

I. COMUNIDAD DE MADRID

D) Anuncios

Consejería de Cultura, Turismo y Deporte

- 59** *CONVENIO de colaboración de 26 de junio de 2026, entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Alcobendas, para su incorporación a la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid.*

En Madrid, a 26 de junio de 2026.

REUNIDOS

De una parte, la Directora General de Turismo y Hostelería de la Comunidad de Madrid, D.^a Laura Martínez Cerro, nombrada por el Decreto 26/2024 de 17 de abril (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 92 de 18 de abril de 2024), del Consejo de Gobierno, de acuerdo con la Orden 550/2026, de 30 de marzo (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 83 de 9 de abril de 2026), de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias, la firma de convenios y protocolos y se desconcentra el Protectorado de Fundaciones, y de conformidad con el Decreto 264/2023, de 5 de diciembre, del Consejo de Gobierno por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte.

De otra parte, la Ilma. Sra. D.^a Rocío Sara García Alcántara, Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Alcobendas, actuando en cumplimiento de las facultades que le otorga el artículo 21.b) de la Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, las cuales le han sido encomendadas a tenor de su elección en sesión constitutiva celebrada por el Pleno del Ayuntamiento el día 17 de junio de 2023.

Actuando ambas partes en el ejercicio de sus respectivos cargos, se reconocen mutua capacidad para la suscripción del presente Convenio de colaboración y,

EXPONEN

I. El artículo 26.1.1.21 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, aprobado mediante Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, atribuye a la Comunidad de Madrid, la competencia exclusiva en materia de Promoción y Ordenación del Turismo.

De conformidad con el Decreto 264/2023, de 5 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, corresponde a la Dirección General de Turismo y Hostelería la información sobre la oferta turística de la Comunidad de Madrid y su coordinación con otras administraciones e instituciones.

El artículo 20.2 de la Ley 1/1999 de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid establece que: "Con el fin de lograr una mayor eficacia y calidad en la gestión de la información turística la Consejería competente en materia de turismo impulsará la coordinación de las oficinas dependientes de la Comunidad de Madrid con las gestionadas por otras entidades públicas o privadas".

Por su parte, el artículo 25.2 h) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local establece las competencias que sobre el turismo disponen los Ayuntamientos. Por tanto, ambas administraciones tienen las competencias suficientes para la celebración de este Convenio.

II. Que constituye una finalidad de la Comunidad de Madrid la ejecución, coordinación e impulso de acciones de promoción y desarrollo del sector turístico, mediante la información y difusión de los productos turísticos de la Comunidad de Madrid y en general la realización de las actividades necesarias para una mejor promoción de la oferta turística de la Comunidad a través de herramientas digitales.

De acuerdo con la referida finalidad, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, tiene entre sus líneas de actuación impulsar la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid. Dicha Red se caracteriza por ser ho-

mogénea en su cobertura, contenido informativo e instrumentos de soporte y mecanismos interactivos de la misma, con el objetivo de ofrecer al visitante de la Comunidad de Madrid un conjunto integral de servicios, mediante una más efectiva comunicación y difusión de los productos turísticos de la Comunidad de Madrid y, en última instancia, a reforzar y potenciar la Comunidad de Madrid como destino turístico con el máximo nivel de calidad y con una oferta bien equilibrada y ciertamente diversificada para dar satisfacción a un visitante igualmente diverso en formación, intereses y aficiones, evitando generar competencia entre los posibles destinos y reforzando los aspectos positivos de cada uno de ellos.

III. Que la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, conforme al artículo 135 de la Ley 2/2003, de 11 de marzo de Administración Local de la Comunidad de Madrid, tiene la disposición de colaborar con el Ayuntamiento de Alcobendas, para integrar su Oficina de Información Turística dentro de la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid, por cuanto considera de gran interés para la Red la gran oferta turística de dicho municipio.

IV. Que el Ayuntamiento tiene interés en incorporar su Oficina de Información Turística a la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid, por lo que ha solicitado la colaboración, en los aspectos que luego se dirá de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, estando dispuesto a asumir los compromisos y obligaciones que más adelante se establecen.

V. Términos Comunes del Convenio:

Oficina de Información Turística: tiene tal consideración cualquier entidad u organismo oficial dependiente del municipio objeto del presente convenio, que proporcione servicios de información turística al turista, ya sea en forma presencial, online o en cualquier otro formato. Concretamente, una oficina de información turística física se sitúa en un espacio físico cerrado, mientras que una virtual no cuenta necesariamente con dicho espacio físico y ofrece sus servicios en formato electrónico a través de internet, ya sea en páginas web, redes sociales o cualquier otro soporte electrónico distribuido, puesto a disposición de los potenciales visitantes del municipio. Cualquiera que sea el formato, estas oficinas contarán con medios de comunicación en línea (informador-turista conectados en el mismo momento, por mensajería instantánea, chat o videoconferencia) y/o diferida (informador-turista que pueden o no estar conectados en el mismo momento, mediante correo electrónico, blogs y las redes sociales), para resolver online las peticiones y dudas de los interesados. En el caso de las oficinas turísticas físicas, contarán con personal que pueda atender presencialmente en los horarios establecidos.

A tales efectos, ambas partes, coinciden en que el instrumento idóneo para articular las condiciones en que se va a realizar la colaboración de las descritas actuaciones, es un convenio de colaboración entre la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Alcobendas.

Por lo expuesto, las partes, reconociéndose capacidad legal suficiente para este acto, y en la representación que ostentan, suscriben el presente convenio conforme a las siguientes,

CLÁUSULAS

Primera

Objeto del convenio

El objeto de este Convenio es la integración de la Oficina de Información Turística del Ayuntamiento de Alcobendas, en la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid con la finalidad de ofrecer un amplio servicio de información de la oferta turística tanto de dicho municipio como del conjunto de productos turísticos de la región.

La Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, se compromete a prestar su colaboración al Ayuntamiento para que su Oficina de Información Turística quede integrada en la citada Red.

El Ayuntamiento se compromete a dotar a su Oficina de Información Turística de los recursos técnicos y humanos necesarios para su incorporación a la Red.

Segunda

Ámbito de colaboración

La colaboración a prestar por la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, derivada del presente convenio se refiere a la Oficina indicada en el anexo 1.

El objeto del presente convenio podrá ser ampliado a otras oficinas físicas o virtuales, o puntos de información turística del municipio, siempre que medie acuerdo expreso y escrito entre ambas partes, mediante acuerdos anexos de desarrollo del presente convenio.

Tercera

Obligaciones de la Comunidad de Madrid

En concreto la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, a través de su Dirección General de Turismo y Hostelería, se compromete a prestar su colaboración y ayuda de la forma que a continuación se determina:

- A. Aportando el diseño gráfico y la identidad gráfica de la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid.
- B. Poniendo a disposición de esta Oficina municipal, las bases de datos e información turística de carácter público y no afectas a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, de la que dispone la Dirección General de Turismo y Hostelería en la plataforma creada al efecto, tanto en soporte informático como documental y audiovisual.
- C. Posibilitando la acción coordinada de esta Oficina municipal, con el resto de las Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid integradas en la Red, a través de las visitas periódicas del Coordinador designado por la Dirección General de Turismo y Hostelería para estos fines.
- D. Asesorando en la determinación del perfil profesional del personal que preste sus servicios en la citada oficina, así como en la formación continua y reciclaje profesional del mismo, mediante el impulso de talleres, seminarios y otras acciones de perfeccionamiento.
- E. Apoyando y mejorando la calidad de los soportes informativos realizados por el Ayuntamiento para promocionar la oferta turística local, mediante el asesoramiento técnico para la realización de publicaciones, material gráfico y audiovisual.
- F. Apoyando y mejorando la gestión de la calidad, como estrategia básica del servicio que ofrecen las Oficinas de la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid, aportando herramientas y procedimientos para la mejora continua de los procesos y la aplicación de criterios de excelencia en la atención al visitante.

Para ello, la Dirección General de Turismo y Hostelería pondrá a disposición de la Oficina objeto del presente convenio los procedimientos de control de calidad, las herramientas estadísticas y los estudios de satisfacción de la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid.

Cuarta

Obligaciones del Ayuntamiento

Por otra parte, el Ayuntamiento, al integrarse en la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid, se compromete a:

- A. En caso de que la oficina de turismo sea física, estar debidamente registrada con los requisitos que la Subdirección General de Ordenación y Desarrollo Normativo de la dirección General de Turismo y Hostelería indica: Declaración Responsable de inicio de actividad de Oficina de Información Turística firmada por el Alcalde del municipio; Certificado firmado por el Secretario del Ayuntamiento sobre el lugar donde está situada la Oficina de Turismo, reseñando que sea suelo "apto para su uso" y Memoria Justificativa sobre el municipio: visitantes que recibe, lugares de interés turístico, si tiene casco antiguo y otras características de atracción turística de la localidad.
- B. Sostener económica y materialmente la referida Oficina municipal de información turística, debiendo afrontar la totalidad de gastos corrientes y del personal necesario para el adecuado funcionamiento de la Oficina.
- C. Procurar en todo momento la calidad en la prestación de los servicios por parte de la Oficina, habilitar un horario de atención al público, ya sea presencialmente o a través de los medios electrónicos disponibles, de carácter estable y adaptado, dentro de sus posibilidades, al que con carácter general tiene el conjunto

- de la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad. (Se establecerá en el Anexo I del Convenio).
- D. Disponer de personal al frente de la Oficina municipal de información turística respetando la autonomía del Ayuntamiento en su política de contratación de personal.
 - E. Conceder los permisos oportunos al personal de la Oficina municipal de información turística para asistir a los diferentes cursos de perfeccionamiento y reciclaje que programe la Dirección General de Turismo y Hostelería de la Comunidad.
 - F. Mostrar y promocionar en los medios físicos y electrónicos disponibles por la Oficina municipal de información turística la imagen de la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid.
 - G. Consultar, igualmente, con la Dirección General de Turismo y Hostelería, con su correspondiente visto bueno, la instalación, utilización y mantenimiento de cualquier otra base de datos turísticos distinta o herramienta informática que las sustituya, independientemente del ámbito territorial que comprenda, que puedan comprometer el funcionamiento de las herramientas de la Red.
 - H. Tener a disposición de los turistas que deseen visitar el municipio, información ya sea en papel o en formato electrónico de los distintos destinos de la Comunidad de Madrid, y colaborar con la Dirección General de Turismo y Hostelería en el mantenimiento de los sistemas de información turística.
 - I. Llevar a cabo las acciones necesarias para la señalética de la Oficina municipal de información turística física.
 - J. Participar en los objetivos de calidad de la Red de Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid, así como en sus sistemas de recogida e intercambio de información estadística, estudios, evaluación del servicio, etc.
 - K. Adquirir y mantener en correcto funcionamiento los equipos necesarios para la implementación de las herramientas informáticas de la Red.
 - L. Comunicar a la Dirección General de Turismo y Hostelería cualquier cambio de horarios de atención, datos de contacto y mantener la información de la Oficina de Turismo actualizada.
 - M. Tener la información de los recursos turísticos de su municipio actualizada en la herramienta informática interna de la red (Neocom).
 - N. Colgar noticias, eventos y tener la agenda turística del municipio al día en la herramienta informática interna de la red (Neocom).
 - O. Responsabilizarse de los derechos de autor de las fotografías e imágenes que utilicen.

Quinta

Aspectos económicos

Este Convenio no conlleva gastos para la Comunidad de Madrid, ya que las acciones se fundamentarán en colaboraciones y asesoramiento.

Por parte del Ayuntamiento los gastos serán similares a los que actualmente soporta para mantener operativos sus sistemas de información promocional turística, ya sea físicamente o a través de páginas web, redes sociales o cualquier otro sistema electrónico. Concretándose estos gastos en la disposición de un local o espacio en el caso de disponer de una Oficina física, los gastos corrientes de funcionamiento, mantenimiento, accesibilidad de la información, y los gastos del personal necesarios para el servicio de mantenimiento de los contenidos y la información, así como la atención al turista, ya sea esta de forma presencial y/o online.

A este respecto, conforme a lo establecido en el artículo 48.5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y en el 135.2.d) de la ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid, los instrumentos o formas de financiación que correspondan al Ayuntamiento, se sufragarán con las respectivas partidas presupuestarias dirigidas a gestionar los gastos antes mencionados, en sus correspondientes Presupuestos Municipales de Gastos.

Sexta

Vigencia

El presente convenio entrará en vigor el día de su firma y tendrá una duración de cuatro años, si bien podrá modificarse o resolverse por acuerdo de ambas partes. En cualquier momento antes de la finalización del plazo anterior, los firmantes podrán acordar unánimemente su prórroga por un período de hasta cuatro años adicionales.

Séptima

Extinción del convenio

El presente convenio podrá ser resuelto a instancias de una sola de las partes, con un preaviso de tres meses para darlo por finalizado.

El presente convenio podrá ser resuelto a instancias de una sola de las partes, con un preaviso de tres meses para darlo por finalizado.

Así mismo de conformidad con lo dispuesto en el art. 51 de la Ley 40/2015, los convenios se extinguen por el incumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de resolución, así mismo serán causas de resolución:

- a) El transcurso del plazo de vigencia del convenio previsto en el 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, cualquiera de las partes podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en un determinado plazo con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado al responsable del mecanismo de seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del convenio y a las demás partes firmantes.

Si transcurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a las partes firmantes la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el convenio.

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

Octava

Comisión de Seguimiento

Se creará una Comisión paritaria de vigilancia, control y seguimiento que resolverá los problemas de interpretación y cumplimiento que pudieran plantearse, con el fin de adecuarse a las diversas circunstancias imprevistas que se pudieran producir. Esta Comisión tendrá, entre otras competencias, la del seguimiento y evaluación de las actividades, la propuesta de temas específicos que se consideren de especial interés para su estudio, así como cualquier otra que se considere conveniente.

El funcionamiento de dicha Comisión de Seguimiento se regulará por lo dispuesto en los artículos 15 a 18 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

La citada Comisión estará integrada por un representante del Ayuntamiento y un representante de la Dirección General de Turismo y Hostelería para resolver los problemas de interpretación y cumplimiento del Convenio.

Novena

Protección de Datos de carácter personal

Ambas partes se comprometen a cumplir en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y cualquier otra normativa que pueda sustituir, modificar o complementar a la mencionada en materia de protección de datos de carácter personal durante la vigencia del presente convenio.

Las obligaciones en materia de protección de dichos datos tendrán validez durante la vigencia del presente convenio y una vez terminado este. Toda la información facilitada por las partes y toda la información generada como consecuencia de la ejecución del presente convenio tendrá el tratamiento de confidencial, sin perjuicio de la información que sea de dominio público, no pudiendo ser divulgada o facilitada a terceros ni utilizada para un fin distinto del previsto en este documento sin el acuerdo unánime de las partes.

La obligación de confidencialidad para las partes se extenderá indefinidamente, aunque el convenio se hubiera extinguido. Todo ello sin perjuicio de la eventual autorización de las partes o, en su caso, de que dicha información pasara a ser considerada como de dominio público.

Las partes velarán por el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad vigente.

Y para que así conste, y en prueba de conformidad de las partes, se firma el presente Convenio, siendo la fecha de formalización del mismo la correspondiente a la firma de la Comunidad de Madrid o, en ausencia de fecha en el pie de firma, la que figure en el encabezamiento.

Madrid, a 26 de junio de 2026.—La Alcaldesa de Alcobendas, Rocío Sara García Alcántara.—La Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, P. D. (Orden 550/2026, de 30 de marzo; BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 83, de 9 de abril), la Directora General de Turismo y Hostelería, Laura Martínez Cerro.

ANEXO I**1. Ubicación y espacio.**

En este caso, la oficina de información turística es virtual. No cuenta necesariamente con un espacio físico, sino que ofrece el conjunto de servicios en formato electrónico a través de internet, ya sea en páginas web, redes sociales o cualquier otro soporte electrónico distribuido puesto a disposición de los potenciales visitantes del municipio. Así mismo, dichos servicios estarán disponibles para su uso y consulta inmediatos, no asumiendo la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid ningún gasto derivado de la adaptación o mejora de los mismos.

2. Imagen corporativa de la oficina.

La Dirección General de Turismo y Hostelería facilitará al Ayuntamiento los elementos gráficos digitales de la Red de Oficinas de Información Turística, para que sean integrados en los sistemas electrónicos puestos a disposición de los turistas, e informará al Ayuntamiento de los elementos homogéneos de la Red de Oficinas de Información Turística para las oficinas físicas, dejando un espacio para la rotulación propia del municipio.

3. Personal.

La oficina virtual contará con el personal necesario para la atención online, a través de los medios de comunicación en línea (entre personas conectadas en el mismo momento, por mensajería instantánea, chat o videoconferencia) y/o diferida (entre personas que pueden o no estar conectadas en el mismo momento, mediante correo electrónico, blogs y las redes sociales), para resolver online las peticiones y dudas de los interesados.

4. En caso de disponer de Oficina de información turística FÍSICA.

Si posteriormente a la firma de este convenio el ayuntamiento abriera una oficina de turismo física, deberá comunicarlo a la Dirección General de Turismo y Hostelería como se especifica en la cláusula cuarta apartado A.

4.1. Señalización interna y espacio de información.

- Señalización interna:
Panel/anuncio interno, cuyo diseño es competencia de la Dirección General de Turismo y Hostelería, como elemento homogéneo de la Red de Oficinas de Información Turística.
- Espacio de información:
En las zonas de atención y acogida o recepción del visitante, se instalarán soportes que permitan la difusión de la oferta turística del municipio y del resto de la Comunidad, diferenciando 3 tipos de información:
 - Material editado por la Dirección General de Turismo y Hostelería referido al conjunto de la Comunidad de Madrid.

- Material editado por el Ayuntamiento y/o otras entidades locales que tengan como objetivo difundir la oferta turística del municipio y de la zona.
- Material editado por las empresas privadas que aporten información sobre ofertas concretas de interés para los visitantes.

4.2. **Material informático:**

La oficina contará con un ordenador con acceso a internet, con al menos una pantalla full HD y el equipamiento necesario para permitir la correcta transmisión de datos y la visualización de contenidos.

4.3. **Identificación personal.**

En el caso de las oficinas de información turística físicas, el personal llevará una tarjeta identificativa de la Red en la que se haga constar el nombre de la persona y los idiomas que habla.

4.4. **Decoración general.**

Contendrá imágenes generales de la Comunidad de Madrid y específicas del municipio en cuestión.

4.5. **Horarios de asistencia al público.**

A considerar las circunstancias de cada municipio.

(03/11.160/26)

