



RED DE OFICINAS  
DE TURISMO DE LA  
REGIÓN DE MURCIA

DC-OFT-08  
DOCUMENTO DE CALIDAD  
**POLÍTICA DEL SOSTENIBILIDAD**

Edición: 1  
Febrero 2023  
Página 1 de 2

## POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

### Red de Oficinas de Información Turística de la Región de Murcia.

Conscientes de la importancia de un desarrollo **turístico sostenible**, la Red de Oficinas de Turismo se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto negativo de nuestras instalaciones y actividades, orientando sus acciones al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para ello se compromete al cumplimiento de los requisitos recogidos en la Especificación Técnica para el cumplimiento de los *ODS en Organizaciones Turísticas del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)* y implementar el **Decálogo de ODS de la Red de Oficinas de Turismo (DC-OFT-07)** que recoge los compromisos concretos con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con los siguientes puntos de actuación:

- **Integrar la gestión sostenible en el servicio de información turística:** Uno de nuestros principales objetivos es integrar la gestión sostenible en los servicios de información turística prestados, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: sociocultural, económico y ambiental.
- **Desarrollo del Plan de Sostenibilidad** a nivel de oficina de turismo. Identificar, seleccionar y priorizado aquellos ODS sobre los que tiene capacidad de actuar y desarrollar un plan de acciones estratégicas a nivel de cada uno de los destinos, que den respuesta mediante acciones y objetivos concretos a la implantación de los ODS en la gestión de las oficinas de turismo.
- **Gobernanza sostenible y mejora continua.** Integrar en la organización de la Red, a través del Comité de Sostenibilidad y Mejora, la coordinación de las actuaciones en materia de sostenibilidad en las diversas oficinas, revisando el Plan de Sostenibilidad con carácter anual, para identificar y marcar los nuevos retos, ayudar a mejorar las áreas más vulnerables y reforzar los puntos fuertes del destino.
- **Sensibilización y formación de los profesionales de las Oficinas de Turismo.** Motivar y capacitar a técnicos de las oficinas de turismo con acciones formativas y de concienciación sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales y sociales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones llevadas a cabo.
- **Comunicar y difundir a través de diversos canales**, regionales y municipales a los usuarios, el sector y otros grupos de interés, los resultados de los planes de sostenibilidad y los logros con los compromisos adquiridos.

Esta política debe ser difundida, desde la Dirección de Calidad, a todas las Oficinas de la Red de Información Turística de la Región de Murcia, para que, una vez entendida por todos sus componentes, sea aplicada y mantenida al día por todos los niveles de organización.



RED DE OFICINAS  
DE TURISMO DE LA  
REGIÓN DE MURCIA

DC-OFT-01  
DOCUMENTO DE CALIDAD  
**POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Edición: 3  
Febrero 2023  
Página 1 de 2

**POLÍTICA DE CALIDAD**

**Red de Oficinas de Información Turística de la Región de Murcia.**

El objetivo de la Red de Oficinas de la Región de Murcia es proporcionar a sus usuarios información turística, veraz y actualizada tanto **municipal** como **regional**, participando activamente en la **promoción** y **comercialización** de su **destino turístico**. Por otra parte juegan el papel de **agentes dinamizadores del destino**, impulsando acciones de **innovación** y **sensibilización** entre los empresarios locales y haciendo de nexo de unión de estos con las administraciones locales y regionales, para transformar el destino Región de Murcia en un “Destino Turístico Inteligente”.

En base a esta premisa, se ha desarrollado un sistema de calidad que le permita mejorar de manera continua la metodología de trabajo y le ayude a cumplir los requisitos de los usuarios, del sector y de la normativa y legislación aplicable a sus servicios, centrando sus esfuerzos en los siguientes puntos:

**Satisfacer a los usuarios.** La Red de Oficinas, consciente en los constantes cambios del entorno y en la demanda de los usuarios quiere liderar un cambio de los servicios de información turística municipal y en las herramientas y soportes usados para ello, incorporando a los mismos una fuerte base tecnológica, que les permita informar y comercializar el destino en tiempo real. Todo ello buscando prestar servicios de información personalizada que generen una satisfactoria experiencia para el usuario y que conviertan las oficinas en “Oficinas del Siglo XXI”.

**Profesionalidad del servicio.** El personal de las oficinas de turismo es su recurso más valioso, por lo que es necesario personal cualificado y una constante formación y actualización de conocimientos, a través de acciones formativas específicas y conocimiento “in situ” de los recursos turísticos de la región.

**Mejora continua:** Nuestro compromiso es marcarnos objetivos exigentes como profesionales y como organización, que permitan mejorar la promoción y comercialización del destino. Para ello se apostará fuertemente por la digitalización de los servicios.

**Funcionamiento como Red:** nuestro compromiso es que el usuario del servicio adquiera una percepción del funcionamiento de las oficinas como una red, donde se puede solicitar información de toda la Región de Murcia y la calidad de la información es igual en cualquiera de las oficinas turísticas adheridas al sistema, estableciendo además otros elementos unificadores como señalización, imagen única, herramientas on line, etc.

**Monitorización del destino:** Intervendrán aportando datos de los indicadores turísticos y de calidad de los servicios, que permitan analizar las fortalezas y debilidades del destino y tomar decisiones estratégicas a nivel local y regional, participando activamente en la evolución de los mismos hacia del modelo de Smart Destination.

Todo ello bajo una sistemática común de trabajo y a través de la herramienta informática RITMO, integrada en la plataforma de destino turístico inteligente de la Región de Murcia (NEXO).

Esta política debe ser difundida, desde la Dirección de Calidad, a todas las Oficinas de la Red de Información Turística de la Región de Murcia, para que una vez entendida por todos sus componentes, sea aplicada y mantenida al día por todos los niveles de organización.