

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

5839 Resolución de 27 de julio de 2017, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus organismos públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, ente adscrito a la Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Vista la propuesta de Carta de Servicios del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, suscrita por su Director General.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 68/2017, de 17 de mayo, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

Resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- El Órgano responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Dirección del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

Asimismo, el informe deberá referirse a cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.- Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Cuarto.- La Dirección del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevarán a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 27 de julio de 2017.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Carta de Servicios



Instituto de Turismo de la Región de Murcia



CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN.....	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN.....	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	6
NORMATIVA REGULADORA.....	6
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS.....	7
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO.....	7
HORARIO DE ATENCIÓN.....	8
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	8
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	8

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones del Instituto de Turismo de la Región de Murcia

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia, que fue creado por la Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional, es una entidad pública empresarial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada.

Este se encuentra adscrito a la consejería competente en materia de turismo, siendo esta la actual Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente. Y entre sus fines generales están la ordenación, planificación, programación, dirección y coordinación de las competencias de la Región de Murcia en materia de turismo, en el marco de la política del Gobierno Regional.

Además, tiene asignadas las funciones propias de promoción y apoyo a la comercialización de los productos turísticos que ofrece la Región de Murcia.

Fines: Misión, Visión y Valores del Instituto de Turismo de la Región de Murcia

Misión:

Impulsar el destino turístico de la Región de Murcia, para que sea un referente de calidad, tanto nacional como internacional y desarrollar políticas encaminadas a incrementar la competitividad de la Región frente a otros destinos turísticos. Para ello, coordina con otros organismos y entidades todas las actuaciones que se llevan a cabo en la Región en materia de turismo, colaborando con ellos para conseguir un servicio de calidad para los empresarios y la ciudadanía.

Igualmente, vela por el cumplimiento de la legislación en materia de turismo, mediante la ordenación de la oferta con la clasificación tanto de las agencias de viajes como de los establecimientos y actividades turísticas. Con una labor inspectora orientada, principalmente, a la información y asesoramiento, así como ejercer las funciones sancionadoras llegado el caso.

Visión:

Conscientes de la importancia y potencialidad del sector turístico y de la necesidad de ser competitivos en el conjunto del país y de cara al exterior, es necesaria la consolidación de la oferta turística de nuestra Región, configurándola como un elemento de apoyo fundamental a sectores claves vinculados al crecimiento económico regional.

El objetivo de este ente es que la Región de Murcia se convierta en un referente y modelo de excelencia como destino turístico, y por ello lleva a cabo la implantación de programas de promoción, comercialización, posicionamiento, formación, mejora, adaptación e innovación dirigidos al sector turístico regional, lo que supone la prestación de diferentes servicios dirigidos a la ciudadanía ya sean empresarios o consumidores, con un compromiso permanente por la mejora y la calidad.

Valores:

Los valores sobre los que se sustentan las actuaciones del Instituto de Turismo de la Región de Murcia son:

- Compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de objetivos y plazos que se plasmará tanto en esta Carta de Servicios, como en los Acuerdos de Nivel de Servicios que afectan a la gestión interna del Instituto, en el desarrollo de las funciones y tareas que le son encomendadas actuando con diligencia en el ejercicio de las mismas.
- Ética, responsabilidad y profesionalidad en el desempeño de todas las actividades y especialmente en relación con los usuarios y empresas turísticas a los que se proveen los servicios.
- Transparencia y buen gobierno en la prestación de los servicios.
- Igualdad de acceso a los servicios. Trato personalizado e igual a todas las empresas y personas físicas usuarias sin discriminación por cualquier condición.
- Atención personalizada en la prestación de los servicios a los usuarios y a las empresas turísticas de la Región.
- Colaboración con otras Administraciones y con las entidades públicas y privadas del sector turístico de la Región de Murcia.
- Innovación, mejora continua e iniciativa en la aportación de ideas, sugerencias y soluciones para la mejor resolución de los diferentes procesos desarrollados en los servicios que gestiona.
- Calidad técnica y de gestión en la prestación de los servicios, garantizada a través de unos estándares mínimos y adecuados al conjunto de los servicios.
- Orientación a la consecución de los objetivos marcados.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Teléfono: 968 357 711

Consejería: TURISMO, CULTURA Y MEDIO AMBIENTE.

Unidad Organizativa: INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Dirección: Av. Juana Jugán, 2, 30006 Murcia.

Teléfono: 968 357 711.

Web: <http://www.murciaturistica.es>; <http://www.itrem.es>.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia presta, para el cumplimiento de sus funciones, los servicios que se detallan a continuación y que según la Guía de Procedimientos y Servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>) tienen el siguiente código de identificación:

- 0853 – Guías Turísticas: alta, baja y modificaciones.
- 0657 – Apartamentos Turísticos: altas, bajas y modificaciones..
- 1890 – Alojamientos Vacacionales
- 0655 – Camping: altas, bajas y modificaciones
- 0653 – Casas Rurales y hospederías Rurales: altas, bajas y modificaciones.
- 1782 – Concesión de las denominaciones “Fiestas de Interés Turístico Regional” y “Fiestas de Excelencia Turística”.
- 0656 – Hoteles: altas, bajas y modificaciones.
- 0654 – Agencias de Viajes
- 5522 – Turismo Activo
- 1888 – Informe de clasificación previa de establecimientos turísticos.

- 2179 – Organizadores de Congresos: altas, bajas y modificaciones.
- 1518 – Sancionadores en materia de turismo.
- 1899 – Programa de Salud y Costa para personas mayores.
- 2361 – Servicio de gestión de expedientes de pago con proveedores del Instituto.
- 2396 – Formación y cualificación de trabajadores en activo y desempleados, en materia turística.
- 2408 – Servicio de asesoramiento a empresas y organizaciones turísticas para la optimización de la gestión de sus canales de comercialización online.
- 2409 – Servicio de alta a empresas, administraciones y organizaciones turísticas en la Plataforma de Comercialización Turística de la Región de Murcia (HERMES: Arpa, Orion, Auriga y Tickevent).
- 2410 – Servicios de formación tecnológica a usuarios de la Plataforma de Comercialización Turística de la Región de Murcia (HERMES: Arpa, Orion, Auriga y Tickevent).

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Instituto de Turismo se compromete a ofrecer un servicio de calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos y los correspondientes indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	Oficina de Ordenación de Turismo: Clasificar agencias de viajes en un plazo máximo de 1 mes (P0654).	(Número de solicitudes resueltas en el plazo comprometido en ese mes / Número mensual de solicitudes recibidas) X 100 = 100.
2	¹ Oficina de Ordenación de Turismo: Prestará el asesoramiento y resolverá las consultas de los ciudadanos en materia turística en un plazo máximo de 3 días.	(Número mensual de consultas resueltas en el plazo comprometido / Número de consultas recibidas en ese mes) X 100 = 100.
3	Oficina de Ordenación de Turismo: Estudiará las reclamaciones tramitando el archivo o inicio de expediente sancionador en un plazo máximo de 1 mes (P1518).	(Número reclamaciones resueltas en el plazo comprometido en ese mes / Número mensual de reclamaciones recibidas) X 100 = 100.
4	Oficina Jurídico-Económica: Realizará el pago de las facturas en un plazo máximo de 30 días, contando a partir de la recepción de la factura y verificación de su concepto (P2361).	(Número de facturas pagadas mensualmente en el plazo de 30 días / Número total de facturas recibidas en el mes) X 100 = 100.
5	² Centro de Cualificación Turística: Atender las consultas de información en un plazo no superior a 3 días.	(Número mensual de consultas resueltas en el plazo comprometido / Número de peticiones de información recibidas en el mes) X 100 = 100.
6	Oficina de Innovación: Emitir los contratos de "adhesión a las plataformas" en un plazo no superior a 5 días hábiles desde la recepción de la petición de adhesión (P2409).	(Número mensual de contratos de "adhesión a plataformas" emitido en los 5 días hábiles / Número de adhesión a las plataformas emitidas en el mes) X 100 = 100.
7	Oficina de Innovación: Dar respuesta a la petición de formación tecnológica a usuarios de la Plataforma de Comercialización Turística de la Región de Murcia (HERMES: Arpa, Orion , Auriga y Tickevent) en un plazo inferior a 7 días hábiles desde la solicitud (P2410).	(Número acciones formativas realizadas mensualmente en los 7 días hábiles tras la solicitud / Número acciones formativas solicitadas en el mes) X 100 = 100.

8

Oficina de Innovación: Dar respuesta a la petición de asesoramiento a empresas y organizaciones turísticas para la optimización de la gestión de sus canales de comercialización online, en un plazo inferior a 7 días hábiles desde la solicitud (P2408).

(Número mensual de "acciones de consultoría" respondidas en el plazo comprometido / Número de peticiones de "acciones de consultoría" recibidas en el mes) X 100 = 100.

Notas:

1. No se trata de un servicio propiamente dicho o un procedimiento en si, pero el compromiso del ITREM es que las consultas que llegan por medio del portal turístico sean atendidas o contestadas en un plazo máximo de 3 días.
2. No se trata de un servicio propiamente dicho o un procedimiento en si, pero el compromiso del ITREM es que las consultas que llegan por medio del portal turístico www.cctmurcia.es sean atendidas o contestadas en un plazo máximo de 3 días.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

La ciudadanía, en sus relaciones con el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (<https://www.boe.es/boe/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565.pdf>) y cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa General:

Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional (BORM núm. 301, de 31 de diciembre de 2012).

Ley 12/2013, de 20 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia. (BORM nº 296, de 24/12/2013).

Ley 11/2014, de 27 de noviembre, de modificación de la Ley 12/2013, de 20 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia (BORM núm. 278, de 2 de diciembre de 2014).

Ley 2/2017, de 13 de febrero, de medidas urgentes para la reactivación de la actividad empresarial y del empleo a través de la liberalización y de la supresión de cargas burocráticas. Artículo Segundo (BORM núm. 38, de 16 de febrero de 2017)

Normativa Específica:

Para más información sobre normativa específica se puede acceder a <https://www.murciaturistica.es/pruitrem/legislacion>.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director General del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en ésta, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que la ciudadanía puede esperar y el compromiso del responsable de la misma en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las oficinas/áreas o servicios del Instituto susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan ininterrumpidamente a lo largo del año. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Director, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

Los usuarios del Instituto de Turismo de la Región de Murcia podrán presentar sus preguntas, quejas y sugerencias a través de los siguientes cauces:

- **Presencial:** En las instalaciones del Instituto de Turismo de la Región de Murcia.
- **Telefónica:** Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia o, en cualquier caso, al teléfono 968 362 000 o el 968 357 761.
- **Telemática:** El formulario electrónico para presentar quejas o sugerencias concernientes al funcionamiento de la Administración Regional está disponible en la Sede Electrónica de la CARM: <https://sede.carm.es/>. También puede obtenerlo en el procedimiento 867 publicado en la Guía de Servicios de la CARM: <http://www.carm.es/guiadeservicios> tal y como establecen los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos.

Además, se ofrece a través de la Web corporativa <http://www.itrem.es/itrem/contacto>.

- **Escrito:** Ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

HORARIO DE ATENCIÓN

Horario de 9:00 a 14:00 horas todos los días hábiles, de lunes a viernes.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación con esta Oficina:

- **Presencial:** En Avenida Juana Jugán, 2 (edificio CCT), 30006 – Murcia.
- **Telefónica:** En los teléfonos de nuestra sede en el mismo horario de atención presencial. Teléfono 968 357 761 o 012 (servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o al 968 362 000, si es fuera de ella.
- **Telemática:** A través de la Web corporativa: <http://www.itrem.es/itrem/contacto>.
- **Electrónica:** En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma <https://sede.carm.es>.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Para ampliar la información referente a los proyectos desarrollados en las distintas oficinas que integran el Instituto de Turismo de la Región de Murcia puede acceder a la siguiente Web <http://www.itrem.es/>

Para más información sobre la Plataforma de Comercialización denominada HERMES puede acceder al siguiente enlace http://www.itrem.es/itrem/innovacion_hermes

TRANSPORTE PÚBLICO

LÍNEA CIRCULAR 1 Plaza Circular /1º de Mayo/Glorieta de España (parada 9006 Avda. Primero de Mayo, bloque 12)

LÍNEA CIRCULAR 2 (Pza. Circular/ Pza. Camachos /Hospital San Carlos) (parada 9053 Hotel Nelva)

LÍNEA CIRCULAR 3 Plaza Circular /Ciudad de la Justicia /Glorieta de España (parada 9006 Avda. Primero de Mayo, bloque 12)

LÍNEA CIRCULAR 4 (Pza. Circular / Pza. Camachos /Ciudad de la Justicia) (parada 9053 Hotel Nelva)

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>.