



RED DE OFICINAS  
DE TURISMO DE LA  
REGIÓN DE MURCIA

DC-OFT-01  
DOCUMENT DE QUALITE  
POLITIQUE RELATIVE AU SYSTÈME DE GESTION DE LA  
QUALITÉ

Édition: 2  
Juillet 2020  
Page 1 sur 1

**POLITIQUE DE QUALITÉ**  
**Réseau des Offices de Tourisme de la Région de Murcie**

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'utilisateur et transforment les offices de tourisme en « Offices de Tourisme du 21ème Siècle ».

**Assurer la sécurité de ses utilisateurs et travailleurs.** Le Réseau des Offices de Tourisme assume son engagement à gérer les risques dérivés du virus Sars-cov-2 et à soutenir la mise en œuvre de mesures préventives et organisationnelles pour son contrôle et sa minimisation, issues des évaluations des risques et les plans d'urgence élaborés par les différentes entités gestionnaires des offices de tourisme.

**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'utilisateur 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.

Tout cela sous un système de travail commun et à l'aide de l'outil informatique RITMO, intégré à la plate-forme de destination touristique intelligente de la Région de Murcie (NEXO).

Cette politique devrait être diffusée, à partir du Département de Qualité, à tous les Offices de Tourisme du Réseau d'Information Touristique de la Région de Murcie, de sorte qu'une fois comprise elle soit appliquée et mise à jour par tous les niveaux d'organisation.