

Referencia:	2023/18141K
Procedimiento:	Expedientes de Reglamentos y Ordenanzas (no fiscales)
Interesado:	
Representante:	
ASUNTOS GENERALES	

RESOLUCIÓN

Consulta pública previa de la Memoria relativa al futuro Reglamento para el funcionamiento de la Mesa de Calidad Turística de Torre Pacheco.

El Concejal Delegado de Hacienda, Cultura y Turismo del Ayuntamiento de Torre Pacheco ha acordado, mediante Providencia de fecha 7 de noviembre de 2023, iniciar un procedimiento para la elaboración y posterior aprobación del Reglamento de la Mesa de Calidad Turística de Torre Pacheco. Su objetivo será el de la gestión del SICTED, proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR), con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que trabaja con servicios turísticos de hasta 37 oficios diferentes, con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del turista.

Para garantizar la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas con rango reglamentario, y según se establece en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), con carácter previo a la elaboración de la norma, debe sustanciarse una consulta pública previa en la que se recabará la opinión de los ciudadanos y de las organizaciones más representativas que potencialmente se puedan ver afectados por la misma sobre una serie de aspectos como son los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa, la necesidad y oportunidad de su aprobación, los objetivos de la norma, y las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Por todo lo expresado anteriormente y actuando en concordancia con el informe-propuesta emitido por el/la técnico competente en la materia



RESUELVO:

PRIMERO.- Someter a consulta pública, previa a la elaboración del proyecto de Reglamento de la Mesa de Calidad Turística de Torre Pacheco, que se adjunta como Anexo, durante el plazo de quince días hábiles, a través del Portal de Transparencia de la web municipal, señalando también el siguiente buzón de correo electrónico para que los ciudadanos puedan presentar sus opiniones: asesoriajuridica@torrepacheco.es.

SEGUNDO.- Dar cuenta de la presente Resolución al Ayuntamiento Pleno en la próxima sesión que celebre.

ANEXO I. MEMORIA DE LA NUEVA REGULACIÓN RELATIVA A LA MESA DE CALIDAD TURÍSTICA DEL AYUNTAMIENTO DE TORRE PACHECO

ANTECEDENTES:

El SICTED es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR), con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que trabaja con servicios turísticos de hasta 37 oficios diferentes, con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del turista.

Este proyecto utiliza una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico, con una nueva concepción de los resultados esperados, un enfoque hacia la mejora continua y una actitud de recuperación y puesta en valor de los recursos y del espacio. SICTED se basa en la conciencia integral de destino y en la identificación de objetivos comunes de los agentes implicados. Este proyecto persigue un nivel de calidad homogéneo en los servicios ofrecidos al turista dentro de un mismo destino, de manera que no se aprecien deficiencias de calidad sustanciales entre los diferentes productos (agentes) que componen la oferta en el destino y, con ello, condicionamientos negativos de la percepción y satisfacción de los turistas.

Como parte del proyecto se crea el distintivo "Compromiso de Calidad Turística", dirigido a los servicios turísticos participantes, que acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos en la metodología y reconoce el esfuerzo y el compromiso con la calidad y la mejora continua, a la vez que distingue al servicio turístico frente a la competencia. El distintivo tiene validez bienal y está condicionado a una evaluación anual de seguimiento.

La aprobación de la presente norma de carácter reglamentario tiene su fundamento en el artículo 140 de la Constitución Española, que garantiza la autonomía de los municipios, y en los artículos 4.1.f de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local y 128 de la LPACAP, que reconocen a los entes locales la potestad reglamentaria. Esta iniciativa se incorporará al Plan Anual Normativo para el ejercicio 2024 del Ayuntamiento de Torre Pacheco.



Conforme al artículo 133.1 de la LPACAP, con carácter previo a la elaboración del anteproyecto de Reglamento, las Entidades Locales habrán de sustanciar una consulta pública, a través de su portal web, en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por el futuro reglamento acerca de:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.*
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.*
- c) Los objetivos de la norma.*
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.*

PROBLEMAS QUE SE PRETENDEN SOLUCIONAR CON LA INICIATIVA:

Por una parte, los turistas perciben la calidad de los destinos turísticos a través de los servicios que disfrutan, de las infraestructuras públicas, y de parámetros como la calidad ambiental de los paisajes, agua y la conservación del patrimonio natural y cultural. Alguna de los servicios que se prestan en el municipio de destino podrían no alcanzar los estándares mínimos de calidad que exigen los turistas.

Por otra, la descoordinación existente entre los distintos agentes que intervienen en la prestación de servicios turísticos hacen preciso que los gestores de estos destinos trabajen con las empresas turísticas ubicadas en ellos para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, al mismo tiempo que cuidan de los aspectos ambientales del destino turístico.

NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE SU APROBACIÓN:

El SICTED surge de la necesidad de dar una solución capaz de gestionar íntegramente la calidad en un destino turístico. Este enfoque implica que no sólo se aborda la calidad para un oficio o una empresa en concreto, sino para todos los servicios que se ofrecen en un destino turístico. Se basa en el concepto de itinerario de consumo en el que un mismo turista es atendido por los profesionales de distintos oficios, debiendo percibir un nivel de atención equilibrado en el destino turístico. El SICTED es un conjunto de buenas prácticas voluntarias que aplican más de 35 oficios del sector turístico; tanto los tradicionalmente turísticos (por ejemplo, hoteles, restaurantes y museos), como los que interactúan directamente con el turista sin llegar a ser oficios turísticos (por ejemplo, policías y taxis).

OBJETIVOS DE LA NORMA:

*Entre los objetivos fundamentales que persigue el SICTED se encuentran el de **crear una estructura permanente de gestión e impulso de la calidad una red de destinos** (Mesa de calidad de destino). Los beneficios para el destino y los diferentes subsectores serán:*

- Promover una estructura de gestión permanente de la calidad en el destino que vele por el incremento de la competitividad de las empresas y servicios.*



- *Incrementar la satisfacción del turista/visitante y de los habitantes.*
- *Asegurar la buena imagen y posicionamiento del destino.*
- *Aumentar la percepción de fiabilidad de la oferta turística.*
- *Incrementar la implicación de los sectores en los objetivos del destino.*
- *Implantar la cultura de la calidad y de la mejora continua en el destino.*
- *Mejorar la coordinación entre establecimientos de un mismo/diferente subsector y con el sector público.*

*Además, a través de la Mesa de calidad de destino se persigue la aplicación de unos **estándares básicos de calidad comunes** a todas las empresas y servicios turísticos, y unos específicos dependientes del subsector correspondiente, así como el reconocimiento del **esfuerzo de los participantes** en el proyecto a través de los distintivos de “Compromiso de Calidad Turística”.*

POSIBLES SOLUCIONES ALTERNATIVAS REGULATORIAS Y NO REGULATORIAS:

En cuanto a las alternativas regulatorias, el SICTED está diseñado para que los destinos participantes cuenten necesariamente con una Mesa de calidad de destino, que debe ser regulada mediante un Reglamento, en este caso, municipal. Esta Mesa se concibe como una comisión técnica de trabajo, sin personalidad jurídica, creada para facilitar la participación y colaboración de todos los sectores económicos y servicios públicos del municipio de Torre Pacheco en la gestión del Sistema, así como en cualquier otra actividad vinculada con la Calidad Turística que afecte al sector.

No existe una posible solución alternativa no regulatoria, a la vista de que la existencia de la Mesa de Calidad de Destino que promueve el SICTED y su Reglamento de funcionamiento resultan de obligado cumplimiento para la participación del Ayuntamiento en este programa de calidad turística.

Así lo resuelve y firma, el Concejal-Delegado del Ayuntamiento de Torre-Pacheco competente en la materia, según decreto de la Alcaldía nº 3.260/2023, de 20 de octubre.



En Torre Pacheco, a 08/11/2023

En Torre Pacheco, a 08/11/2023

Concejalía Delegada de Hacienda,
Cultura y Turismo

Secretario General

