

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Economía y Hacienda

- 21** *RESOLUCIÓN de 14 de junio de 2012, de la Dirección General de Turismo, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Turismo de la Comunidad de Madrid.*

El Decreto 27/1997, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los Premios Anuales a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid, establece que los órganos de la Administración de la Comunidad de Madrid pueden elaborar Cartas de Servicios como documentos que tienen por objeto informar al ciudadano acerca de las cualidades con las que se proveen las prestaciones y servicios públicos.

En el artículo 6.1 del citado Decreto 27/1997, se señala que las Cartas de Servicios serán aprobadas por resolución del titular del órgano o del máximo responsable de la entidad a cuyos efectos se refieren aquellas, y que dicha resolución se publicará en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, anunciando su existencia y disponibilidad.

RESUELVO

Aprobar la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Turismo de la Comunidad de Madrid con una vigencia máxima de dos años, que estará a disposición de los ciudadanos en la sede de la citada unidad y en la página web de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano del portal www.madrid.org

Madrid, a 14 de junio de 2012.—El Director General de Turismo, Joaquín Castillo Dolagaray.

CARTA DE SERVICIOS**0. Presentación de la unidad:**

- Datos de contacto de la unidad:

Denominación	Red de oficinas de Turismo de la Comunidad de Madrid
Dirección General	Turismo
Consejería	Economía y Hacienda
Dirección postal	Plaza de la Independencia, 6
Teléfono	902 100 007
Fax	91 276 71 86
correoweb	turismo@madrid.org

- Misión:

La Red de Oficinas de Turismo es un servicio homogéneo e integral de la Comunidad de Madrid dirigido al ciudadano con intereses turísticos.

Nuestra misión es:

- Informar y orientar sobre la oferta y recursos turísticos de la región.
- Integrar el turismo con la cultura, el ocio, el deporte y otras actividades.
- Obtener información sobre los usuarios para la creación de producto turístico adaptado a sus expectativas y necesidades.
- Poner a disposición una agenda actualizada de los eventos y actividades de la región.

- Visión:

Nuestra visión es:

- Transmitir una imagen de profesionalidad y calidad de la Comunidad de Madrid.
- Ser accesibles a todos los ciudadanos.
- Incorporar las tecnologías dentro de los espacios físicos.
- Potenciar las capacidades profesionales del personal, facilitar el mejor desempeño de sus funciones y el reciclaje de sus conocimientos.

- Logros a destacar:

La calidad de la información facilitada en las Oficinas de Turismo dependientes de la Dirección General de Turismo fue valorada con una puntuación de 9,2 sobre 10 según las encuestas realizadas entre marzo y agosto 2011.

- Recursos e instalaciones:

- La imagen de marca de la Red de Oficinas de Turismo "Madrid About Info" estará presente en las rotulaciones y puntualmente en elementos del soporte físico.
- Las oficinas de la red dispondrán de medios tecnológicos y recursos informáticos que faciliten la promoción de la región así como el acceso y distribución de forma global y uniforme de la información.

1. Procesos

- Estratégicos:

- Dirección
- Marketing

- Clave:

- Atención al cliente
- Información y asesoramiento presencial en destino.

- Información y asesoramiento no presencial en origen (correo electrónico, postal, teléfono y/o FAX).
- Prestación de otros servicios
- Organización de exposiciones
- De apoyo
 - Coordinación con Área de Gestión.

1. Descripción y definición de servicios

La Red de Oficinas de Turismo de la Comunidad de Madrid es el resultado de una política de coordinación entre la Administración regional y las Corporaciones locales impulsada por el Área de Gestión de la Dirección General de Turismo en el ejercicio de sus competencias sobre la información de la oferta turística en la Comunidad de Madrid, ofreciendo un conjunto integral de servicios de información turística que homogeniza el contenido, instrumentos de soporte y mecanismo interactivos para mejorar el grado de satisfacción de los turistas que visitan la región.

La red de información turística de la Comunidad de Madrid presta de forma presencial en las Oficinas de Turismo, telefónica a través del teléfono 902 100 007, y del correo electrónico turismo@madrid.org los siguientes servicios:

- Orientación y asesoramiento al usuario en materias relacionadas con el ámbito turístico (patrimonio natural, histórico, artístico, sitios de interés y actividades culturales, deportivas y de ocio) en municipios adheridos a la red y la Comunidad.
- Información sobre infraestructuras y oferta turística (transporte, alojamiento, restauración, ocio y negocio).
- Documentación turística disponible adaptada a las necesidades del usuario en formato electrónico o papel.
- Organización de exposiciones y acciones promocionales relacionadas con la Comunidad de Madrid.

3. Objetivos de Calidad

- 1) Informar de forma adecuada y actualizada en materias relacionadas con el ámbito turístico (recursos, actividades, infraestructuras y oferta turística) de municipios adheridos a la Red y la Comunidad de Madrid, actualizando la información todos los meses, y las actividades y la agenda de forma semanal.
- 2) Atender en todas las oficinas en lengua inglesa.
- 3) Atender los domingos en la oficina situada en la Estación de Atocha de Madrid.
- 4) Disponer y entregar toda la información disponible en formato digital.
- 5) Responder a las consultas planteadas por correo electrónico en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción.

Compromiso					
Informar de forma adecuada y actualizada en materias relacionadas con el ámbito turístico (recursos, actividades, infraestructuras y oferta turística) de municipios adheridos a la Red y la Comunidad de Madrid, actualizando la información todos los meses, y las actividades y la agenda de forma semanal.					
Indicador					
Expresión	Óptimo	Estándar	Responsable	Método	Periodicidad
Número de actualizaciones de la información realizadas.	1	1			Mensual
Número de actualizaciones de la agenda	1	1			Semanal

Compromiso					
Atender en todas las oficinas en lengua inglesa.					
Indicador					
Expresión	Óptimo	Estándar	Responsable	Método	Periodicidad
Porcentaje de oficinas en las que se atiende en lengua inglesa	100%	100%			Anual

Compromiso					
Atender los domingos en la oficina situada en la Estación de Atocha de Madrid.					
Indicador					
Expresión	Óptimo	Estándar	Responsable	Método	Periodicidad
Número de días que abre a la semana la oficina de la Estación de Atocha de Madrid	7	7			Semanal

Compromiso					
Disponer y entregar toda la información disponible en formato digital.					
Indicador					
Expresión	Óptimo	Estándar	Responsable	Método	Periodicidad
Porcentaje de información disponible en formato digital	100%	100%			Mensual
Número de informaciones disponibles					Mensual
Número de informaciones en formato digital					Mensual

Compromiso					
Responder a las consultas planteadas por correo electrónico en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción.					
Indicador					
Expresión	Óptimo	Estándar	Responsable	Método	Periodicidad
Porcentaje de respuestas a correos electrónicos realizadas a las 48 horas de la recepción.	100%	100%			Semanal
Número de correos recibidos					Semanal
Número de correos respondidos en más de 48 horas	0	0			Semanal

5. Medida de subsanación

En caso de quejas formuladas en relación a la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Turismo, y cuando se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en la misma, la dirección del centro dirigirá una carta explicativa al interesado de las causas del citado incumplimiento y, en su caso, de las medidas adoptadas para evitar su repetición.

6. Sugerencias y quejas:

- La Comunidad de Madrid dispone de un Sistema de Sugerencias y Quejas a través del cual los ciudadanos hacen llegar su opinión sobre los servicios prestados, y ayudan a mejorarlos.
- Las Sugerencias y Quejas pueden presentarse en cualquier Registro, mediante el Teléfono de Atención al Ciudadano 012, por correo, FAX o internet.
- En un plazo aproximado de 48 horas, la Comunidad de Madrid se pondrá en contacto con el ciudadano y tratará de darle respuesta en un plazo no superior a 15 días.

7. Criterios de calidad y vigencia:

La presente Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo, B.O.C.M. de 5 de junio de 2002), y tendrá una validez de 2 años desde su publicación en el BOCM.

(03/26.145/12)