puesta a disposición del equipo de

informadores de la Oficina de Turismo de Pamplona, que se ocupará a su vez, de su difusión.

- Comunicación y apoyo a la implantación, si procede, de protocolos de funcionamiento del sistema de información turística de Navarra, siguiendo las pautas establecidas.

- Apoyo a la gestión del sistema de calidad turística en destino.
- Apoyo a la gestión de las solicitudes de información turística vía correo postal.

Asimismo, el Gobierno de Navarra facilitará los siguientes medios:

- Ordenador y conexión al sistema corporativo con la autorización de los servicios técnicos municipales.
- Publicaciones turísticas de Navarra para su distribución en la oficina

7.- COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Se crea una Comisión de Seguimiento formada por dos representantes de cada una de las entidades firmantes:

- Por parte del Ayuntamiento de Pamplona, dos representantes del Servicio de Economía Social, Empleo, Comercio y Turismo.

- Por parte del Gobierno de Navarra, la Directora General de Turismo y Comercio y una persona representante del Servicio de Marketing y Desarrollo de Productos Turísticos.

Esta Comisión se reunirá cuantas veces se considere oportuno, y al menos una vez por trimestre, para evaluar el desarrollo de la colaboración, y acordar en su caso, los ajustes necesarios en las funciones y tareas del personal y, en general, en todos los puntos previstos en este convenio.

Lo no previsto en este Convenio se analizará y someterá al criterio de la Comisión de Seguimiento.

8.- NATURALEZA JURÍDICA DEL CONVENIO Y JURISDICCIÓN

El presente Convenio tiene naturaleza administrativa, rigiendo en su interpretación y desarrollo, el ordenamiento jurídico-administrativo. Cualesquiera cuestiones que se susciten en cuanto a la aplicación, interpretación y efectos del presente Convenio que no queden solventadas por la Comisión de Seguimiento prevista en la cláusula séptima, serán resueltas por los órganos de la Jurisdicción contencioso-administrativa.

Y en prueba de conformidad suscriben el presente Convenio por duplicado ejemplar, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

Firmantes:

POR LA ADMINISTRACIÓN
DE LA COMUNIDAD FORAL DE
NAVARRA

POR EL AYUNTAMIENTO
DE PAMPLONA

D. Manuel Ayerdi Olaizola
Consejero de Desarrollo Económico

D. Joseba Asirón Sáez
Alcalde de Pamplona