













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 lo 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 hacía 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.



The aim of the Tourist Office Network of the Region of Murcia is to provide users true and updated tourist information, local as well as regional, actively taking part in the promotion and commercialisation of the tourist destination Region of Murcia. Besides, tourist offices work as destination development agents, promoting innovation and awareness actions among local company owners and connecting them to local and regional authorities, in order to turn the destination Region of Murcia into a 'Smart Tourist Destination'.

Under these premises, a quality system has been developed to make it possible to constantly improve the work methodology and meet the requirements of users, of the tourism industry and of the legislation applicable to its services, focusing on the following aspects:

- User Satisfaction: The Tourist Office Network aims at —in view of constant changes of the environment and the demands of users—leading a change in local tourist information services and the tools and formats used for that purpose, including a strong technological base which makes it possible to both inform and commercialise the tourist destination in real time. Likewise, it intends to provide personalised information services which will allow for a satisfactory experience for users and will turn tourist offices into '21st Century Tourist Offices'.
- Professionalism: The staff of the tourist offices is their most valuable resource. Qualified professionals as well as a continuous training and updating of knowledge are essential, and these can be achieved by means of specific training courses and on-site learning opportunities about the Region of Murcia's tourist resources.
- Continuous Improvement: It is our commitment to establish demanding objectives for the professionals and the organisation in order to improve both promotion and commercialisation of the tourist destination. For this purpose, it will be essential to bet on a digitalisation of services.
- Functioning of the Network: We are committed to provide users a positive perception of the functioning of tourist offices as members of a network, which makes it possible to ask for information about the whole Region of Murcia with the same service quality at any tourist office included in the system, setting several unifying elements such as markers, unique image, online tools, etc.
- Tourist Destination Monitoring: Supply of data regarding tourist indicators and service quality indicators in order to analyse strengths and weaknesses of the destination and make strategic decisions at a local and regional level, actively taking part in the process of change towards the Smart Destination model

All of it relying on shared work practices and an IT tool called RITMO, which is included in the Smart Tourist Destination Platform of the Region of Murcia (NEXO).

This working method should be transmitted by the Quality Department to all Tourist Offices within the Tourist Information Network of the Region of Murcia and, once it has been embraced, it should be applied and kept up to date by all levels of organisation.















POLITIQUE DE QUALITÉ

L'objectif du Réseau des Offices de Tourisme de la Région de Murcie est de fournir à ses usagers des informations touristiques exactes et actualisées, tant municipales que régionales, participant activement à la promotion et la commercialisation de la destination touristique. Par ailleurs, ils jouent le rôle d'agents qui dynamisent la destination touristique, en promouvant des actions d'innovation et sensibilisation pour les entrepreneurs locaux et en les mettant en contact avec les gouvernements locaux et régionaux, afin de transformer la destination touristique Région de Murcie en une « Destination Touristique Intelligente.

Sur la base de ce principe, un système de qualité a été mis au point pour permettre d'améliorer en permanence la méthodologie de travail et de répondre aux besoins des usagers, du secteur et de la réglementation et la législation applicables à ses services, concentrant ses efforts sur les points suivants:

- Satisfaction des usagers: Le Réseau des Offices de Tourisme, conscient de l'évolution constante de l'environnement et de la demande des usagers, souhaite modifier les services municipaux d'information touristique ainsi que les outils et supports utilisés, en leur intégrant une importante base technologique qui permettra d'informer et de commercialiser la destination touristique en temps réel. Tout cela pour fournir des services d'information personnalisés qui offrent une expérience satisfaisante pour l'usager et transforment les offices de tourisme en Offices de Tourisme du 21ème Siècle.
- Professionnalisme du service: Le personnel des offices de tourisme étant leur ressource la plus précieuse, il est nécessaire de disposer d'un personnel qualifié, d'une formation constante et de la mise à jour des connaissances grâce à des actions de formation spécifiques et des opportunités d'apprentissage sur site à propos des ressources touristiques de la région.
- Amélioration constante: Notre engagement est de nous fixer des objectifs ambitieux pour les professionnels et l'organisation, visant à améliorer la promotion et la commercialisation de la destination touristique. Pour cela, la numérisation des services sera adoptée.
- Fonctionnement en tant que réseau: Notre engagement est que l'usager du service perçoit le fonctionnement des offices de tourisme en tant que réseau, où on peut demander des informations de toute la Région de Murcie et dont la qualité est la même dans tous les offices de tourisme rattachés au système, établissant également d'autres éléments unificateurs tels que la signalisation, une image unique, les outils informatiques, etc.
- Surveillance de la destination touristique: Les offices de tourisme interviendront en fournissant des données sur les indicateurs touristiques et de qualité des services, pour analyser les forces et les faiblesses de la destination touristique et prendre des décisions stratégiques aux niveaux local et régional, en participant activement à l'évolution de ceux-ci vers le modèle 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.



QUALITÄTSPOLITIK

Das Ziel des Touristeninformations-Netzwerks der Region Murcia ist es, den Nutzern korrekte aktuelle sowohl kommunale als auch regionale touristische Informationen zur Verfügung zu stellen und sich aktiv an der Werbung und Vermarktung des Reiseziels Region Murcia zu beteiligen. Darüber hinaus hat das Netzwerk auch die Rolle inne als dynamischer Agent des Reiseziels bei den örtlichen Unternehmern Innovationsmaßnahmen zu bewirken und das Bewusstsein zum Thema Vermarktung des Tourismus zu fördern und diese in Kontakt mit örtlicher Verwaltung und regionalen Regierungen zu bringen, um das Reiseziel Region Murcia in eine "Smart Tourist Destination" umzuwandeln.

Ausgehend von dieser Vorgabe wurde ein Qualitätssystem entwickelt, das es ermöglicht, die Arbeitsmethode stetig zu verbessern und dabei zu helfen, die Anforderungen der Nutzer, des Arbeitsgebiets und der Gesetzesvorgaben an die Dienstleistungen zu erfüllen. Schwerpunkte sind wie folgt:

- Nutzerzufriedenheit: Das Touristeninformations-Netzwerk, das sich der ständigen Veränderungen der Umwelt und bei den Nutzer-Nachfragen bewusst ist, möchte Veränderungen bei den kommunalen Tourismusinformationsdiensten und bei den dafür verwendeten Werkzeugen bewirken. Dafür wird eine leistungsfähige technologische Basis eingeführt damit Informationen zur Verfügung gestellt werden können und das Reiseziel in Echtzeit vermarktet werden kann. All dies geschieht durch die zur Verfügungstellung von personalisierten Informations-Services, die zur Nutzerzufriedenheit führen sollen und die Büros in "Büros des 21. Jahrhunderts" verwandeln.
- **Professionalität:** Die Mitarbeiter der Tourismusbüros sind ihre wertvollste Ressource. Daher sind qualifiziertes Personal sowie ständige Fortbildung und ständiges Auffrischen der Kenntnisse notwendig durch spezifische Trainingsmaßnahmen und Kenntnisse der örtlichen touristischen Möglichkeiten der Region.
- Ständige Verbesserung: Unsere Verpflichtung sowohl für die Organisation als auch für jeden einzelnen Beschäftigten ist es uns anspruchsvolle Ziele zu setzen um die Förderung und Vermarktung des Reiseziels zu verbessern. Dafür erhält die Digitalisierung von Dienstleistungen einen hohen Stellenwert.
- Arbeitsweise des Netzwerks: Unsere Verpflichtung besteht darin, dass die Nutzer des Dienstes eine Vorstellung der Arbeitsweise des Tourismus-Netzwerks erhalten, von dem sie Informationen über die gesamte Region Murcia anfordern können und die Qualität der Informationen in allen Tourismusbüros, die sich dem Netzwerk angeschlossen haben, gleich ist, zusätzlich auch durch andere einheitliche Elemente wie einheitliche Beschilderung, Symbolik, Online-Tools usw.
- Daten- Monitoring von Reisezieldaten: Das Netzwerk liefert Daten über touristische und Qualitätsindikatoren der Dienstleistungen, um die Stärken und Schwächen des Reiseziels zu analysieren und strategische lokale und regionale Entscheidungen zu treffen um dadurch auch aktiv an der Entwicklung zum "Smart Destination" Vorbild mitzuwirken.

All dies unter einer gemeinsamen Herangehensweise und durch die Applikation RITMO, integriert in die Plattform des intelligenten touristischen Reiseziels der Region Murcia (NEXO).

Diese Qualitätsvorgaben sollen von der Abteilung Qualität gegenüber allen Büros des Touristeninformations-Netzwerks der Region Murcia kommuniziert werden, so dass diese über alle Organisationsebenen hinweg umgesetzt und auf dem neuesten Stand gehalten werden, sobald alle Inhalte verstanden wurden.













POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

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 cumplimento 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.



SUSTAINABILITY POLICY

Aware of the importance of sustainable tourism development, the Tourist Information Offices Network is committed to the sustainable management of its activities, adopting commitments aimed at preventing, eliminating or reducing the negative impact of our facilities and activities, directing its actions towards compliance with the 2030 Agenda for Sustainable Development and the Sustainable Development Goals (SDGs).

To this end, it undertakes to meet the requirements contained in the Technical Specification for the fulfilment of the SDGs in Tourism Organizations of the Spanish Tourism Quality Institute (ICTE) and implement the Tourist Information Offices Network SDG Decalogue that includes specific commitments with the 17 Sustainable Development Goals, with the following points of action:

- Integrate sustainable management into the tourist information service: One of our main objectives is to integrate sustainable management into the tourist information services provided, assuming the commitments of continuous improvement in all areas of sustainability: sociocultural, economic and environmental.
- Development of the Sustainability Plan at the tourist information office level. Identify, select and prioritize those SDGs on which it has the capacity to act and develop a strategic action plan at the level of each of the destinations in order to respond, through specific actions and objectives, to the implementation of the SDGs in tourist information office management.
- Sustainable governance and continuous improvement. Integrate into the Network organization, through the Sustainability and Improvement Committee, the coordination of sustainability actions at the various offices, reviewing the Sustainability Plan on an annual basis, to identify and mark new challenges, help improve the most vulnerable areas and reinforce the strengths of the destination.
- Awareness-raising and training of Tourist Information Office professionals. Motivate and provide tourist office professionals with training and awareness-raising actions regarding sustainable tourism principles, to promote good environmental and social practices in the environment, participate in external activities, and report both internally and externally on the progress and actions carried out.
- Communicate and disseminate through various **channels**, regional and municipal, to users, the sector and other stakeholders, the results of the sustainability plans and the achievements with the commitments acquired.

This policy must be disseminated by the Quality Assurance Directorate to the entire Region of Murcia Tourist Information Offices Network, so that, once it is understood by all its components, it is applied and kept up to date by all organization levels.

















































POLITIQUE DE DURABILITÉ

Conscient de l'importance d'un développement **touristique durable**, le Réseau des Offices de Tourisme s'engage à mener une gestion durable de ses activités, en adoptant des engagements visant notamment à prévenir, éliminer ou encore à réduire l'impact négatif de ses installations et activités, avec des actions respectant l'Agenda 2030 pour le Développement Durable et les Objectifs de Développement Durable (ODS).

Le Réseau s'engage donc à respecter les exigences requises dans la Spécification Technique pour le respect des ODS dans les Organisations Touristiques de l'Institut pour la Qualité Touristique Espagnole (ICTE) et à mettre en œuvre le **Décalogue des ODS du Réseau des Offices de Tourisme** qui comprend les engagements concrets des 17 Objectifs de Développement Durable, avec les points d'action suivants:

- Intégrer la gestion durable dans le service d'information touristique: L'un de nos principaux objectifs est d'intégrer la gestion durable dans les services d'information touristique proposés, en assumant les engagements d'amélioration continue dans tous les domaines de durabilité : socio-culturel, économique et environnemental.
- Développement du Plan de Durabilité au niveau des offices de tourismes. Identifier, sélectionner et donner priorité aux ODS pour lesquels les offices ont la capacité d'agir et de développer un plan d'action stratégique pour chaque destination, répondant par des actions et des objectifs concrets à l'implantation des ODS dans la gestion des offices de tourisme.
- Gouvernance durable et amélioration continue. Intégrer la coordination des actions en matière de durabilité dans les différents offices dans l'organisation du Réseau, par le biais du Comité de Durabilité et d'Amélioration, en révisant chaque année le Plan de Durabilité afin d'identifier et de marquer de nouveaux défis, d'aider à améliorer les domaines les plus vulnérables et de consolider les points forts de la destination.
- Sensibilisation et formation des professionnels des Offices de Tourisme. Motiver et habiliter les techniciens des offices de tourisme avec les actions de formation et de conscientisation sur les principes de tourisme durable, promouvoir les bonnes pratiques environnementales et sociales du milieu, participer aux activités externes et informer concernant les progrès et les actions menées aussi bien en interne qu'en externe.
- Communiquer et diffuser via différents canaux, au niveau régional et municipal pour les utilisateurs, le secteur et les groupes d'intérêts, les résultats des plans de durabilité et les succès avec les engagements acquis.

Cette politique doit être diffusée depuis la Direction de Qualité à toutes les Offices du Réseau d'Information Touristique de la Région de Murcie, afin d'être appliquée et actualisée à tous les niveaux de l'organisation lorsqu'elle sera comprise par l'ensemble de ses composants.



NACHHALTIGKEITSPOLITIK

Das Netzwerk der Fremdenverkehrsbüros ist sich der Bedeutung einer nachhaltigen Tourismusentwicklung bewusst, weshalb es sich zu einem nachhaltigen Management seiner Aktivitäten verpflichtet, indem es Verpflichtungen eingeht, die darauf abzielen, die negativen Auswirkungen unserer Einrichtungen und Aktivitäten zu vermeiden, zu beseitigen oder zu verringern und sein Handeln auf die Einhaltung der Agenda 2030 der Ziele für die nachhaltige Entwicklung (SDGs) auszurichten.

Zu diesem Zweck verpflichtet es sich, die Anforderungen der Technischen Spezifikation für die Erfüllung der SDGs in Tourismusorganisationen des Spanischen Instituts für Tourismusqualität (ICTE) zu erfüllen und den **Dekalog der SDGs des Netzwerks der Fremdenverkehrsbüros** umzusetzen, der spezifische Verpflichtungen zu den 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung mit den folgenden Aktionspunkten enthält:

- Integration von nachhaltigem Management in die touristischen Informationsdienste: Eines unserer Hauptziele ist es, nachhaltiges Management in die angebotenen touristischen Informationsdienste zu integrieren, wobei wir uns zur kontinuierlichen Verbesserung in allen Bereichen der Nachhaltigkeit verpflichten: soziokulturell, wirtschaftlich und ökologisch.
- Entwicklung des Nachhaltigkeitsplans auf Ebene des Fremdenverkehrsbüros. Bestimmung, Auswahl und Priorisierung derjenigen SDGs, bei denen es handlungsfähig ist, und Entwicklung eines strategischen Aktionsplans auf der Ebene jedes Reiseziels, der durch konkrete Aktionen und Ziele die SDGs in der Verwaltung der Fremdenverkehrsbüros umsetzt.
- Nachhaltige Unternehmensführung und kontinuierliche Verbesserung. Koordinierung von Nachhaltigkeitsmaßnahmen in den verschiedenen Büros innerhalb der Netzwerkorganisation durch den Ausschuss für Nachhaltigkeit und Verbesserung, wobei der Nachhaltigkeitsplan jährlich überprüft wird, um neue Herausforderungen zu identifizieren und zu markieren, die anfälligsten Bereiche zu verbessern und die Vorzüge des Reiseziels zu stärken.
- Sensibilisierung und Schulung von Mitarbeitern der Fremdenverkehrsbüros. Motivation und Qualifizierung von Technikern der Fremdenverkehrsbüros durch Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen zu den Grundsätzen des nachhaltigen Tourismus, zur Förderung guter ökologischer und sozialer Praktiken im Arbeitsumfeld, zur Teilnahme an externen Aktivitäten und zur internen und externen Berichterstattung über die Fortschritte und durchgeführten Maßnahmen.
- Kommunikation und Verbreitung der Ergebnisse der Nachhaltigkeitspläne und der Umsetzung der eingegangenen Verpflichtungen über verschiedene regionale und kommunale Kanäle an die Nutzer, den Sektor und andere Interessengruppen.

Diese Politik muss von der Abteilung für Qualitätsmanagement an alle Fremdenverkehrsbüros des Netzwerks der Region Murcia weitergegeben werden, damit sie, sobald sie von allen ihren Beteiligten verstanden wurde, auf allen Ebenen der Organisation angewendet und auf dem neuesten Stand gehalten wird.













































Contenidos

- **1** Presentación de la organización
- Política y compromisos de sostenibilidad
- Diagnóstico, identificación y priorización de ODS
- **5** Seguimiento, control y mejora continua
- **16** Conclusiones







01. Presentación de la organización



01.Presentación de la organización

La Oficina de Turismo de Murcia ubicada en la Plaza Cardenal Belluga ofrece información turística local y regional. Forma parte de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia y dispone de los siguientes sellos:











- · Página web: www.turismodemurcia.es
- Teléfono: 968 358 600 ext. 50681/82/83. Móvil 664.617.194.
- Email: turismomurcia@salizillosi.com









01.Presentación de la organización

A qué nos dedicamos

Promoción del destino en colaboración con el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM)

Atención a las demandas de información regional, municipal y local



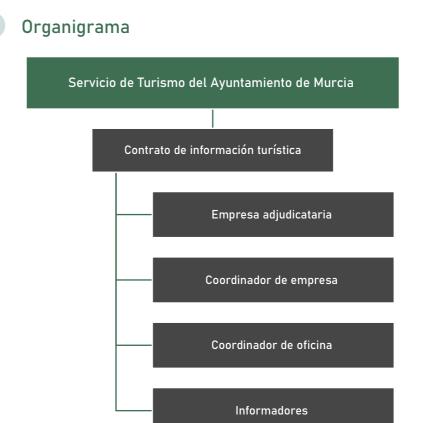
Comercialización de la oferta turística de Murcia mediante el programa de Visitas Guiadas Gratuitas e incrementar la presencia del destino en los canales de venta online/offline







01. Presentación de la organización



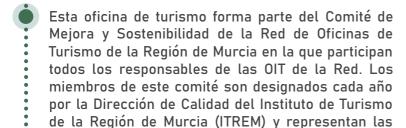






01. Presentación de la organización

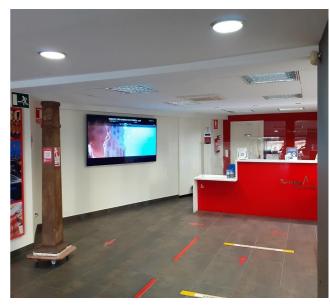
Comité de Mejora y Sostenibilidad



Red.

Este comité se reúne periódicamente para realizar una revisión de la situación del sistema de calidad y sostenibilidad y estudiar la evolución de aquellas acciones destinadas a la mejora que hayan sido implantadas.

diferentes tipologías de oficinas que componen la









01. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

Funciones del comité

- Asegurar que los sistemas de gestión implantados cumplen con los requisitos de las normas y especificaciones de referencia.
- Asegurar que los servicios prestados cumplen los requisitos establecidos y se alcanzan los resultados esperados.
- Ser el órgano técnico que proponga, apruebe y valide las modificaciones en los procesos y servicios prestados, incluido el diseño de nuevos servicios.
- Identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que se tiene capacidad de actuar, canalizando los intereses de los grupos de interés externos a la organización (otras administraciones locales, empresas, opinión pública, usuarios, asociaciones, etc.).
- Aprobar los objetivos y las acciones de mejora en materia de calidad, sostenibilidad y seguridad que integran el Plan de objetivos anuales y el Plan de Sostenibilidad Turísticos de la Red.







01. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

Funciones del comité

- Realizar el seguimiento, medición y evaluación de los planes implementados, evaluando su eficacia y sus posibles mejoras.
- Determinar las necesidades formativas para el personal de
 la Red de Oficinas de Turismo.
- Aprobar los cambios y modificaciones en la plataforma de gestión NEXO.
- Revisar y aprobar la documentación del Sistema de Gestión Integrado.
- Analizar los riesgos asociados a los procesos y valide las
 acciones derivadas y oportunidades de mejora.
- Determinar el diseño de nuevos servicios, o las modificaciones de los existentes, verificar, validar y aprobar el diseño de nuevos servicios y los cambios en los existentes.







01. Presentación de la organización

Alianzas con asociaciones

Mantenemos una colaboración estrecha con el resto de concejalías y la oferta turística de la zona y estas otras entidades públicas y privadas, trabajando conjuntamente para impulsar los Objetivos para el Desarrollo Sostenible en el destino:

















O2.
Política y
compromisos de
sostenibilidad



02. Política y compromisos de sostenibilidad

Conscientes de la importancia del desarrollo turístico sostenible, todas las oficinas de la Red nos comprometemos a llevar a cabo una gestión sostenible de nuestras actividades mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto negativo de nuestras instalaciones y actividades, encaminando nuestras acciones al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Por esta razón, nos comprometemos al cumplimiento de los requisitos recogidos en la Especificación Técnica para el cumplimento de los ODS en Organizaciones Turísticas del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y a implementar el Decálogo de ODS de la Red de Oficinas de Turismo que recoge los compromisos concretos sobre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con las siguientes actuaciones:







02. Política y compromisos de sostenibilidad

Sensibilizar y formar a los profesionales de las Oficinas de Turismo: motivar y capacitar a los técnicos de las oficinas de turismo con acciones formativas y de concienciación sobre los principios del turismo sostenible, promoviendo las buenas prácticas medioambientales y sociales en el entorno, participando en actividades externas, e informando 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, al sector y otros grupos de interés, de los resultados de los planes de sostenibilidad y los logros respecto a los compromisos adquiridos.

Esta política es difundida desde la Dirección de Calidad del ITREM a todas las Oficinas de la Red, para que, una vez comprendida por todos sus componentes, sea aplicada y mantenida diariamente por todos los niveles de organización.







03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



02. Política y compromisos de sostenibilidad

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.

Desarrollar el Plan de Sostenibilidad a nivel de oficina de turismo: identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que tenemos capacidad de actuar, desarrollando un plan de acciones estratégicas para cada uno de los destinos, que dé respuesta mediante acciones y objetivos concretos a la implantación de los ODS en la gestión de las oficinas de turismo.

Asegurar una gobernanza sostenible y la 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.







03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

Análisis Interno

Se han identificado los siguientes recursos, competencias, tecnologías, servicios y actividades que pueden contribuir y generar impacto en la implantación de los ODS:

Recursos humanos: profesionales formados en materia de turismo sostenible a través de los cursos realizados por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).

Recursos materiales: instalaciones de la oficina, equipos tecnológicos, pantallas, folletos turísticos.

Competencias

App turística Página web Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) Folletos digitalizados en códigos QR Intranet (ITREM) Pantallas digitales







02.

Política de sostenibilidad y compromisos

Análisis interno

FIN DE LA POBREZA



Fomentamos el respeto hacia los valores locales y aquellos que redunden en beneficios para los colectivos más desfavorecidos que sean partícipes de la oferta turística.

Informamos al turista, visitante y residente sobre los valores tradicionales, la gastronomía propia y aquellos eventos, o festividades que se celebran Murcia y en los que se dan a conocer los recursos y patrimonio autóctono, favoreciendo sobre todo a las pequeñas empresas locales.









02.

Política de sostenibilidad y compromisos

Análisis interno

2 HAMBRE CERO



Promoción de manera objetiva y responsable, la oferta gastronómica de Murcia y la Región con la puesta en valor de los cultivos y ganaderías tradicionales y locales

A través de la edición de folleto y eventos como ferias gastronómicas y la oferta un gran número de rutas y visitas turísticas temáticas, promocionamos entre los visitantes y turistas los productos de proximidad y ecológicos. Además, les informamos en qué lugares pueden encontrar estos productos para dinamizar el comercio local de la zona.









3 SALUD Y BIENESTAR



Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Instamos a los usuarios a que aprovechen sus vacaciones o esas escapadas de fin de semana para realizar actividades y deportes al aire libre como golf, cicloturismo, senderismo o running mientras descubren Murcia. Ofrecemos opciones aptas para familias con niños, jóvenes y adolescentes o personas más mayores.









4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Acciones de formación interna

A nivel interno, el personal de la oficina asiste periódicamente a las sesiones formativas realizadas por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) en materia de turismo sostenible y responsable, tecnología, innovación y calidad. El objetivo es mejorar los conocimientos y desarrollo profesional del personal.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTI



Gestión eficiente de la energía

- Aprovechamos al máximo la luz natural durante el día. Además, parte de la iluminación de la oficina es LED, de mayor eficiencia energética.
- Mantenemos una temperatura de 27°C.
- Periódicamente realizamos las revisiones y mantenimientos necesarios para asegurar la eficiencia y funcionamiento de los equipos electrónicos como ordenadores o pantallas.
- Los aparatos que se usan puntualmente se apagan al terminar de utilizarlos para evitar consumos innecesarios.







TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Impulso y crecimiento económico de Murcia

En las prácticas de adquisición a nivel interno priorizamos la contratación de proveedores locales y de la región, además compramos materiales de oficina en librerías y papelerías de proximidad.

Nuestros guías también son locales y conocen la zona con gran detalle. Contribuimos así al incremento de la actividad laboral de Murcia y su crecimiento económico.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



Apostamos por la innovación y la transformación digital para generar una oferta turística más eficiente, inclusiva y sostenible que dé lugar a un turismo inteligente y responsable

Formando parte de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). Ya hemos trabajando en el diagnóstico del destino para aplicar después las mejoras de eficiencia, inclusión y sostenibilidad pertinentes.







10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Aseguramos que la oferta, comunicación y promoción del destino contempla la inclusión total y el sector turístico pone en marcha todas las herramientas y sistemas para que la experiencia del visitante sea satisfactoria al respecto

La oficina es completamente accesible para personas con movilidad reducida, disponemos de un mostrador específico para personas en sillas de ruedas









PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Apostamos por la reducción considerable de generación de residuos, mediante actividades de prevención, reducción, reciclaje y reutilización

- Para reducir el consumo de papel, hemos digitalizado todos los folletos turísticos, callejeros y mapas en códigos QR. Además, instamos a los usuarios a utilizar la App turística.
- La gestión interna documental es completamente digital a través de una intranet compartida con la Red de Oficinas de Turismo de la Región. Si es necesario imprimir, lo hacemos a doble cara y en papel reciclado.
- Llevamos a cabo una correcta separación y clasificación de los residuos generados para su reciclaje.
- El personal utiliza botellas recargables de agua para evitar usar las que son de plástico.
- El mobiliario obsoleto es reciclado o donado.

Difundimos los beneficios del turismo sostenible para la población local

Desde la oficina, difundimos un Decálogo del Turista Responsable el cual reúne buenas prácticas sociales, económicas y ambientales que instan al usuario a conocer el municipio de forma respetuosa y responsable.

A continuación, exponemos las buenas prácticas que difunde este decálogo:







Decálogo del Turista Responsable

- Infórmese sobre la historia, la cultura y el patrimonio natural del municipio, de modo que, sus conductas serán respetuosas con todos estos valores y no causarán daño alguno.
- Elija establecimientos turísticos que haya adoptado medidas para aminorar el impacto medio-ambiental (arquitectura y materiales tradicionales, ahorro de recursos básicos, uso del transporte colectivo, etc.) de esta forma está contribuyendo a fomentar estas iniciativas.
- Elija rutas a pie, o en bicicleta. Estas alternativas son respetuosas con el medio natural y cultural de las zonas turísticas. El uso de vehículos motorizados (quads, motocicletas, coches todoterreno) provocan la erosión del suelo y son agentes de contaminación acústica y atmosférica.
- Fomente en sus viajes el ahorro de agua. La población y el medio natural del lugar que visitas dependen, en mayor o menor medida, de este recurso necesario y muy escaso en este municipio.
- Trate de minimizar la generación de basura, rechace los productos con envoltorios innecesarios y opte por utilizar envases reciclables. En los establecimientos de restauración pida que le empaqueten el sobrante si puede terminar de consumirlo después, y así evitar que se tire comida







Decálogo del Turista Responsable

- Compre productos naturales de la zona, regalos y recuerdos elaborados por la artesanía local, así está contribuyendo al mantenimiento y desarrollo de la economía del lugar que visita.
- Evite comprar flora y fauna protegida por los convenios internacionales, y productos derivados de tales especies. Su adquisición es un delito y contribuye a su extinción..
- Si visita las áreas naturales protegidas, ha de saber que se han creado para preservar lugares y especies de gran valor ecológico. Cuentan con centros de acogida e interpretación que proporcionan las orientaciones necesarias para valorar su importancia como patrimonio de la naturaleza que hemos de conservar..
- Disfrute conociendo la cultura, gastronomía y tradiciones del lugar que visita. Respételas y acérquese a ellas, ampliarán su conocimiento del mundo y de sus gentes.
- Con la práctica de un turismo responsable y sostenible propicia que otros sigan su ejemplo y contribuye a fomentar un planeta más saludable y solidario.







03. Diagnóstico, identificación y priorización

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Promovemos la movilidad sostenible

Los trabajadores de la oficina acudimos a nuestro puesto de trabajo en bicicleta, a pie y en autobús y comunicamos a los visitantes que Murcia es la ciudad ideal para recorrerla a pie.

VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y alrededores

- Fomentamos entre los turistas, visitantes y residentes el conocimiento y respeto por la fauna y flora de los parajes naturales de los alrededores a través de la práctica de rutas de senderismo.
- Además, les instamos a conocer la Huerta de Murcia como un valioso ecosistema que rodea a la ciudad de Murcia y enclave único repleto de historia y tradiciones milenarias. Te invitamos a descubrirla







03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Creamos alianzas con los sectores y administraciones para fomentar el desarrollo sostenible del turismo y difundir los valores de los ODS

Formamos parte de redes empresariales como la Red de Destinos Turísticos inteligentes o la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia con las que ahora mismo trabajamos para en la configuración de un turismo más sostenible.











03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis externo

A continuación, hemos elaborado un diagnóstico de las capacidades de la oficina (compromisos, políticas y procesos) con el objetivo de identificar aquellos retos y oportunidades a los que nos enfrentamos respecto a la contribución a los ODS, siempre considerando aquellas posibles restricciones en el desarrollo de nuestras actividades y que pueden afectar al cumplimiento de los ODS.









03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis externo

Retos

- Incrementar el uso de la tecnología para facilitar el conocimiento e interpretación de los recursos turísticos.
- Sensibilizar a la población sobre la importancia del turismo para valorizar el patrimonio y las señas de identidad del municipio de Murcia, y sobre la relevancia del rol de anfitrión.
- Impulsar la mejora del patrimonio histórico, cultural, etnográfico y territorial de la Huerta de Murcia y desarrollar productos turísticos que además de favorecer el conocimiento de este singular espacio a los visitantes, permita disfrutar de una verdadera inmersión mediante la participación en actividades relacionadas con las labores de la huerta, para ello es preciso también incorporar a los residentes en las pedanías en el desarrollo turístico.
- Mejorar los servicios, equipamientos e infraestructuras que contribuyen al aprovechamiento turístico de los recursos: baños públicos, señalización direccional e interpretativa, vías de comunicación, transporte público, herramientas inteligentes (APP interactivas e inmersivas, realidad virtual, realidad aumentada, etc.)







03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis externo

Oportunidades

Acceso a nuevos mercados claves en la economía del futuro como las nuevas TIC, negocios inclusivos, energías renovables o economía circular.

Generar alianzas y nuevos negocios con otras grandes empresas del sector que apuestan por la sostenibilidad y desarrollo económico

Ahorro en costes debido a la implantación de buenas prácticas medioambientales que suponen la reducción de consumos energéticos y de agua.

Mejora de la reputación e imagen de la empresa ya que cada vez más consumidores valoran el hecho de que una organización sea respetuosa con el entorno que le rodea.

Fácil adaptación a las futuras normativas en materia de sostenibilidad y medioambiente al haber integrado ya los ODS en la estrategia de la organización.







03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Los grupos de interés son aquellos individuos que se ven afectados por las decisiones estratégicas que toma la organización.

Por esta razón, hemos identificado aquellos grupos de interés más relevantes para la implantación de los ODS. El objetivo es conocer sus intereses y expectativas y alinear nuestras operaciones para el cumplimiento de las mismas.

Para conocer esos intereses, necesidades o expectativas mantenemos un contacto continuo con ellos, por ejemplo, a través de reuniones anuales o mesas de trabajo. En el caso de turistas, visitantes y residentes conocemos su opinión a través de la encuestas de satisfacción.









03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés Necesidades / Expectativas ODS relacionados Promoción del destino y de la oferta turística (público final v profesionales). Resultados satisfactorios del nivel de satisfacción. Canal de comunicación con el ciudadano. Recogida de datos estadísticos y determinación del perfil Concejalía de del visitante turista. turismo de Presentación de la oferta turística imparcial. Asesoramiento turístico personalizado. Murcia Cumplimiento de la legislación. Estudio de mercados, oferta y demanda. Sostenibilidad del servicio. Reconocimiento de la excelencia en el servicio mediante certificaciones.







Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés Necesidades / Expectativas **ODS Relacionados** Estadística regional de usuarios. Promotores de la oferta global del destino Región de Murcia. Prescriptores de los proyectos y objetivos turísticos regionales. Contacto con la oferta del destino. **ITREM** Propietarios y divulgadores de la oferta y eventos turísticos. Actualización de los recursos turísticos regionales. Nivel de satisfacción adecuado de los servicios. OIT con un servicio acorde a las necesidades del turista y visitante. Cumplimiento de la legislación. Estabilidad laboral Personal interno. Remuneración según convenios Promoción interna eventual o Formación y reciclaje personal subcontratado Conciliación vida familiar Buen ambiente de trabajo







Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo Expectativas / Necesidades **ODS** relacionados interés Proveedores Cumplimiento de la legislación en materia de contratación pública. de Información de los procesos de contratación servicios Cumplimiento de requisitos del contrato /materiales Datos estadísticos del perfil de los usuarios de la red (visitantes, turistas y ciudadanos). Dinamización de la oferta del destino. Oferta Asesoramiento personalizado. Promoción y presencia de su oferta. turística de la Comercializadores de la oferta turística. región Nexo con administración local y regional. Incremento del consumo y gasto medio del visitante turista. Información de la legislación y normativa aplicable. Información actualizada y veraz. Servicio personalizado y amable. Residentes / Información en soporte papel y digital. Comunidad Información on line. Información general de eventos culturales, deportivos... Información de los servicios municipales. Local Integración de los ODS







Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Expectativas / Necesidades	ODS relacionados
Turistas / Visitantes	 Información imparcial, actualizada y veraz. Servicio personalizado y amable. Información en soporte papel y digital. Información en idiomas. Acceso a la información 24 horas / 365 Atención a las demandas de información vía RRSS. Accesibilidad universal. Medidas de seguridad ante Sars-Cov-2. Experiencia diferenciadora en la visita al OIT. Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social. 	3 SALUD 10 REDUCCION DE LAS PRODUCCION DE LAS P
Asociaciones y ONGs	 Acciones de sensibilización y difusión Colaboración en el ámbito social y medioambiental 	1 FIN DE LA POBREZA 1 STRABAJO DECENTE COMORDO 1 15 VEDA DE DEL DESENTE LIDERAR LIDE







Análisis DAFO

Tras llevar a cabo el diagnóstico interno y externo, hemos detectado las siguientes debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades a las que se enfrenta la organización:

DEBILIDADES

- Modelo de gestión turística del destino insuficiente para afrontar las necesidades y retos del turismo en el municipio.
- No se contempla la atención adaptada a otros tipos de discapacidad física como la auditiva o la visual en la prestación de los servicios de la OIT

FORTALEZAS

 Experiencia del turista notablemente satisfactoria (gastronomía, amabilidad y profesionalidad)

AMENAZAS

- Banalización del uso turístico de la Huerta de Murcia.
- Retraimiento en el consumo de los hogares por la situación económica.

OPORTUNIDADES

- Tendencia del turista hacia la autenticidad, la preocupación por el medioambiente, la accesibilidad universal, el turismo digital y la individualización.
- Obtener fondos externos participando en el Programa de Planes de Sostenibilidad Turística de Destinos, tanto en la convocatoria ordinaria como en la extraordinaria.







Identificación de los ODS

Los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) fueron definidos en 2015 por Naciones Unidas dentro de la AGENDA 2030, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y prosperidad.

La OIT de Murcia, reconociendo que las empresas tienen un papel clave en el cumplimiento de estos objetivos e impulsar la sostenibilidad, tras un diagnóstico interno y externo de la propia organización ha identificado y después priorizado aquellos ODS en los que puede contribuir de forma más relevante.











































Metodología para la priorización de ODS

A continuación, priorizamos los ODS identificados en función del impacto de económico, social y ambiental que tienen tanto para la organización como para los grupos de interés identificados y priorizados previamente.

Al grado de impacto se le proporcionamos un valor numérico del 1 = sin impacto, 2 = poco impacto, 3= neutro, 4= con impacto y 5= con bastante impacto.





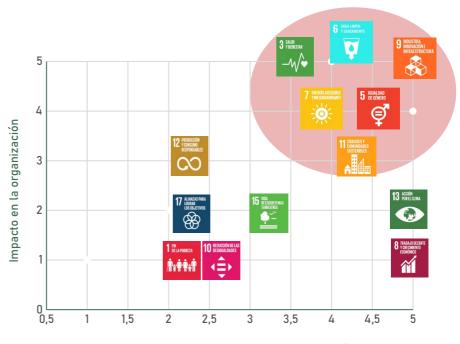




Matriz de priorización

En función de las variables indicadas anteriormente, los resultados de la priorización son:

Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Impacto en grupos de interés	Impacto en la organización
0DS 1	2	1
ODS 3	3	5
ODS 5	5	4
ODS 6	4	5
0DS 7	4	4
ODS 8	5	1
ODS 9	5	5
ODS 10	2	1
ODS 11	4	5
0DS 12	2	3
ODS 13	5	2
0DS 15	3	2
0DS 17	2	2









Resultados de la priorización

Por tanto, dirigiremos nuestros esfuerzos a los ODS localizados en la esquina superior derecha del gráfico mostrado anteriormente, es decir, aquellos que generan IMPACTO (4 o 5). Por consecuente, los ODS priorizados y que nutrirán el plan de sostenibilidad son los siguientes:









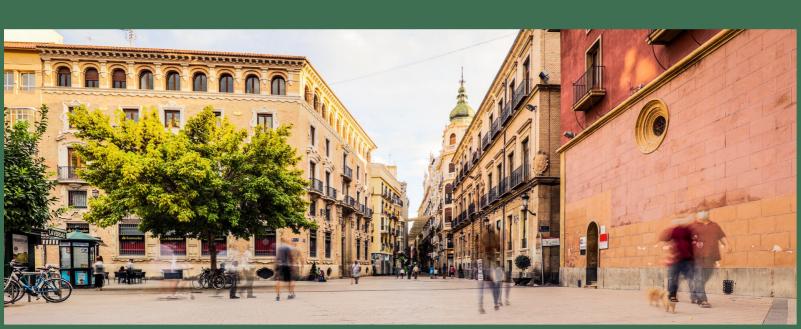












La oficina de Murcia ha elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en función de los ODS priorizados. Este plan reúne aquellas acciones estratégicas, plazos, calendarios, recursos y responsabilidades necesarias para lograr los ODS prioritarios identificados: 3,7,9, 10 y 15

Además, este plan es comunicado a todos los miembros de la organización y revisado anualmente por el Comité de Sostenibilidad para su mejora continua en función de los cambios producidos que afectan a la contribución de los ODS prioritarios.









3 SALUD Y BIENESTAR



META

3,A Eliminar el consumo de tabaco en los espacios cerrados y fomentar el deporte y el disfrute al aire libre sin humo.

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles. Información sobre las rutas ciclables y aptas para caminar y hacer senderismo.	2023	N° de acciones informativas sobre espacios naturales, protegidos y actividades en espacios abiertos.	Servicio de turismo

Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles







5 IGUALDAD DE GÉNERO



META

5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Realizar una búsqueda sobre los puntos violeta de la ciudad de Murcia ofreciendo así información específica sobre los mismos a los visitantes, turistas y residentes. Se informará al menos de su ubicación y contacto.	2023	N° puntos violeta disponibles en Murcia N° acciones de información	Servicio de turismo SALZILLO SERVICIOS







6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



META

6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Se expondrá en un lugar visible de la oficina cartelería que anime a los usuarios a utilizar los recursos hídricos de forma respetuosa y responsable durante su estancia o visita	2023	Cartelería Expuesta (Sí/No) Nº acciones de promoción	SALZILLO SERVICIOS







ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



META

7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Sustitución de la actual iluminación de la oficina actual por bombillas de bajo consumo (LED)	2023	Se ha realizado la instalación (sí/no)	SALZILLO SERVICIOS







INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



META

9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Implantación del Plan de Digitalización de la oficina de turismo	2023-2024	Nº acciones y mejoras realizadas en OIT Presupuesto asociado (€)	Servicio de turismo







11

CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



META

11.7 Proporcionar acceso universal. El Plan de Acción de la Agenda Urbana Murcia 2030 en el eje 4, se centra en un "municipio para las personas", que pretende hacer de Murcia un destino accesible, favorable a visitantes y residentes a través de un urbanismo accesible y a la digitalización de los servicios turísticos.

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Implantación del Plan de Acción de la Agenda Urbana Murcia 2030. La oficina de información turística estará directamente implicada en la implementación de este ODS a través de la ejecución de la ayuda para la mejora de puntos de información turística y creación de la oficina de información turística digital.	2023-2024	N.º de barreras arquitectónicas eliminadas en la oficina. N.º de trámites electrónicos adaptados.	Servicio de turismo







05. Seguimiento, control y mejora continua



05.

Seguimiento, control y mejora continua

Analizamos cada año el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad y su contribución a los ODS. Para ello utilizamos los siguientes métodos de seguimiento: Indicadores y una herramienta de autodiagnóstico (checklist).

El Comité de Sostenibilidad es responsable de este seguimiento, así como de comunicar los resultados del mismo a los grupos de interés de la organización.

En función de esos resultados obtenidos y el feedback proporcionado por los grupos de interés establecemos una serie de acciones para la mejora de su desempeño y eficacia en materia de ODS.

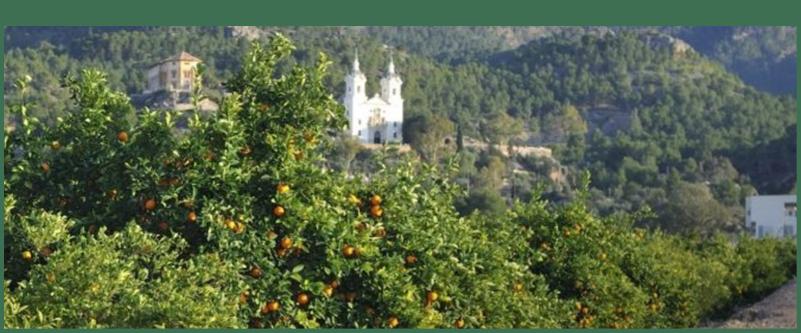








06. Conclusiones



06.Conclusiones

En conclusión, reconocemos el importante papel que tienen las organizaciones a la hora de contribuir al desarrollo sostenible. Por esta razón, mostramos un claro compromiso en llevar a cabo las actividades y prestar los servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en la economía, personas y el planeta.

Esta memoria contiene un resumen de las acciones con las que actualmente contribuimos al desarrollo sostenible así como aquellas acciones que se llevarán a cabo en 2023.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), finalmente en 2023 centraremos nuestros esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:













A finales del próximo año realizaremos un seguimiento y control del cumplimiento de las acciones del Plan para su mejora continua.









Informe desarrollado en el marco de un proyecto financiado por











