## 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".

**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.