



## POLÍTICA DE CALIDAD

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 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.

## QUALITY POLICY

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'utilisateur et transformer les offices de tourisme en Offices de Tourisme du 21<sup>ème</sup> 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'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.

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 Tourismusinformativdiensten 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 Reisezieltdaten:** 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.