

## Intranet de la Red de Oficinas de Turismo de Murcia

Los ingresos turísticos son fundamentales para municipios y regiones que, especialmente, cuentan con un litoral atrayente. En Murcia, se pusieron de acuerdo para actuar conjuntamente en su promoción. El responsable de este proyecto es José Antonio Belmonte Sánchez (josea.belmonte@carm.es), jefe

del Servicio de Gestión Informática de la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo de la Comunidad y Región de Murcia, cuyo titular es José Pablo Abellán. El diseño del proyecto es compartido con Elena Saura Llamas, jefe del Servicio de Promoción Turística (elena.saura@carm.es).

Las Oficinas de Información Turística de la Región de Murcia constituyen una herramienta a través de la cual municipios con marcado carácter turístico prestan a sus visitantes una mayor y mejor información turística. Si bien estas oficinas forman parte de la organización de los municipios, a iniciativa de la Dirección General de Promoción Turística se puso en marcha en marzo de 2002 el proyecto de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, cuyo objetivo es unificar la información e imagen ofrecidas por las oficinas en toda la Región.

Para conseguir el objetivo marcado se considera esencial conectar informáticamente todas las oficinas a través de una Intranet, naciendo de esta forma el proyecto RITMO.

### OBJETIVOS

El objetivo fundamental es estandarizar y facilitar los procesos derivados de los servicios prestados en las Oficinas de Turismo adscritas a la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia y certificadas en la Norma ISO 9001:00.

Para la Intranet a implementar, se deberían alcanzar, entre otros, los siguientes objetivos:

1. Unificar la manera de trabajar de las oficinas proporcionando un catálogo de procedimientos.
2. Facilitar el intercambio de información turística (catálogos, folletos, eventos, comunicados, etc).
3. Agilizar procesos internos de gestión (control de stocks de catálogos, actualización de información, etc).
4. Recogida de datos del visitante, encuestas de satisfacción y explotación estadística de esta información.
5. Gestión de la documentación del sistema de calidad.

El proyecto ha sido concebido e implementado en su totalidad por el personal adscrito a



José Pablo Ruiz Abellán.

- Adquisición del equipamiento informático (ordenadores e impresoras de color, fundamentalmente) y de comunicaciones (líneas ADSL y router) para cada una de las Oficinas de Turismo.

- Conexión de las Oficinas de Turismo a la Red Corporativa y Sanitaria (RCS).

- Formación de los técnicos y desarrollo de la fase experimental del proyecto durante el último trimestre de 2003.

- Puesta en marcha en real en enero de 2004.

### RESULTADOS

Después de seis meses de su puesta en producción, RITMO se ha revelado como una herramienta enormemente útil para la gestión diaria de las oficinas de Turismo, convirtiéndose en fundamental a la hora de facilitar la implantación y seguimiento de la Normativa de Calidad.

Asimismo, la parametrización de las encuestas de satisfacción permite modificar on line

**La parametrización de las encuestas permite modificar on line los criterios y aspectos a evaluar, con posibles medidas correctoras, y obtener un perfil de la preferencia turística.**

la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo de la Región de Murcia, contando en el proceso de desarrollo de software con la asistencia de dos empresas externas de consultoría, servicios informáticos y diseño gráfico.

### IMPLEMENTACIÓN

El proceso de implementación del proyecto RITMO se ha ejecutado siguiendo los siguientes pasos:

- Desarrollo del software de Gestión y Servicios conforme a las especificaciones J2EE.

los criterios y aspectos a evaluar. De la misma manera, su explotación estadística permite implantar medidas correctoras en caso de que proceda.

Por último, la recogida de datos estadísticos de los visitantes permite obtener un perfil muy aproximado de las características y preferencias del turista que visita la Región de Murcia, con las ventajas que ello comporta. Todo ello sería imposible sin una herramienta que ha permitido homogeneizar y estandarizar estos y otros procesos.

En el caso de incorporación de nuevas oficinas (tal y como está ocurriendo), facilita la integración de la misma en la Red en un corto periodo de tiempo.

También permite tener información de primera línea en los municipios, ya que la misma herramienta permite actualizar dicha información en el Portal Turístico Regional y, más tarde en [www.spain.info](http://www.spain.info) (portal turístico nacional), ya que está en proceso de integración de la información con el mismo.

#### UTILIZACIÓN

Todas las Oficinas (inicialmente 16) han asistido a la formación en el uso de la plataforma y la utilizan diariamente como herramienta de trabajo. Como aspecto significativo, son de destacar las 1.752 encuestas de satisfacción sobre 70.119 visitas (2,5%) recogidas durante el primer trimestre de 2004 respecto a las 745 sobre 65.682 visitas (1,1%) a lo largo del mismo periodo del año 2003.

Asimismo los 35 documentos procedimentales que conforman el sistema de gestión de la Calidad, han sido incluidos y difundidos a través del programa RITMO a la Red de Oficinas, mientras que la totalidad de formatos del Sistema de Gestión de la Calidad (calidad y servicio) han sido difundidos en formato PDF a través de RITMO.

La herramienta la están utilizando en sus distintos módulos todos los departamentos y personal que forman la organización general de la Red de Oficinas de Información Turística



José Antonio Belmonte.

de la Región de Murcia (Directora General de Promoción Turística, Comité de Calidad, Comité de Mejora, Directora de Calidad, Jefe de Servicio de Promoción Turística, Concejales de Turismo, Técnicos de Turismo, Responsables de Administración Informática, Responsable de Oficina y Personal de mostrador). En total, hay 50 usuarios conectados haciendo uso de la plataforma.

Como aspectos concretos valorables, se pueden destacar los siguientes:

- Grado de utilización del Servicio electrónico (35 usuarios/8 horas diarias más 15 usuarios/ 2 horas diarias). La plataforma se ha consolidado en su corto periodo de vida como una herramienta imprescindible en el día a día de

las oficinas de Turismo que componen la Red. Al mismo tiempo, el número de usuarios que la utilizan se ha duplicado en el primer semestre de funcionamiento, teniendo previsto integrar cinco nuevas oficinas y puntos de información a lo largo del año 2004.

- Reingeniería, integración, y simplificación de procedimientos. Son numerosos los procedimientos que se han simplificado con la herramienta, cartas de servicios, etc., que a su vez están integrados con el Sistema Gestor de Aplicaciones de la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo.

- Interoperabilidad y cooperación entre Administraciones Públicas. Esta herramienta se está implementando en los ayuntamientos con un seguimiento e integración en el Sistema Gestor de Aplicaciones de la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo, y está en fase de estudio e integración de contenidos (la herramienta permite modificar contenidos e información del Portal Turístico Regional de forma automática por parte de las Oficinas) con el Portal Turístico Nacional [www.spain.info](http://www.spain.info).

- Utilización compartida de datos y aplicaciones y uso de software libre.

- Usabilidad y diseño accesible. Desde la construcción en septiembre de 2002 del Portal Turístico Regional ([www.murciaturistica.es](http://www.murciaturistica.es)), es criterio de este Servicio que todo el software desarrollado e interfaces gráficos utilizados, estén en constante evolución atendiendo a las demandas de los usuarios finales. ☒

## SUSCRÍBASE AHORA a "Sociedad de la Información"

### Cuota de suscripción

Anual (11 números): 30 euros.

### Forma de pago

Transferencia, mencionando nombre del suscrito, a favor de: Socinfo SL.

Cajamadrid. 2038.2490.06.6000.209153.

Tarjeta de crédito Visa o Master Card.

Nº \_\_\_\_\_

Fecha caducidad \_\_ / \_\_.

### Información suscripciones

Tel./fax: 916-319-696.

[socinfo@socinfo.info](mailto:socinfo@socinfo.info) [www.socinfo.info](http://www.socinfo.info)

Deseo una suscripción Anual (30 euros) a "Sociedad de la Información".

D: .....

Cargo: .....

Entidad: ..... Ciudad: .....

CIF/DNI: ..... C.P.: .....

Domicilio: .....

e-mail: ..... Teléf.: .....

Firma:

(\*) *Enviar por e-mail ([socinfo@socinfo.info](mailto:socinfo@socinfo.info)) o fax (916-319-696).*

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Ud. queda informado de que sus datos de carácter personal van a formar parte de un fichero automatizado del que es responsable SOCINFO. Asimismo, al facilitar los datos solicitados, Ud. presta su consentimiento para poder llevar a cabo el tratamiento de los datos personales para las siguientes finalidades: a) Envío de publicidad de actividades promovidas por SOCINFO y de las empresas patrocinadoras. b) Asistencia al evento para el que se envían los datos y otros futuros que puedan organizarse. Del mismo modo, le informamos que otorga su consentimiento para la cesión de sus datos a las personas que intervengan en los actos organizados por SOCINFO, y a sus patrocinadores, pudiendo ejercitar sus derechos de acceso, rectificación o cancelación, así como revocar su consentimiento enviando una comunicación a la dirección arriba indicada.