

**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 2022**

En Pamplona, a 11 de febrero de 2022.

REUNIDOS

De una parte, Doña Uxue Itoiz Mariñelarena, Directora de Industria, Energía y Proyectos Estratégicos S3, suplente de la Directora General de Turismo, Comercio y Consumo (en virtud de la Orden Foral 9/2019, de 2 de septiembre, del Consejero de Desarrollo Económico y Empresarial, publicada en BON nº 181, de 13 de septiembre de 2019), en representación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en virtud de las competencias establecidas en el artículo 32 de la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral.

Y de otra, Doña Ana María Elizalde Urmeneta, Concejala Delegada de Gobierno Estratégico, Comercio y Turismo del Ayuntamiento de Pamplona, actuando en nombre y representación de éste, en virtud de la delegación aprobada en Resolución de Alcaldía de 3 de febrero de 2022.

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 49 del Decreto Foral 265/2019, de 30 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial, se fijan las competencias del mismo, y se incluyen las de fomento y ordenación del turismo y la coordinación de la información turística de la Comunidad Foral de Navarra.

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 mantener los 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 ayudan 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 por objeto establecer las condiciones de gestión de la Oficina de Turismo de Pamplona y de prestación de la información turística de Navarra por parte del Ayuntamiento de Pamplona.

2. ACTUACIONES A REALIZAR POR EL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

El Ayuntamiento de Pamplona incorporará la Oficina de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona en el sistema de información turística de Navarra.

Para asegurar una buena coordinación, las partes 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:

- a) La distribución de publicaciones del Gobierno de Navarra.
- b) La presencia de la marca “paraguas” Reyno de Navarra, lo que facilita la percepción de Navarra como destino único, el viaje y la experiencia turística.
- c) La recopilación y redifusión de la información turística de la zona de influencia (Pamplona y Comarca).
- d) La difusión de información turística de todo el territorio de Navarra.
- e) La atención a los canales de comunicación con el público: presencial, telefónico, electrónico y postal.
- f) La obtención de información estadística.

En concreto, la coordinación en esta materia se materializará de la siguiente forma:

1. Presencia de la marca turística.

Las partes 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 financiada por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

2. Folletos y material promocional.

Como complemento a los planos, folletos y material informativo sobre Pamplona editados por el Ayuntamiento, la Administración de la Comunidad Foral 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 firmantes 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 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.

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 de Turismo del Gobierno de Navarra.

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 Foral 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, la Administración de la Comunidad Foral podrá utilizarlos para los informes de coyuntura y análisis relativos al conjunto de Navarra, 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, Comercio y Consumo (Servicio de Planificación e Innovación Turística).

3. COMPROMISOS ASUMIDOS POR EL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

El Ayuntamiento de Pamplona asume los siguientes compromisos en virtud de este Convenio:

1º. 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.

2º. 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. Dicho personal deberá contar con las siguientes habilidades y conocimientos:

- Habilidad social y comunicativa.
- Orientación a la venta.
- Conocimientos de recursos y sector turístico de Navarra.
- Idioma inglés, francés y euskera (mínimo B1).
- Conocimientos de informática.

3º. Fijar los horarios de apertura de su Oficina y encargarse 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.

4º. Reservase en su ámbito competencial la venta de publicaciones, merchandising y material diverso, la apertura y cierre de la oficina, así como la gestión de pedidos y el control de stock de materiales promocionales.

5º. Disponer de folletos informativos de los diferentes recursos de atención, denuncia e intervención ante las diversas manifestaciones de la violencia machista, incluida la agresión sexual. Estos folletos, en los idiomas mayoritarios, deberán solicitarse al Instituto Navarro para la Igualdad/ Nafarroako Berdintasunerako Institutua y contar con una reserva suficiente en todo momento.

6º. Realizar, con el fin de dar cumplimiento al funcionamiento en red e integración en el sistema de información turística de Navarra, 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 u otros gestores de contenido o plataformas definidas por la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo y que constituyan una 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 que se determine y velar por su correcta actualización.

7º. Incluir en la gestión de la Oficina de Turismo de Pamplona 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.

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.

8º. Hacerse cargo de la atención al call center de Turismo de Navarra 848 420 420, durante el horario establecido de apertura al público, debiendo habilitar un contestador en castellano, euskera, francés e inglés para que, en los periodos de cierre, las personas que llamen puedan dejar sus datos y el motivo de su consulta, siendo atendidas las mismas lo antes posible tan pronto como se reanude el servicio al día siguiente.

9º. Realizar tareas de apoyo a la comercialización de productos turísticos de Navarra y la venta de publicaciones y objetos promocionales de Navarra, una vez establecido el protocolo operativo correspondiente.

10º. Remitir al Servicio de Planificación e Innovación Turística de la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo los siguientes informes de actividad (estadísticas, tendencias, perfil de visitantes, recursos turísticos, estado del sector, quejas, propuestas de mejora, etc.):

- Informe mensual, con resumen de estadísticas (demandas y procedencias) y consideraciones de valor con respecto a su evolución.
- 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 2022.
- 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 informes a elaborar que contengan datos referidos a personas físicas, deberán estar desagregados por sexo siempre que sea factible su obtención.

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

4. ACTUACIONES A REALIZAR POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

La Administración de la Comunidad Foral de Navarra prestará, a través de la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo (Servicio de Planificación e Innovación Turística), el apoyo técnico en las siguientes funciones y tareas:

- a) Coordinación de la red de información turística de Navarra.

b) Formación necesaria para la recogida de la información turística sobre Pamplona y zona de influencia para su traslado al sistema único InfoReyno u otros gestores de contenido o plataformas definidas por la Dirección General: Portal de Turismo del Gobierno de Navarra, Open Data, red de oficinas de Navarra y puntos de información concertados.

c) 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.

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

e) Apoyo a la gestión del sistema de calidad turística en destino.

f) Apoyo a la gestión de las solicitudes de información turística vía correo postal.

g) Provisión de las publicaciones turísticas de Navarra para su distribución en la oficina.

5. OTRAS TAREAS Y COMPROMISOS

En caso de que resultara necesario que el personal de la Oficina de Turismo tuviera que realizar tareas de contenido turístico no contempladas en este Convenio, las mismas deberán ser aprobadas previamente (incluyendo su alcance y aportaciones correspondientes) por la Comisión de Seguimiento.

Dichas nuevas tareas podrán ser debidas a la adaptación en los cambios de atención a la demanda derivados del uso de nuevas tecnologías o canales de atención, o bien con motivo del cambio de estrategia de coordinación territorial con la implantación de Unidades de Gestión del espacio turístico (UGET) o similares implantadas por la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo.

6. APORTACION ECONÓMICA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

1. La aportación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra al Ayuntamiento de Pamplona para la realización de las tareas objeto de este Convenio durante el año 2022 es de a 80.700 euros, que se financiarán con cargo a la partida 83400 830005 2276 432105 “Gestión de las oficinas de turismo” del Presupuesto de Gastos de 2022. El resto de los gastos correrán a cargo del Ayuntamiento de Pamplona.

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

2. El abono de dicha aportación se realizará de la siguiente forma:

Una vez firmado el Convenio, la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, a través de la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo, 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 de la actividad realizada hasta el 30 de septiembre, se procederá al abono del 50% restante.

7. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

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

- a) Por parte del Ayuntamiento de Pamplona, dos representantes del Área de Gobierno Estratégico, Comercio y Turismo.
- b) Por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, la Directora General de Turismo, Comercio y Consumo y una persona representante del Servicio de Planificación e Innovación Turística.

Esta Comisión, o las personas en las que los representantes así lo deleguen, se reunirá cuantas veces se considere oportuno y, al menos, una vez por trimestre. La Comisión evaluará el desarrollo de la colaboración y acordará, en su caso, los ajustes necesarios en las funciones y tareas del personal y en general en todo lo establecido en este Convenio.

Se someterá al análisis y criterio de la Comisión de Seguimiento, todo lo no previsto en el Convenio.

8. VIGENCIA DEL CONVENIO

El presente Convenio estará en vigor desde el día de su firma hasta el 31 de diciembre de 2022.

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 2025.

9. 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, 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.

**LA DIRECTORA DE INDUSTRIA,
ENERGÍA Y PROYECTOS
ESTRATÉGICOS S3**
(Suplente de la Directora General de
Turismo, Comercio y Consumo)

ITOIZ
MARIÑELAREN ITOIZ
A UXUE - DNI 44627895Y
Firmado digitalmente por
MARIÑELARENA ITOIZ
UXUE - DNI 44627895Y

Uxue Itoiz Mariñelarena

**CONCEJALA DELEGADA DE
GOBIERNO ESTRATÉGICO,
COMERCIO Y TURISMO DEL
AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA**

72669472Y
ANA MARIA
ELIZALDE (R:
A31100837)
Firmado digitalmente
por 72669472Y ANA
MARIA ELIZALDE (R:
A31100837)
Fecha: 2022.02.11
09:38:37 +01'00'

Ana María Elizalde Urmeneta