



RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA

DC-OFT-01

DOCUMENTO DE CALIDAD

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Edición: 2

Julio 2020

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 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”.

Velar por la seguridad de sus usuarios y trabajadores. La Red de Oficinas de Turismo asume su compromiso con la gestión de los riesgos derivados del virus **Sars-cov-2** y con el apoyo a la implantación de las medidas preventivas y organizativas para su control y su minimización, derivadas de las Evaluaciones de Riesgos y los Planes de contingencia desarrollados por los diferentes entes gestores de las oficinas de turismo.

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 el 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.