

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

**13708** *Resolución de 25 de septiembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Turismo, por la que se publica el Convenio con la Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears, en materia de calidad turística.*

De acuerdo con lo previsto en el artículo 48.8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, procede la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del Convenio entre la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y la Consejería de Innovación, Investigación y Turismo del Gobierno de las Illes Balears a través de la Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears, en materia de Calidad Turística.

Madrid, 25 de septiembre de 2018.—La Secretaria de Estado de Turismo, Isabel María Oliver Sagreras.

**CONVENIO ENTRE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO DEL MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO Y LA CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INVESTIGACIÓN Y TURISMO DEL GOBIERNO DE LAS ILLES BALEARS A TRAVÉS DE LA AGENCIA DE ESTRATEGIA TURÍSTICA DE LAS ILLES BALEARS, EN MATERIA DE CALIDAD TURÍSTICA**

En Palma, a 10 de agosto de 2018.

#### REUNIDOS

De una parte:

Doña Isabel María Oliver Sagreras, Secretaria de Estado de Turismo, nombrada por Real Decreto 535/2018, de 18 de junio («Boletín Oficial del Estado» núm. 148, de 19 de junio de 2018), actuando al amparo del artículo 62 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y del artículo 5 del Real Decreto 998/2018, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y conforme a la estructura ministerial establecida en el Real Decreto 355/2018, de 6 de junio.

De otra:

Doña Isabel M. Busquets i Hidalgo, Consejera de Innovación, Investigación y Turismo, nombrada por el Decreto 20/2017, de 18 de diciembre, de la presidenta de Illes Balears («Boletín Oficial de las Illes Balears», núm. 154, de 18 de diciembre de 2017), y Presidenta de la Agencia de Estrategia Turística de Illes Balears (AETIB), de acuerdo con el artículo 8.1 f) del Decreto 18/2018, de 23 de junio, por el que se reorganiza, reestructura y regula la Agencia de Estrategia Turística de les Illes Balears («Boletín Oficial de las Illes Balears» núm. 77, de 23 de junio de 2018).

Ambas partes comparecen y se reconocen recíprocamente competencia y capacidad para la realización de este acto y, a tal efecto,

## EXPONEN

Primero.

Que conforme a lo previsto en el artículo 149.1.13.<sup>a</sup> de la Constitución de 1978 (bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica), es competencia de la Secretaría de Estado de Turismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 998/2018, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, el desarrollo de planes y programas que promuevan la innovación, la calidad, la sostenibilidad y la competitividad de productos turísticos de alto valor añadido para el cliente; así como el fomento de nuevas categorías de producto que contribuyan a la desestacionalización y desconcentración de la oferta, todo ello basado en la colaboración público-público y público-privada.

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: 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 artículo 30.11 de la Ley Orgánica 1/2007, de 28 febrero, por la que se aprueba la reforma del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, atribuye a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, la competencia exclusiva en materia de turismo.

Conforme a lo anterior el artículo 71 de la Ley 8/2012, de 19 de julio, en materia de Turismo de las Illes Balears, establece que la administración turística competente impulsará una estrategia de actuación en materia de calidad turística orientada a la óptima y homogénea atención de los usuarios de servicios turísticos, a la satisfacción de sus expectativas y a su fidelización, a través de la mejora continuada de los productos o servicios de que hacen uso.

El Decreto 18/2018, de 22 de junio, por el cual se reorganiza, reestructura y regula la Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears, en su artículo 3, establece las finalidades de la Agencia de Estrategia Turística corresponde a esta, entre otras, la elaboración de la estrategia turística para la mejora del posicionamiento internacional de las Illes Balears y concretamente en los apartados g) y m) del artículo 5.

«g) Cualquier otra actividad que tenga por objeto la promoción y la comercialización óptima de los productos turísticos de las Illes Balears, la mejora del entorno turístico o que contribuya a la mejora y la implantación de la calidad en los productos turísticos, además de la mejora de los sistemas de gestión de estos.

m) Gestión y fomento de la calidad turística: formar y asesorar personal que, directamente o indirectamente, lleve a cabo funciones relativas a procesos de calidad turística; o conceder y gestionar los distintivos.»

Tercero.

Que, de acuerdo con lo expuesto, las dos entidades firmantes están interesadas en cooperar, mediante el presente convenio, 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 las Illes Balears, lo que llevan a efecto con arreglo a las siguientes,

## CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*

La Secretaria de Estado (SET) y la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears a través de la Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears (AETIB) resuelven colaborar activamente en la promoción, difusión y apoyo a la implantación de sistemas de calidad turística en las Islas Baleares para la consecución de los siguientes objetivos básicos:

- a) Facilitar la transferencia recíproca de metodologías de calidad turística desarrolladas por la SET y los organismos competentes en la materia de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears 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. *Actuaciones.*

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

1. La Secretaría de Estado de Turismo (SET) a:

- a) Compartir con la Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears (AETIB), la Metodología y Manuales de Buenas Prácticas del SCTE de los que es titular (SCTE: Sectores; SCTE: Destinos; SCTE: Producto; SCTE: Capital Humano; y SCTE: Embellecimiento Urbano). La Comunidad Autónoma de las Illes Balears podrá reproducir y distribuir tales instrumentos para facilitar su implantación y difusión.
- b) Colaborar con la Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears (AETIB) 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 Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears (AETIB) 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 las Islas Baleares.

2. La Consejería de Innovación, Investigación y Turismo del Gobierno de las Illes Balears a través de la Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears (AETIB) a:

a) Impulsar la aplicación del SCTE en las Islas Baleares a 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 las Islas Baleares.

c) Compartir con la SET información relevante sobre el grado de implantación del SCTE en las Islas Baleares, que permita contar con información agregada del conjunto del país.

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

#### *Tercera. Comisión de seguimiento, vigilancia y control.*

Para el seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del Convenio y de los compromisos adquiridos por los firmantes, se constituirá una Comisión, formada por una representación paritaria de las partes firmantes.

La Comisión de Seguimiento estará formada por:

- Por parte de la Secretaría de Estado de Turismo, la Secretaria de Estado de Turismo o un funcionario de su Centro Directivo que ella designe, que actuará de presidente, y un representante de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears designado por el Delegado del Gobierno en dicha Comunidad Autónoma.

- Por parte de la Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears (AETIB), la presidenta de la AETIB o persona en quien delegue y un funcionario designado por ella.

La Presidencia de la Comisión ejercerá las funciones que establece el artículo 19.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, salvo la de dirimir con su voto los empates.

Los acuerdos de esta Comisión se adoptarán por unanimidad de sus miembros.

La Comisión de Seguimiento resolverá los problemas de interpretación y cumplimiento que puedan plantearse en la ejecución del Convenio.

#### *Cuarta. Seguimiento del proyecto.*

A propuesta de la Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears (AETIB), la Comisión de seguimiento aprobará un proyecto de mejora de los servicios turísticos a los que se aplicarán las metodologías objeto del presente convenio (clausula Segunda.1.a) cuya puesta en práctica (selección de beneficiarios, etc.) seguirá las especificidades de cada una de las metodologías del Sistema de Calidad Turística Español (SCTE).

#### *Quinta. Plazo de vigencia.*

El presente convenio surtirá efectos a partir de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», una vez inscrito en el Registro electrónico estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del sector público estatal, y su vigencia se extenderá a lo largo de cuatro años a partir de dicha publicación.

#### *Sexta. Modificación.*

Este Convenio podrá modificarse por acuerdo unánime de las partes.

Séptima. *Extinción y resolución.*

El convenio se extinguirá por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de resolución.

Son causas de resolución:

- a) El transcurso del plazo de vigencia del convenio sin haberse acordado la prórroga del mismo.
- b) El acuerdo unánime de todos los firmantes.
- c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes.

En este caso, la parte interesada podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en el plazo de dos meses con las obligaciones o compromisos incumplidos. Este requerimiento será comunicado al responsable del mecanismo de seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del convenio.

Si trascurrido el plazo indicado persistiera el incumplimiento, la parte interesada notificará a la otra parte la causa de resolución y se entenderá resuelto el convenio. No procederá indemnización alguna, ya que el convenio no implica compromisos de realización de gasto concreto.

- d) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del convenio.
- e) Por cualquier otra causa distinta de las anteriores prevista en el convenio o en otras leyes.

Octava. *Compromisos económicos.*

Este convenio no implica transferencia de fondos por ninguna de las partes, así como tampoco consignación presupuestaria. La ejecución de los proyectos será responsabilidad de cada administración firmante de acuerdo a sus presupuestos.

Novena. *Régimen aplicable.*

El presente convenio tiene naturaleza administrativa y se suscribe al amparo de lo establecido en el Capítulo VI Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de Régimen Jurídico del Sector Público.

Las cuestiones litigiosas que se susciten entre las partes sobre la ejecución y cumplimiento del Convenio que no puedan solventarse en la Comisión de Seguimiento se resolverán por los órganos de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, de conformidad con su Ley reguladora.

Y, en prueba de conformidad, las partes lo firman por duplicado y a un solo efecto, en la fecha y lugar señalados al inicio.—La Secretaria de Estado de Turismo, Isabel María Oliver Sagreras.—La Presidenta de la Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears, Isabel M. Busquets i Hidalgo.