



1. CAPÍTULO 1: OBJETO, ALCANCE Y POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

1.1. INFORMACIÓN GENERAL.

Las oficinas de información turística de la RED DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA REGIÓN DE MURCIA disponen de un sistema integrado de calidad que es gestionado por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) y que funciona como un sistema multisite para las normas implantadas: UNE EN ISO 9001:2015 y UNE-ISO 14785.

Este Manual se ha definido para describir como la RED DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA REGIÓN DE MURCIA, cumple los requisitos de la Especificación para el Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones Turísticas (S de Sostenibilidad Turística).

1.1. OBJETO, ALCANCE Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Este documento tiene por objeto establecer las actividades llevadas a cabo por la Oficina de Turismo de la Red para cumplir con los requisitos de la Especificación para el Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones Turísticas (S de Sostenibilidad Turística).

El Sistema de Calidad, cuyas directrices generales contiene este Manual, se basa en la Especificación Técnica ESP-33-AUD-21; especificación para el cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas, además de toda la legislación aplicable a la actividad de la Oficina de Información Turística, contemplada en el Listado de **Requisitos Legales y Normativos (A-POFT-01-01)**.

1.2. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA.

Las Oficinas de Información Turística son **instrumentos al servicio del desarrollo turístico**, siendo su gestión exclusiva de los Ayuntamientos de los municipios en las que se hallan ubicadas.

El conjunto de Oficinas de turismo de la Región de Murcia se encuentra agrupado en la denominada RED DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA REGIÓN DE MURCIA, caracterizadas por una imagen, metodología de trabajo, herramientas de gestión y una prestación de servicios unificada, siendo dependientes del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM), creado en Enero 2013, para establecer una red de oficinas normalizada a través del sistema de gestión de calidad, en el que el ITREM coordina la implantación, coordinación, certificación y mantenimiento del sello conseguido por las oficinas de turismo.

La RED DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA REGIÓN DE MURCIA, se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos que tengan como objetivo prevenir, eliminar o reducir el impacto negativo de las actividades que se llevan a cabo en las oficinas de turismo y de sus instalaciones, orientando sus acciones al cumplimiento de la Agenda 2030. Para dar respuesta a lo anteriormente expuesto la red ha definido un compromiso a través de la **DC-OFT-08 Política de Sostenibilidad de la Red**.



2. CAPÍTULO 2: DIAGNOSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN

2.1. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

Con carácter anual, la Dirección de Calidad de la RED, llevará a cabo el análisis, seguimiento y evaluación de las **cuestiones tanto externas como internas** que son pertinentes a la RED, y que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos en los servicios prestados y en su compromiso de contribución con los Objetos de Desarrollo Sostenible.

Para esta revisión la Dirección del Calidad podrá nutrirse de estudios, análisis y planes específicos de proyectos competentes a la RED, estudios de consultoras externas y análisis estratégicos del sector turístico, de otras redes de oficinas de turismo, llevados a cabo directamente por el ITREM o por otros organismos. En este análisis se tendrán en cuenta los factores externos (coyuntura turística, entorno legal que pueda afectar a los procesos de la organización, así como a la ejecución de los ODS y tecnológico, tendencias, etc.) y las cuestiones internas tales como el desempeño de los procesos por parte de la RED, sus recursos, su misión, su política, etc.

Los requisitos legales, que afecten a los procesos y servicios prestados, así como la normativa económica, sociocultural y medioambiental clave para la consecución de los ODS será revisada por el Comité de Mejora y Sostenibilidad, con carácter anual y reflejada en el **Listado de Requisitos legales y Normativo (A-POFT01-1)**.

El Informe de Revisión del Sistema de la Red de Oficinas de Turismo, es validado por el Comité de Mejora y Sostenibilidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia (P-OFT-01), reflejando una visión como red de estas cuestiones y teniendo como finalidad **nutrir los análisis internos y externos** de cada una de las oficinas de turismo.

Además de esta revisión general a nivel de Red, las Oficinas de Turismo llevan a cabo un **análisis de las cuestiones tanto externas como internas** en el proceso de implantación, con la finalidad de diagnosticar sus capacidades (compromisos, políticas, procesos o sistemas) e identificar los retos y oportunidades a los que se enfrenta respecto a su contribución e implantación de los ODS, que queda reflejado en la **Memoria de Sostenibilidad**. Este análisis será revisado con carácter anual y reflejado en la correspondiente edición de la Memoria de Sostenibilidad.

2.2. GRUPOS DE INTERÉS

La Red de Oficinas, ha identificado los grupos generales de interés relevantes y seleccionar aquellos más vinculados a la implantación de los ODS, quedando reflejados en el documento de “Identificación de las necesidades y expectativas de las partes Interesadas”, que es revisado con carácter anual por parte del Comité de Mejora y Sostenibilidad tal como indica el P-OFT-01 de Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se pone a disposición de las partes interesadas y grupos de interés la Política de Sostenibilidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia (DC-OFT-08) a través de web itrem.es.

Las opiniones de los **actores municipales** que forman parte de los diferentes **grupos de interés** son **recabadas** por las **Oficinas de Turismo** a través de las interacciones con la oferta del destino, los ciudadanos, los visitantes /turistas y las diferentes organizaciones con las que las oficinas de turismo tienen establecidas alianzas, siendo relevantes para la identificación y consecución de los ODS prioritarios.



RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA

MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES TURÍSTICOS DE LA RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA M-S-01

Edición: 1
Febrero 2023
Página 3 de 6

Así mismo, cada oficina de turismo lleva a cabo la identificación de sus **grupos particulares** de interés, que quedan reflejados en la **Memoria de Sostenibilidad**. Esta identificación será revisada con carácter anual y reflejado en la correspondiente edición de la Memoria de Sostenibilidad.

2.3. IDENTIFICACIÓN, SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS ODS

La Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, teniendo en cuenta el análisis del contexto de la organización, los grupos de interés y la Política de Sostenibilidad, ha llevado a cabo una identificación general de los ODS (**Decálogo de Objetivos de Desarrollo Sostenible DC-OFT-07**) y de las acciones a través de las cuales las Oficinas de Turismo pueden contribuir a los mismos.

En el proceso de implantación de la S de Sostenibilidad Turística y sobre la base del Decálogo de Objetivos de Desarrollo Sostenible DC-OFT-07, cada oficina de turismo lleva a cabo su propia **identificación y selección de ODS** sobre los que puede realizar contribuciones, con el objetivo mejorar los impactos socioculturales, económicos y medioambientales de sus servicios turísticos. Esta identificación queda reflejada en la **Memoria de Sostenibilidad**, que es revisada con carácter anual.

Tras la **identificación** las oficinas de turismo llevan a cabo la evaluación de los ODS sobre los que van a establecer acciones y objetivos, priorizando unos sobre otros, teniendo en cuenta la relevancia e impacto y la influencia que estos ejercen en sus grupos de interés, así como:

- Los impactos **actuales** y **potenciales** de la oficina de turismo en el entorno sociocultural, económico y medioambiental y la importancia de éstos en la opinión de sus grupos de interés relevantes.
- Los **conocimientos, competencias y capacidades** de la oficina de turismo y cómo esto puede ser aprovechado por la misma en beneficio de la sociedad y medioambiente.
- Los **productos, servicios o inversiones** de la oficina de turismo que pueden llevarse a cabo generando un impacto en los ODS.
- Las **oportunidades de mejorar** la competitividad o hacer crecer a la oficina de turismo a través de la innovación y desarrollo de nuevos servicios.
- La posibilidad de la oficina de turismo de adaptarse más fácilmente a **nuevas regulaciones** de su servicio.

Para la priorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se ha usado una **matriz de valoración** asignando valores numéricos en el rango del 1-5 (1 = sin impacto, 2 = poco impacto, 3= neutro, 4= con impacto y 5= con bastante impacto, dando como resultado una matriz de priorización en la que la oficina de turismo centrará sus esfuerzos en los ODS ubicados en el lado superior derecho de la matriz.

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

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



MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES TURÍSTICOS DE LARED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA M-S-01

Edición: 1
Febrero 2023
Página 4 de 6

Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Impacto en grupos de interés	Impacto en la organización
ODS 1	1	1
ODS 2	3	1
ODS 3	4	4
ODS 4	4	1
ODS 5	5	5
ODS 8	6	2
ODS 9	2	1
ODS 10	4	6
ODS 11	8	4
ODS 12	1	3
ODS 13	8	2
ODS 14	2	2
ODS 17	1	2



Esta priorización queda reflejada en la Memoria de Sostenibilidad y es revisada con carácter anual quedando reflejadas las modificaciones en la siguiente edición.

3. CAPÍTULO 3: DEFINICIÓN DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD A PARTIR DE LOS ODS PRIORIZADOS

3.1. DEFINICIÓN DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD A PARTIR DE LOS ODS PRIORIZADOS

Las Oficinas de Turismo, tras haber priorizado los ODS, llevan a cabo la **planificación de sus actividades para contribuir a los ODS** que han identificado como prioritarios, este plan debe ser coherente con la Política de Sostenibilidad de la Red de Oficinas de Turismo, las expectativas de las partes interesadas o grupos de interés relevantes del destino y la propia estrategia en materia de sostenibilidad del municipio.

Esta planificación queda reflejada en la **Memoria Anual de Sostenibilidad** que es realizada por el responsable de las Oficinas de Turismo con la aprobación de la concejalía de Turismo y validadas por el Comité de Mejora y Sostenibilidad, siendo entonces **distribuidas internamente a través del gestor documental de NEXO** y comunicadas a los grupos de interés relevantes, **a través de la web municipal, redes sociales u otros medios de difusión**.

Esta **planificación** recoge los ODS prioritarios y metas estratégicas asociadas a cada uno de ellos, los responsables de su consecución, las actuaciones que se van a llevar a cabo con el calendario de fechas de las mismas y los plazos.

Estas **metas** serán tratadas como **objetivos dentro del Sistema de gestión de Calidad** y registrados en el apartado de Indicadores y Objetivos de la plataforma Nexo, tal y como indica la **instrucción IC –OFT-11 de Objetivos e Indicadores**. Cada meta será registrada como un objetivo, incluyendo *responsables, plazos, recursos, indicadores de seguimiento y fecha de consecución*.

El **seguimiento** de las acciones planificadas será realizado de **manera cuatrimestral** por las oficinas de turismo, a través de los objetivos e indicadores de sostenibilidad. Las acciones planificadas serán revisadas con carácter anual, como indica el P-OFT-01 de Planificación del Sistema y cuando se produzcan cambios en el entorno de la Oficina de Turismo o de la Red que puedan afectar de manera directa e indirecta a su contribución a los ODS.



3.2. IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD

Las **responsabilidades y funciones** de la consecución del Plan de Sostenibilidad Turística quedan reflejadas en el **DC-OFT-02 de Organigrama y funciones**, estando descritas las acciones y competencias del Comité de Mejora y Sostenibilidad y del personal de las Oficinas de Turismo en materia de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La Red de Oficinas de turismo lleva a cabo a través del **plan de formación anual**, la programación de un conjunto de acciones encaminadas a la fomentar la sensibilización y concienciación del personal de las oficinas de turismo en su contribución a los ODS, con la finalidad de involucrar e integrar a todo el personal en el desarrollo del plan de sostenibilidad.

Las acciones formativas son planificadas, gestionadas y registradas según lo indicado en el **P-OFT-05 de Formación**.

4. CAPÍTULO 4: CONTROL Y MEJORA CONTINUA

4.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN

La Red de Oficinas de Turismo lleva a cabo un control sobre el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad, así como su contribución a los ODS, a través del **seguimiento de los objetivos de Sostenibilidad** en la plataforma NEXO y del **Informe de revisión de Sistema y Memoria anual (F-MQ01-03)**, que es llevado a cabo con carácter anual por los responsables de las Oficinas de Turismo.

Así mismo los indicadores asociados a los objetivos, metas y acciones que desarrollan los compromisos adquiridos con los ODS que han sido priorizados por las oficinas de Turismo, **son revisados con carácter cuatrimestral**, tal y como indica el P-OFT-01 de Planificación del sistema.

Los indicadores seleccionados por las oficinas de turismo, para evidenciar la consecución de las metas y acciones propuestas podrán ser seleccionados del ANEXO III a la especificación técnica ESP-33-AUD-21 y en cualquier caso serán deben medibles, comparables, relevantes y fiables, debiendo cubrir al menos aspectos económicos, medioambientales y socioculturales.

4.2. MEJORA CONTINUA

Con carácter anual y derivados de los resultados del análisis de objetivos e indicadores, los responsables a nivel de Oficinas de Turismo y la Dirección de Calidad, a nivel de Red de Oficinas, identifican las acciones necesarias para la mejora del desempeño en materia de ODS.

El responsable de la Oficina deberá realizar una vez al año una **Revisión del Sistema y Memoria Anual F-MQ01-03** que es un análisis de todo lo acontecido en la oficina de turismo contemplando en materia de ODS:

- Seguimiento de los objetivos de calidad y sostenibilidad.
- Seguimiento de indicadores de sostenibilidad.
- Cambios en el entorno que puedan afectar de manera directa e indirecta su contribución a los ODS.
- Análisis del feedback de las partes interesadas / grupos de interés relevantes en el proceso de mejora continua.
- Asignación de recursos (recursos económicos, humanos, etc.) necesarios para los objetivos, acciones de mejora y plan de actuaciones establecido por la oficina de turismo para el próximo periodo y evaluación de del periodo anterior.



RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA

MANUAL DE SOSTENIBILIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES TURÍSTICOS DE LARED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA M-S-01

Edición: 1
Febrero 2023
Página 6 de 6

- Plan de Mejoras, que recoja las mejoras a llevar a cabo en la consecución del plan de sostenibilidad, tras el análisis de los resultados de objetivos e indicadores sostenibles. Estas podrán ser tratadas como Acciones Preventivas según indica e P-OFT-03 o formar parte de los objetivos y metas de sostenibilidad.

4.3. INFORME DE SOSTENIBILIDAD

A través de la Memoria de Sostenibilidad, las Oficinas de Turismo muestran cuál es su compromiso actual respecto a los ODS y su desempeño económico, ambiental y sociocultural en relación al cumplimiento del Plan de Sostenibilidad.

La **Memoria** será **puesto a disposición de los grupos de interés relevantes** y en su caso a través de diversos canales como al web de turismo del municipio, Redes sociales, etc.

5. CAPÍTULO 5: REPORTE Y COMUNICACIÓN.

Las Oficinas de turismo que componen la Red, comunicarán a sus grupos de interés relevantes la labor realizada en su contribución a los ODS a través de la Memoria Anual de Sostenibilidad, usando los canales de transparencia a su disposición, como son la web de turismo, web de transparencia, redes sociales, etc.

La información trasladada a sus **grupos de interés internos** irá encaminadas a promover el compromiso respecto al logro de los objetivos de sostenibilidad marcados por la Oficinas de Turismo

Y en cuanto a la información trasladada a los **grupos de interés externos**, irá encaminada a mostrar el compromiso de las Oficinas de Turismo respecto a los ODS, así como difundir buenas prácticas a seguir en comunidades locales, recursos y medio natural.

Se propondrán **campañas de sensibilización** a la oferta del destinos, turistas y ciudadanos como herramientas de promoción para que los grupos de interés apoyen las practicas sostenibles llevadas a cabo por las oficinas de turismo.

6. HISTÓRICO DE MODIFICACIONES.

EDICIÓN	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACIÓN
1	Febrero 23	Emisión inicial del procedimiento