



## PROPOSTA DE BATLIA AL PLE

A data de 29 de juny de 2010 l'Ajuntament d'Artà va signar el Protocol d'Adhesió del SICTED (Sistema integral de qualitat turística en destinació), amb l'objectiu d'aconseguir un nivell de qualitat turística homogeni a la destinació turística d'Artà.

Des de l'any 2010 tant l'Ajuntament d'Artà com distintes empreses de diferents sectors (comerç, restauració, hoteleria, etc.) han aconseguit i mantingut el segell que distingeix aquestes empreses.

Les empreses del municipi d'Artà reconegudes aquest darrer any amb el diploma SICTED, que compleixen els criteris fixats pel Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinació (SICTED), en reconeixement al seu compromís amb la qualitat turística, són; Hotel Es Blau des Nord, Artfalcons, Jaume Mestre Interiors Boutique, Bike Colonia ITS Mallorca, Supermercat Ca n'Estaca, Domus Art, Del Náutico i 312 Bike and Tours.

Actualment, es demana una renovació del Conveni què regeix aquest sistema integral de Qualitat Turística, motiu pel qual es sotmet a la consideració del Ple la seva aprovació conforme al següent tenor literal:

**"Conveni de col·laboració entre l'Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears i l'Ajuntament d'Artà per gestionar i impulsar el sistema integral de qualitat turística en destinació (SICTED). Exp.: 47/2004**

### Parts

Jaime Bauza Mayol, Conseller de Turisme, Cultura i Esports del Govern de les Illes Balears, d'acord amb el Decret 9/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es disposa el nomenament dels membres de Govern de les Illes Balears, actuant com a president de l'Agència de Turisme de les Illes Balears (AETIB) en virtut del Decret 18/2018, de 22 de juny, pel qual es reorganitza, reestructura i regula l'Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears.

Manuel Galán Massanet amb DNI núm. 78208021V, batle de l'Ajuntament d'Artà, amb CIF P0700600J per nomenament de dia 17 de juny de 2023.

### 1. Antecedents

1.1 El Govern de les Illes Balears impulsa la qualitat en el turisme, i en el Decret 18/2018, de 22 de juny, pel qual es reorganitza, reestructura i regula l'Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears, en el seu article 3, que estableix les finalitats de l'Agència d'Estratègia Turística defineix que: "correspon a aquesta, entre d'altres, l'elaboració de l'estratègia turística per a la millora del posicionament internacional de les Illes Balears".

Concretament, en els apartats g i m de l'article 5 s'estableix:

Pl. de l'Ajuntament, 1  
07570 Artà (Illes Balears)

Tel. 971 829 595  
Fax 971 829 552

www.arta.cat  
ajuntament@arta.cat

NIF P0700600J

Signatura 1 de 1  
Manuel Galán Massanet  
18/06/2025  
ALCALDE

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació: **bbc8b56d03bf4b189c13cc4369415886001**

Url de validació: <https://seu.arta.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





g) Qualsevol altra activitat que tingui per objecte la promoció i la comercialització òptima dels productes turístics de les Illes Balears, la millora de l'entorn turístic o que contribueixi a la millora i la implantació de la qualitat en els productes turístics, a més de la millora dels sistemes de gestió dels mateixos.

m) Gestió i foment de la qualitat turística: formar i assessorar personal que, directament o indirectament, realitza funcions relatives a processos de qualitat turística; atorgar i gestionar els distintius."

1.2 Per això, Mitjançant Resolució de 13 de febrer de 2009, de la Secretaria d'Estat de Turisme, es publica al BOE n.55, de 5 de març de 2009 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, Cultura i Esports, per dur a terme la difusió i la implantació del "Sistema de Qualitat Turístic Espanyol en Destinacions (SCTE Destinacions)", en l'àmbit territorial de les Illes Balears, on la Secretaria d'Estat de Turisme (SET) cedeix la seva metodologia a l'AETIB per tal d'aconseguir l'excel·lència en la configuració de aquests sistemes i generar economies d'escala en la seva aplicació, a més d'incentivar, promoure i coordinar l'adhesió, extensió i l'acostament metodològic a les Balears.

1.3 El "Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos" (en endavant SICTED), té l'objectiu d'aconseguir un nivell de qualitat homogeni dins d'una mateixa destinació. A través de l'Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears (en endavant AETIB), la Conselleria de Turisme, Cultura i Esports duu a terme l'impuls i el desenvolupament del SICTED, a totes les Illes.

1.4 Des de l'any 1999, la legislació en matèria turística s'ha caracteritzat per la seva inclusió de la qualitat com element imprescindible en el seu desenvolupament.

L'actual Llei 8/2012, de 19 de juliol del turisme de les Illes Balears, al seu article 71 Qualitat turística i objectius defineix el següent:

*1. L'administració turística competent ha d'impulsar una estratègia d'actuació en matèria de qualitat turística orientada a l'atenció òptima i homogènia dels usuaris de serveis turístics, a la satisfacció de les seves expectatives i a la fidelització d'aquests, a través de la millora continuada dels productes o serveis dels quals fan ús.*

*2. Les actuacions que s'han de desenvolupar en l'àmbit de l'estratègia de qualitat turística s'articulen mitjançant les disposicions reglamentàries, sens perjudici del que disposi el pla corresponent sobre aquesta matèria.*

Al Decret 20/2015, de 17 d'abril, de principis generals i directrius de coordinació en matèria turística, es regula un seguit de requisits mínims que han de complir, en la mateixa línia de protegir el consumidor o usuari, així com per fomentar l'adequada qualitat que necessita el nostre model turístic, a l'autoavaluació relativa a la categoria "VI plans / preparació / adaptació de l'oferta" s'afegeixen puntuacions per obtenir la categoria de l'establiment.



4. L'Ajuntament d'Artà amb CIF P0700600J, amb data 29 de juny de 2010 signa el Protocol d'Adhesió SICTED i aprovà al Ple de data 30 de juny de 2025 la formalització d'aquest conveni.

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

### **Clàusules:**

#### **Primera. Objecte del conveni**

L'objecte d'aquest Conveni és formalitzar la col·laboració entre l'Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears (AETIB), i l'Ajuntament d'Artà per dur la gestió i impuls del sistema integral de qualitat turística en destinació (SICTED).

#### **Segona. Obligacions de les parts:**

2.1 L'Ajuntament d'Artà, com a "Ens gestor de la destinació", serà el responsable de la implantació del projecte en la destinació. Seran obligacions de l'Ajuntament d'Artà les següents:

- Garantir el correcte ús de la metodologia del SCTE Destinacions (SICTED), propietat de la Secretaria d'Estat de Turisme.
- Assumir les directrius procedents de la comunitat autònoma, mitjançant l'AETIB, relatives al SICTED en el seu destí.
- Facilitar els recursos, tant humans com econòmics, necessaris per a la correcta implantació, i desenvolupament del SICTED en la destinació (Implantació del manual de bones pràctiques, assistències tècniques individuals, assistències tècniques conjuntes i tots els treballs necessaris per a la implantació completa en la destinació).
- Designar un responsable del destí (personal de l'ajuntament) que actuarà com a "Gestor de la destinació", que haurà de realitzar la formació corresponent.
- Vetllar pel compliment de les directrius d'ús de la marca "Compromís de Qualitat Turística" per part del propi Ens Gestor com per part dels serveis turístics participants en el SICTED en la seva destinació.
- Constituir i convocar, almenys una vegada a l'any, la Mesa de qualitat turística de la destinació, pel desenvolupament de les funcions assignades dins el sistema SICTED.
- Incorporar a la gestió de la destinació les decisions de la Mesa de Qualitat de la Destinació i facilitar la posada en marxa de les mateixes (projectes de millora de la destinació).
- Informar i convocar a l'AETIB a totes les reunions i grups de millora que es realitzin en la destinació per motiu del SICTED i especialment a la Mesa de qualitat turística.
- Fomentar l'associacionisme empresarial com a via per impulsar la integració i comunicació entre els serveis turístics de la destinació.



- Fomentar la sensibilització i comunicació empresarial cap a la qualitat, la sostenibilitat, l'accessibilitat, la innovació, així com qualsevol altre aspecte que afecti la millora contínua i integral de la destinació.

2.2 L'Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears (AETIB), serà el "Gestor supramunicipal". Seran obligacions de l'AETIB les següents:

- Designar un responsable per realitzar la coordinació del SICTED amb el destí (Gestor supramunicipal).
- Disposar d'un representant de l'AETIB en totes les reunions i grups de millora que es realitzin en la destinació.
- Donar suport i assessorament en temes de qualitat, medi ambient i requisits legals al gestor del destí.
- Dur a terme les tasques de comunicació envers la SETTUR i el destí
- Realitzar les avaluacions (auditories) en la destinació, mitjançant tècnics de l'AETIB, o a través de consultors externs acreditats.

### **Tercera .- Comissió tècnica de seguiment**

En compliment de la instrucció interna de l'AETIB 2/2020, per facilitar el seguiment i compliment de l'execució de la col·laboració, es constituirà la següent comissió:

- *Comissió tècnica*, formada per personal de l'AETIB anomenat pel director i un representant de l'entitat que subscriu el conveni. .

La Comissió tècnica farà el seguiment tècnic del conveni, facilitat a l'entitat col·laboradora l'execució del conveni signat. Entre d'altres, li corresponen les següents funcions:

- a) Seguiment i control del conveni de col·laboració en relació directa amb les obligacions concretes entre les parts, així com interpretar, en cas de dubte, les clàusules d'aquest conveni.
- b) Aprovació de les alteracions o variacions que pugui sofrir el desenvolupament del projecte que no afectin als elements essencials establerts en el present conveni directament relacionat amb les aportacions de les parts.
- c) Determinar al conveni els aspectes tècnics relatius a la justificació ajustant-se a les característiques de l'objecte.
- d) Actuar com enllaç entre l'AETIB i l'entitat col·laboradora. Atendre dubtes en relació a la correcta aplicació de les clàusules del conveni.

Totes les reunions realitzades per la comissió tècnica quedaran reflectides a un acta on s'establiran els acords a què s'ha arribat.

La Comissió s'haurà de reunir al llarg de l'execució del conveni quan algun dels seus membres així ho sol·liciti.

### **Quarta.- Pressupost**



El Conveni no preveu consignació pressupostària ni transferència de fons per cap de les parts.

## **Cinquena. Resolució de la col·laboració**

Les causes de resolució del conveni són les que s'estableixen a la Llei 40/2015, e règim jurídic del sector públic o normativa que la substitueixi, així com:

- a. La voluntat de qualsevol de les parts, que s'haurà de formalitzar per escrit.
- b. L'incompliment de les clàusules del conveni.
- c. La impossibilitat sobrevinguda, legal o material, de poder dur a terme l'objecte del conveni.
- d. El transcurs del termini de vigència del conveni sense haver-se acordat la pròrroga del mateix.

## **Sisena.- Vigència**

Aquest Conveni entrarà en vigor el dia de la seva signatura, tindrà una validesa inicial d'un any des de la seva signatura i es prorrogarà automàticament anualment fins al màxim de quatre anys, llevat que les parts no ho estimin oportú.

## **Setena.- Protecció de dades**

De conformitat amb la LO 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals, els sol·licitants queden informats i accepten la incorporació de les dades que facilitin al fitxer que creï l'AETIB.

Les entitats sol·licitants estan obligades al compliment del que estableix la LOPD, en relació amb les dades personals a les quals tinguin accés durant la vigència dels convenis que es realitzin en desenvolupament i execució d'aquesta convocatòria.

## **Vuitena .- Confidencialitat**

Qualsevol informació confidencial revelada per l' AETIB a l'entitat amb la qual es formalitza el conveni durant la vigència del mateix, es mantindrà amb caràcter estrictament confidencial per al receptor, qui es compromet a utilitzar aquesta informació únicament per a la finalitat per a la qual li és revelada per l' emissor, llevat d' imperatiu legal.

El receptor ha de protegir la informació confidencial de l' emissor contra qualsevol ús no autoritzat o revelació a tercers, igual que protegeix la seva informació confidencial. L'accés a aquesta informació queda restringit tan sols a aquells empleats de l'entitat col·laboradora que hagin de conèixer per al compliment d'aquesta col·laboració.

## **Novena.- Bona fe i qüestions litigioses**

Les parts signants del present document col·laboraran en tot moment d'acord amb els principis de la bona fe i eficàcia, per assegurar la correcta execució del pactat.



Els dubtes i les controvèrsies que puguin sorgir en la interpretació, la modificació, l'execució i la resolució, i els efectes que puguin derivar-se d'aquest Conveni es resoldran entre les parts, mitjançant les Comissions descrites en aquest conveni.

Si les dues parts no arriben a un acord, les qüestions litigioses que poguessin sorgir derivades d'aquest conveni se sotmetran als Tribunals del Estat Espanyol a les instàncies de la ciutat de Palma a l'illa de Mallorca.

## **Desena.- Règim Jurídic**

Aquest conveni té naturalesa administrativa, d'acord amb el que disposa l'article 6.1 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic, per la qual els transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/EU i 2014/24/UE i en l'article 47.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic. Es regirà per les estipulacions que ell conté i, en allò no previst en aquestes, així com per a la resolució de les dubtes que poguessin sorgir, pel que es disposa al Títol Preliminar, Capítol VI, de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre.

Com a prova de conformitat, es signa aquest Conveni en data de signatura electrònica.

Per l' AETIB

Per l'Ajuntament d'Artà

Per tant, de conformitat amb l'anteriorment esmentat,

## **ES PROPOSA**

**Primer.-** Que el Ple de la Corporació, previ dictamen de la Comissió, acordi l'aprovació del text del Conveni proposat i habiliti al batle per a la seva signatura.

**Segon.-** Donar trasllat a l'AETIB de la decisió que al seu cas, adopti el Ple.

Artà, a data de signatura electrònica.

El batle

Manuel Galán Massanet