



PROTOCOL DE BONES PRÀCTIQUES PER AL TURISME EN EL MERCAT CENTRAL

PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO EN EL MERCADO CENTRAL

ES REUNIXEN

SE REÚNEN

D'una banda, l'Ajuntament de València, amb NIF P-4625200-C i domicili en la plaça de l'Ajuntament, núm. 1, en nom i representació del qual actuen la Sra. Paula María Llobet Vilarrasa i el Sr. Santiago Ballester Casabuena, regidora de Turisme i regidor de Comerç i Mercats, per Resolució de l'Alcaldia núm. 244 de data 24 de novembre de 2023 i amb l'assistència del secretari, el Sr. Jonatan Baena Lundgren.

D'una altra banda:

- L'Associació de Venedors del Mercat Central de la Ciutat de València, amb domicili en la plaça de la Ciutat de Bruges, s/n, 46001, de València, amb NIF G-46307914, representada en este acte per la Sra. María de las Mercedes Puchades Ortiz, en qualitat de presidenta.

- L'Associació de Guies Oficials de la Comunitat Valenciana, amb domicili en el passeig de l'Albereda, núm. 37 baix, 46023, de Valèn-

Por una parte, el Ayuntamiento de València, con NIF P-4625200-C y domicilio en la plaza de L'Ajuntament, n.º 1, en nombre y representación del cual actúan la Sra. Paula María Llobet Vilarrasa y el Sr. Santiago Ballester Casabuena, concejala de Turismo y concejal de Comercio y Mercados, por Resolución de la Alcaldía núm. 244 de fecha 24 de noviembre de 2023 y con la asistencia del secretario, el Sr. Jonatan Baena Lundgren.

Y por otra parte:

- La Asociación de Vendedores del Mercado Central de la Ciudad de València, con domicilio en la plaza de la Ciudad de Bruges, s/n, 46001, de València, con NIF G-46307914, representada en este acto por la Sra. María de las Mercedes Puchades Ortiz, en calidad de presidenta.

- La Asociación de Guías Oficiales de la Comunidad Valenciana, con domicilio en paseo de l'Albereda, n.º 37 bajo, 46023, de Valèn-

cia, amb NIF G-98815335, representada en este acte pel Sr. Joan Bernardo Such Oliver, en qualitat de president per la província de València.

- La Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana, amb domicili en l'avinguda de les Corts Valencianes, núm. 41, 46015 de València, amb NIF G46893467, representada en este acte pel Sr. Jose Antonio Franco Martínez, en qualitat de director.

Les parts firmants es reconeixen mútuament la capacitat i les competències necessàries per a subscriure este protocol, aprovat mitjançant l'acord de la Junta de Govern Local, de 14 de juny de 2024, i a este efecte

MANIFESTEN

1. Que este protocol ha sigut elaborat amb la intenció de millorar la qualitat dels servicis relacionats amb el turisme i el Mercat Central de la ciutat de València. El turisme està obrint noves portes en l'evolució dels centres urbans i concretament per als mercats de proveïments urbans en un marc en el qual les noves tendències turístiques permeten acreixer l'interés per esta mena d'equipament urbà.

2. El Mercat Central, catalogat com Bé d'Interés Cultural i situat a l'entorn del BIC cultural de la ciutat, es troba inclòs dins de nombrosíssimes rutes turístiques de la ciutat, on conflüixen diàriament persones clients, comerciants i turistes. El desig que la concurrència de totes elles es realitze amb paràmetres de qualitat i, atés que és un espai on els i les guies de turisme juguen un paper fonamental, perquè a través d'ells i elles s'es-

cia, con NIF G-98815335, representada en este acto por el Sr. Joan Bernardo Such Oliver, en calidad de presidente por la provincia de València.

- La Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana, con domicilio en avenida de les Corts Valencianes, n.º 41, 46015 de València, con NIF G46893467, representada en este acto por el Sr. Jose Antonio Franco Martínez, en calidad de director.

Las partes firmantes se reconocen mutuamente la capacidad y las competencias necesarias para suscribir este protocolo, aprobado mediante el acuerdo de la Junta de Gobierno Local, de 14 de junio de 2024, y a este efecto

MANIFIESTAN

1. Que este protocolo ha sido elaborado con la intención de mejorar la calidad de los servicios relacionados con el turismo y el Mercado Central de la ciudad de València. El turismo está abriendo nuevas puertas en la evolución de los centros urbanos y concretamente para los mercados de abastos urbanos en un marco en el que las nuevas tendencias turísticas permiten acrecentar el interés por este tipo de equipamiento urbano.

2. El Mercado Central, catalogado como Bien de Interés Cultural y situado en el entorno del BIC cultural de la ciudad, se encuentra incluido dentro de numerosísimas rutas turísticas de la ciudad, donde confluyen diariamente personas clientes, comerciantes y turistas. El deseo de que la concurrència de todas ellas se realice con parámetros de calidad y, siendo un espacio donde los y las guías de turismo juegan un papel fundamental, pues a

tablix el primer contacte entre la persona visitant (turista) i la destinació turística, en este cas el Mercat Central de València, ha donat com a resposta este document de bones pràctiques.

3. L'èxit dels i les guies de turisme radica en la satisfacció de les expectatives de les persones turistes, de la recomanació que estes puguen realitzar perquè altres persones desitgen visitar la nostra ciutat i a més, de la imatge que oferim de ciutat i en el nostre cas, del Mercat Central, un lloc emblemàtic de València que s'inclou en la majoria de les rutes turístiques de la ciutat.

4. Algunes de les bones pràctiques que ací es regulen afecten també a totes les persones que visiten el Mercat Central, perquè entre totes podem contribuir al fet que esta arquitectura tan preuada continue sent un lloc agradable per a comprar, visitar i gaudir.

través de ellos y ellas se establece el primer contacto entre la persona visitante (turista) y el destino turístico, en este caso el Mercado Central de València, ha dado como respuesta este documento de buenas prácticas.

***3.** El éxito de los y las guías de turismo radica en la satisfacción de las expectativas de las personas turistas, de la recomendación que estas puedan realizar para que otras personas deseen visitar nuestra ciudad y además, de la imagen que ofrezcamos de ciudad y en nuestro caso, del Mercado Central, un lugar emblemático de València que se incluye en la mayoría de las rutas turísticas de la ciudad.*

***4.** Algunas de las buenas prácticas que aquí se regulan afectan también a todas las personas que visitan el Mercado Central, pues entre todas podemos contribuir a que esta arquitectura tan preciada continúe siendo un lugar agradable para comprar, visitar y disfrutar.*

CLÀUSULES

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJECTIU DEL PROTOCOL

L'objectiu general és orientar, a les persones que es dediquen al desenvolupament de la professió de Guies de Turisme, de les accions a seguir dins del servei que presten a la seua clientela en les visites al Mercat Central, així com servir d'orientació a totes aquelles persones que visiten este espai.

Els objectius específics són:

- a) Millorar la qualitat del servei que ofereixen les persones que es dediquen al desenvolupament de la professió de guies de turisme en les seues visites al Mercat Central.

PRIMERA. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El objetivo general es orientar, a las personas que se dedican al desarrollo de la profesión de Guías de Turismo, de las acciones a seguir dentro del servicio que prestan a su clientela en las visitas al Mercado Central, así como servir de orientación a todas aquellas personas que visitan este espacio.

Los objetivos específicos son:

- a) Mejorar la calidad del servicio que ofrecen las personas que se dedican al desarrollo de la profesión de guías de turismo en sus visitas al Mercado Central.*

- b) Crear i mantindre una cultura de qualitat en les visites turístiques al Mercat Central.
- c) Protegir l'ús d'este espai per a afavorir el correcte desenvolupament de l'activitat del mercat i evitar col·lapses dins del recinte.

- b) Crear y mantener una cultura de calidad en las visitas turísticas al Mercado Central.*
- c) Proteger el uso de este espacio para favorecer el correcto desarrollo de la actividad del mercado y evitar colapsos dentro del recinto.*

SEGONA. BONES PRÀCTIQUES PER A GUIES DE TURISME AMB GRUPS DE PERSONES TURISTES I VISITANTS DEL MERCAT CENTRAL

Amb la finalitat de conservar l'ús tradicional d'este mercat mantenint la qualitat del seu servici es recomanen les següents bones pràctiques a respectar en les visites turístiques a este espai emblemàtic:

1. De conformitat amb el Decret 62/1996, de 25 de març, del Govern Valencià, pel qual s'aprova el Reglament regulador de la professió de guia de turisme, modificat pel Decret 90/2010, de 21 de maig, del Consell, és obligatori que els i les guies de turisme que expliquen o realitzen una visita guiada s'acrediten amb la seua identificació de guia oficial d'acord amb la normativa vigent.
2. Els i les guies de turisme, prèviament a l'entrada del Mercat Central, efectuaran als grups que el visiten l'explicació principal d'este mercat en una de les set entrades (història, antecedents...), a una distància raonable que no impedisca el pas de les persones a l'interior del mercat (5 metres de manera que el grup no tape la visibilitat de la porta i deixen pas a la resta de públic), i sense obstaculitzar-ne l'entrada. Els i les guies de turisme no efectuaran l'explicació principal del Mercat Central al costat de l'entrada de l'edifici de la Llotgeta, situat en plaça del Mercat, núm. 6, en l'horari comprés entre les 7.30 i les 15.30 hores.

SEGUNDA. BUENAS PRÁCTICAS PARA GUÍAS DE TURISMO CON GRUPOS DE PERSONAS TURISTAS Y VISITANTES DEL MERCADO CENTRAL

Con el fin de conservar el uso tradicional de este mercado manteniendo la calidad de su servicio se recomiendan las siguientes buenas prácticas a respetar en las visitas turísticas a este espacio emblemático:

- 1. De conformidad con el Decreto 62/1996, de 25 de marzo, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento regulador de la profesión de guía de turismo, modificado por el Decreto 90/2010, de 21 de mayo, del Consell, es obligatorio que los y las guías de turismo que expliquen o realicen una visita guiada se acrediten con su identificación de guía oficial de acuerdo con la normativa vigente.*
- 2. Los y las guías de turismo, previamente a la entrada del Mercado Central, efectuarán a los grupos que lo visitan la explicación principal de este mercado en una de las siete entradas al mismo (historia, antecedentes...), a una distancia razonable que no impida el paso de las personas al interior de mismo (5 metros de forma que el grupo no tape la visibilidad de la puerta y dejen paso al resto de público), y sin obstaculizar la entrada. Los y las guías de turismo no efectuarán la explicación principal del Mercado Central junto a la entrada del edificio de la Llotgeta, sito en plaza de El Mercat, n.º 6, en el horario comprendido entre las 7:30 y las 15:30 horas.*

3. A fi d'afavorir una bona convivència entre l'activitat pròpia del Mercat Central i la visita turística d'un grup, s'han d'evitar les explicacions dins, així com grups superiors a 10 persones, inclòs/osa el o la guia de turisme.

4. El punt de trobada amb les persones visitants serà la porta d'accés que indique el o la guia de turisme, en l'exterior de l'edifici, sense que se n'obstaculitze l'entrada. A tal fi, en l'exterior del Mercat Central, l'Ajuntament indicarà els punts de trobada mitjançant la senyalització oportuna en la plaça de la Ciutat de Bruges i en la plaça del Mercat.

5. L'Associació de Venedors del Mercat Central de la Ciutat de València col·laborarà amb l'Ajuntament per a realitzar una correcta senyalització de les portes d'accés al mercat i dels banys accessibles per als clients. Esta senyalística es realitzarà en diversos idiomes.

6. L'Ajuntament de València, l'Associació de Venedors del Mercat Central de la Ciutat de València, l'Associació de Guies Oficiales de la Comunitat Valenciana i la Fundació Visit València, es comprometen a coordinar totes les actuacions que siguen necessàries per a millorar les bones pràctiques recollides en este protocol i donar-li difusió.

7. Prèviament a la visita, els i les guies de turisme han de tindre en compte les normes bàsiques de comportament en el Mercat Central:

- S'ha d'evitar recórrer els corredors en grup.
- No es pot tocar el gènere.
- Cal respectar l'activitat de venda i a la clientela.
- Es podran realitzar fotos als llocs del Mercat excepte en els que conste una indicació que no ho permeta.

3. *Al objeto de favorecer una buena convivencia entre la actividad propia del Mercado Central y la visita turística de un grupo, se deben evitar las explicaciones en su interior, así como grupos superiores a 10 personas, incluido/a el o la guía de turismo.*

4. *El punto de encuentro con las personas visitantes será la puerta de acceso que indique el o la guía de turismo, en el exterior del edificio, sin que se obstaculice la entrada. A tal fin, en el exterior del Mercado Central, el Ayuntamiento indicará los puntos de encuentro mediante la señalización oportuna en la plaza de la Ciudad de Bruges y en la plaza de El Mercat.*

5. *La Asociación de Vendedores del Mercado Central de la Ciudad de València colaborará con el Ayuntamiento para realizar una correcta señalización de las puertas de acceso al mercado y de los baños accesibles para los clientes. Dicha señalética se realizará en diversos idiomas.*

6. *El Ayuntamiento de València, la Asociación de Vendedores del Mercado Central de la Ciudad de València, la Asociación de Guías Oficiales de la Comunidad Valenciana y la Fundació Visit València, se comprometen a coordinar cuantas actuaciones sean necesarias para mejorar las buenas prácticas recogidas en este protocolo y dar difusión al mismo.*

7. *Previamente a la visita, los y las guías de turismo deben tener en cuenta las normas básicas de comportamiento en el Mercado Central:*

- *Evitar recorrer los pasillos en grupo.*
- *No tocar el género.*
- *Respetar la actividad de venta y a la clientela.*
- *Se podrán realizar fotos a los puestos del Mercado salvo aquellos en que conste una indicación que no lo permita.*

- S'han de deixar lliures les escales d'accés al Mercat, així com les rampes i els passamans.
- No es pot obstaculitzar la circulació en els corredors, per la qual cosa no es poden detindre grups que impedisquen el pas de les persones.
- Es prohibix tirar deixalles en els llocs no habilitats a este efecte.

- *Se deben dejar libres las escaleras de acceso al Mercado, así como las rampas y los pasamanos.*
- *No obstaculizar la circulación en los pasillos, por lo que se ruega no se detengan en grupos que impidan el paso de las personas.*
- *Se prohíbe tirar desperdicios en los lugares no habilitados al efecto.*

TERCERA. COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Es podrà crear una comissió de seguiment d'este protocol que estarà integrada per una persona representant de cadascuna de les següents entitats: Ajuntament de València, Associació de Venedors del Mercat Central de la Ciutat de València, Associació de Guies Oficials de la Comunitat Valenciana i Fundació Visit València. Esta comissió tindrà entre les seues atribucions el seguiment, actualització i ampliació de les bones pràctiques derivades d'este protocol.

TERCERA. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Se podrá crear una comisión de seguimiento del presente protocolo que estará integrada por una persona representante de cada una de las siguientes entidades: Ayuntamiento de Valencia, Asociación de Vendedores del Mercado Central de la Ciudad de Valencia, Asociación de Guías Oficiales de la Comunidad Valenciana y Fundación Visit Valencia. Esta comisión tendrá entre sus atribuciones el seguimiento, actualización y ampliación de las buenas prácticas derivadas del presente protocolo.

QUARTA. DURACIÓ I RESOLUCIÓ DEL PROTOCOL

Este protocol entrarà en vigor en el moment de la seua signatura i tindrà una duració d'un any, prorrogable anualment per dos anys més, i podrà finalitzar la seua vigència abans del termini previst per desistiment d'alguna de les parts o per mutu acord.

CUARTA. DURACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL PROTOCOLO

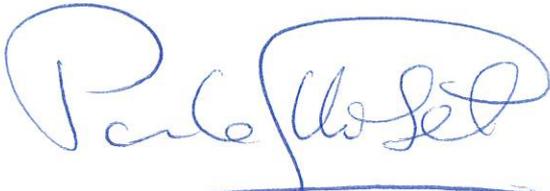
El presente protocolo entrará en vigor en el momento de su firma y tendrá una duración de un año, prorrogable anualmente por dos años más, pudiendo finalizar su vigencia antes del plazo previsto por desistimiento de alguna de las partes o por mutuo acuerdo.

I perquè conste, als efectes que correspon-
guen i en prova de conformitat amb tot el s'hi
ha establert, les persones que compareixen
signen este document per quintuplicat en el
lloc i la data davall indicats.

Y para que conste, a los efectos que corres-
pondan y en prueba de conformidad con todo
lo establecido, las personas que comparecen
firman este documento por quintuplicado en
el lugar y la fecha abajo indicados.

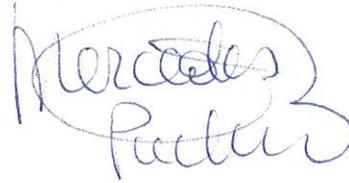
Per l'Ajuntament de València
Por el Ayuntamiento de València

Per L'Associació de Venedors del Mercat Central
Por la Asociación de Vendedores del Mercado Central



Sra. Paula María Llobet Vilarrasa

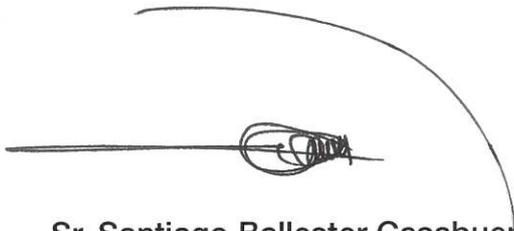
Regidora de Turisme / *Concejala de Turismo*



Sra. María de las Mercedes Puchades Ortiz

Presidenta

Per l'Associació de Guies Oficials de
la Comunitat Valenciana
*Por la Asociación de Guías Oficiales de
la Comunidad Valenciana*



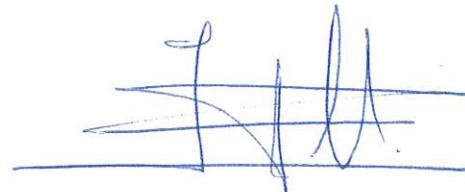
Sr. Santiago Ballester Casabuena

Regidor de Comerç i Mercats
Concejal de Comercio y Mercados


Sr. Joan Bernardo Such Oliver
President / *Presidente*


Sr. Jonatan Baena Lundgren
Secretari de l'Ajuntament de València
Secretario del Ayuntamiento de València

Per la Fundació Visit València
Por la Fundación Visit València



Sr. Jose Antonio Franco Martínez

Director