

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

RESOLUCIÓN

Someter a audiencia e información pública previa el Reglamento para el funcionamiento de la Mesa de Calidad Turística de Torre Pacheco.

En la actualidad, el Ayuntamiento de Torre Pacheco, desde la Concejalía Delegada de Hacienda, Cultura y Turismo, se halla inmerso en el proceso de elaboración del Reglamento de la Mesa de Calidad Turística, cuyo objetivo será el de la gestión del Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED), promovido por la Secretaría de Estado de Turismo, y con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias.

Con el objetivo de garantizar la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas con rango reglamentario y dado que se trata de una norma que afecta a los derechos e intereses legítimos de las personas, se publica el texto del proyecto de Reglamento en el Portal de Transparencia Municipal, con el objeto de dar audiencia a los ciudadanos afectados y recabar cuantas aportaciones adicionales puedan hacerse por personas o entidades, en virtud de lo establecido en el artículo 133.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP).

Teniendo en consideración lo expuesto, y de conformidad con los artículos 172.2 y 174 del Real Decreto 2.568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, vengo a elevar al órgano competente la siguiente

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 audiencia pública el proyecto de Reglamento para el funcionamiento de la Mesa de Calidad Turística de Torre Pacheco, que se adjunta como Anexo, durante el plazo de quince días, como prevé el artículo 82.2 de la LPACAP, durante los cuales las personas o colectivos interesados podrán realizar las aportaciones que consideren oportunas en el Portal de Transparencia Municipal o a través del siguiente de correo electrónico: asesoriajuridica@torrepacheco.es

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

ANEXO I

**REGLAMENTO DE LA MESA DE CALIDAD TURÍSTICA DE
TORRE PACHECO**

PREÁMBULO

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 (LRBRL) y 128 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), que reconocen a los entes locales la potestad reglamentaria. Esta iniciativa se ha incorporado al Plan Anual Normativo para el ejercicio 2024 del Ayuntamiento de Torre Pacheco.

Este reglamento se adecua a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la LPACAP. Se satisfacen los principios de necesidad y eficacia, dando cumplimiento a las obligaciones derivadas de las competencias municipales propias que recoge el artículo 25.2.h) de la LRBRL, relativas a la información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local. También resulta necesaria para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 12/2013, de 20 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia.

La norma es acorde al principio de proporcionalidad, dado que se limita a dar cumplimiento a las competencias que le atribuye la Ley 12/2013 en su artículo 6, todo ello en el marco de la legislación básica de régimen local y de conformidad con lo previsto en esta ley:

1. Promover, conservar y fomentar los recursos relacionados con el turismo, teniéndolos en consideración en sus instrumentos de planeamiento urbanístico.
2. Velar por la conservación y mejora de las infraestructuras y equipamientos, encaminados a mejorar la imagen turística de la Región de Murcia.
3. La planificación, promoción, información y estadística turística local, en coordinación con otras Administraciones públicas.



4. Cuantas otras competencias en relación con el turismo les sean atribuidas por el resto del ordenamiento jurídico.

De acuerdo con el principio de seguridad jurídica, la norma es coherente con el resto del ordenamiento jurídico regional, nacional y de la Unión Europea.

La norma es coherente con el principio de eficiencia, evitando cargas administrativas innecesarias y optimizando la gestión de los recursos públicos.

Se satisface el principio de transparencia, habiéndose realizado, a través de la página web del Ayuntamiento de Torre Pacheco, el trámite de consulta pública previa, conforme a lo establecido en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y, posteriormente, los trámites información y audiencia pública, conforme a lo previsto en el artículo 133.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 1. Objeto

La Mesa de Calidad Turística de Torre Pacheco es una comisión técnica de trabajo, sin personalidad jurídica, creado para facilitar la participación y colaboración de todos los sectores económicos y servicios públicos del municipio de Torre Pacheco en la gestión del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destino (SICTED); así como en cualquier otra actividad vinculada con la Calidad Turística que afecte al sector.

Artículo 2. Estructura

La Mesa de Calidad Turística de Torre Pacheco estará constituida por los siguientes miembros:

- a) Presidente: Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Torre Pacheco.
- b) Vice-Presidente: Concejales delegado con competencias en materia de Turismo del Ayuntamiento de Torre Pacheco.
- c) Secretario: Gestor Técnico del SICTED en el Ayuntamiento de Torre Pacheco.
- d) Vocales:



- Un Representante de la Dirección General de Calidad y Competitividad Turística.
- Un Representante de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Torre Pacheco.
- Un Representante de la Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Torre Pacheco, COEC.
- Un Representante de la Asociación de Hostelería de Torre Pacheco, HOSTPA.
- Un Representante de la Asociación de Comerciantes de Torre Pacheco, ACOMPTA.
- Un Representante de los Campos de Golf de Torre Pacheco.
- Un Representante del Palacio de Ferias y Exposiciones de la Región de Murcia, IFEPA.
- Un Representante de los Alojamientos Turísticos del municipio de Torre Pacheco.

Artículo 3. Representación

1. Los vocales de la Mesa serán designados por sus respectivas organizaciones, que comunicarán a la Secretaría la designación efectuada, así como el período de duración de la representación. Los vocales de la Mesa de Calidad del SICTED actúan en representación de sus respectivas instituciones, entidades o asociaciones.
2. Cada uno de los representantes se compromete a transmitir las resoluciones de la Mesa de Calidad del destino turístico a sus correspondientes instituciones, entidades o asociaciones.
3. Los miembros no asistentes podrán delegar su voto en otros miembros de la Mesa.

Artículo 4. Funciones de la Mesa de Calidad

Son funciones de la Mesa de Calidad:

- a) Formular propuestas al Comité de Distinción sobre la concesión, renovación o retirada de distintivos de las empresas y servicios públicos participantes del destino SICTED.
- b) Estudiar las propuestas realizadas por los grupos de mejora del destino o el gestor SICTED, y la toma de decisión sobre cuáles se van a implantar, estableciendo planes de mejora del destino.
- c) Analizar los resultados de las encuestas efectuadas en el destino y adopción de decisiones al respecto, así como cualquier otra función que le asigne el Ente Gestor.



- d) Valorar anualmente la situación y resultados de los participantes en el proyecto SICTED, por subsectores y servicios, así como la evolución del mismo en el destino.
- e) Proponer objetivos, planes, programas y acciones correctoras dirigidas a la mejora específica y global de los distintos subsectores turísticos del destino.
- f) Evaluar las desviaciones habidas respecto a los objetivos planteados para el período y proponer nuevos objetivos y alternativas estratégicas a seguir.
- g) Comunicar a los subsectores los avances y necesidades de la implantación del Modelo de Gestión.
- h) Sensibilizar a los miembros de las asociaciones, acerca de las ventajas de participar en la mejora de la Calidad del Servicio como un concepto integral de destino.
- i) Participar en cualquier otro proyecto vinculado con la calidad del sector turístico en Torre Pacheco.

Artículo 5. Funcionamiento

1. La Mesa de Calidad se reunirá, en sesión ordinaria, al menos una vez al año con carácter previo a los Comités de Distinción (junio y/o diciembre) y, de forma extraordinaria, a propuesta de sus miembros.
2. La convocatoria de las reuniones se establecerá al menos con 7 días de antelación para posibilitar el estudio de los temas a tratar en el Orden del Día y garantizar la máxima asistencia.
3. Para la constitución válida de la Mesa de Calidad se requiere, en una primera convocatoria, de la presencia de más de la mitad de sus miembros. En una segunda convocatoria podrá constituirse con la presencia de, al menos, un tercio de sus miembros. En cualquiera de los casos anteriores se requerirá la asistencia de la Presidencia o Vicepresidencia y Secretaría.
4. Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de los miembros concurrentes a la reunión, con el voto de calidad del Presidente en caso de empate.
5. De cada reunión que se celebre se elaborará un acta de las decisiones y acuerdos adoptados, que será aprobada, si procede, como primer punto del orden del día de la siguiente reunión.
6. La Mesa de Calidad, para un estudio en detalle de temas concretos, podrá constituir Comisiones sectoriales de trabajo integradas por los miembros de la Mesa y técnicos y



profesionales que se estime conveniente y durante el tiempo que fuera necesario. Dichas comisiones sectoriales podrán contribuir a la planificación de las acciones de implantación de sistemas de calidad y otras acciones de mejora entre las entidades participantes.

7. A las reuniones de la Mesa de Calidad podrán asistir en calidad de invitados o asesores aquellos especialistas, expertos o miembros de las Asociaciones que la Presidencia o la mayoría del Comité considere necesarios, que participarán con voz pero sin voto, dependiendo de los temas incluidos en el orden del día de las reuniones.

8. Reuniones telemáticas: Si la actividad a desarrollar lo permite, el Presidente puede proponer la colaboración on-line, para elaborar, revisar o realizar propuestas.

9. El Gestor SICTED de Torre Pacheco asistirá a las reuniones de la Mesa de Calidad con voz pero sin voto, sin que su asistencia sea tenida en cuenta a la hora de la determinación del quórum de asistencia a las reuniones, en las cuales desarrollará una función de información y apoyo a los vocales y al presidente.

Artículo 6. Funciones de los miembros de la Mesa de Calidad

1. El Presidente tendrá las siguientes funciones:

- a) Presidir la Mesa de Calidad Turística de Torre Pacheco.
- b) Representar a la Mesa de Calidad Turística de Torre Pacheco.
- c) Convocar las sesiones, presidirlas y moderar el desarrollo del debate.
- d) Planificar la puesta en marcha de las acciones derivadas de esta Mesa.

2. Serán funciones del Vice-Presidente: Sustituir al Presidente y colaborar en sus funciones, velando asimismo por la ejecución de los acuerdos de las Mesa.

3. Serán funciones de la Secretaría:

- a) Levantar acta de las reuniones mantenidas por la Mesa de Calidad.
- b) Tramitar las convocatorias y formular el orden del día de las reuniones conforme a las instrucciones de la Presidencia.
- c) Poner en marcha las actuaciones aprobadas por la Mesa.
- d) Facilitar a los miembros de la Mesa la información sobre la implantación, desarrollo y gestión del proyecto necesaria para el ejercicio de las funciones atribuidas a la Mesa de Calidad.
- e) Coordinar con los vocales las tareas de recopilación de datos de cada subsector o servicio público necesarios para la alimentación del Sistema de Indicadores del SICTED.
- f) Recibir los datos obtenidos a través de los vocales de cada subsector o servicio público para su agregación y tratamiento en las herramientas del SICTED en Torre Pacheco de



forma anual.

- g) Realizar el trabajo técnico del proyecto SICTED e implementar las herramientas del proyecto.
- h) Prestar la asistencia técnica para la implantación del SICTED a los establecimientos, servicios y/o entidades adheridas al SICTED.
- i) Recoger quejas, sugerencias y propuestas de los distintos sectores participantes en el SICTED y trasladarlas a los miembros de la Mesa de Calidad.
- j) Coordinar y supervisar el trabajo de las diferentes comisiones sectoriales que se constituyan y realizar un seguimiento de las propuestas y medidas planificadas y adoptadas.
- k) En caso de que en un futuro se incremente la dotación de personal técnico de la Mesa de Calidad al servicio del proyecto SICTED, el Gestor será el encargado de dirigir y coordinar el trabajo del personal técnico.

4. Serán funciones de los Vocales:

- a) Recabar aquellos datos de su subsector o servicio público necesarios para la alimentación del SICTED y proporcionarlos al Secretario del Comité.
- b) Participar en el análisis de las herramientas del proyecto SICTED y proponer mejoras para el destino.
- c) Difundir entre los asociados o miembros de su entidad o servicio las conclusiones alcanzadas por la Mesa de Calidad, necesidades detectadas o actuaciones identificadas.
- d) Fomentar entre los asociados la participación en las acciones de implantación del SICTED.
- e) Estudiar las propuestas de mejora para el destino y planificar la ejecución de las acciones oportunas si procede.
- f) Trasladar al Presidente sus sugerencias, para que éste las incluya en el orden del día de las reuniones de la Mesa de Calidad.

Artículo 7. Modificaciones del Reglamento

Cualquier modificación del Reglamento se tramitará a propuesta del Presidente y deberá quedar recogida en el orden del día de la reunión de la Mesa de Calidad. Dicha modificación deberá ser aprobada por votación de más de dos tercios de los miembros asistentes de la Mesa de Calidad Turística de Torre Pacheco durante alguna de las reuniones ordinarias o extraordinarias.

Artículo 8. Disolución de la Mesa de Calidad Turística

La Mesa de Calidad podrá disolverse con el voto favorable de los dos tercios de los miembros de derecho integrantes de la Mesa de Calidad Turística de Torre Pacheco.

Artículo 9. Representación en el Comité Interdestinos



1. La Mesa de Calidad Turística de Torre Pacheco estará representada, a través de su Presidente, en el Comité Técnico Interdestinos, constituido el 19 de diciembre de 2000, máximo órgano de representación del Modelo SICTED. El Presidente podrá nombrar al Vicepresidente, al Secretario o a un vocal de la Mesa para que le sustituyan en alguna reunión del Comité.
2. Este Comité tiene como misión actuar como foro para el intercambio de información, actuaciones y medición del grado de progreso en la evolución de la implantación del SICTED en los destinos participantes; armonizar las actuaciones llevadas a cabo por cada uno de los destinos en la implantación del SICTED y supervisar su correcta implantación.
3. Existe un Reglamento del Comité Técnico Interdestinos, aprobado por el conjunto de los destinos fundadores del proyecto, donde se detalla el funcionamiento, organización y actividad de dicho órgano.

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 09/02/2024

En Torre Pacheco, a 12/02/2024

Concejalía Delegada de Hacienda,
Cultura y Turismo

Secretario General

