

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Conscientes de la importancia de un desarrollo **turístico sostenible**, la Red de Oficinas de Turismo se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto negativo de nuestras instalaciones y actividades, orientando sus acciones al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para ello se compromete al cumplimiento de los requisitos recogidos en la Especificación Técnica para el cumplimiento de los ODS en Organizaciones Turísticas del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y implementar el **Decálogo de ODS de la Red de Oficinas de Turismo (DC-OFT-07)** que recoge los compromisos concretos con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con los siguientes puntos de actuación:

- **Integrar la gestión sostenible en el servicio de información turística:** Uno de nuestros principales objetivos es integrar la gestión sostenible en los servicios de información turística prestados, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: sociocultural, económico y ambiental.
- **Desarrollo del Plan de Sostenibilidad** a nivel de oficina de turismo. Identificar, seleccionar y priorizado aquellos ODS sobre los que tiene capacidad de actuar y desarrollar un plan de acciones estratégicas a nivel de cada uno de los destinos, que den respuesta mediante acciones y objetivos concretos a la implantación de los ODS en la gestión de las oficinas de turismo.
- **Gobernanza sostenible y mejora continua.** Integrar en la organización de la Red, a través del Comité de Sostenibilidad y Mejora, la coordinación de las actuaciones en materia de sostenibilidad en las diversas oficinas, revisando el Plan de Sostenibilidad con carácter anual, para identificar y marcar los nuevos retos, ayudar a mejorar las áreas más vulnerables y reforzar los puntos fuertes del destino.
- **Sensibilización y formación de los profesionales de las Oficinas de Turismo.** Motivar y capacitar a técnicos de las oficinas de turismo con acciones formativas y de concienciación sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales y sociales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones llevadas a cabo.
- **Comunicar y difundir a través de diversos canales,** regionales y municipales a los usuarios, el sector y otros grupos de interés, los resultados de los planes de sostenibilidad y los logros con los compromisos adquiridos.

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.

SUSTAINABILITY POLICY

Aware of the importance of sustainable tourism development, the Tourist Information Offices Network is committed to the sustainable management of its activities, adopting commitments aimed at preventing, eliminating or reducing the negative impact of our facilities and activities, directing its actions towards compliance with the 2030 Agenda for Sustainable Development and the Sustainable Development Goals (SDGs).

To this end, it undertakes to meet the requirements contained in the Technical Specification for the fulfilment of the SDGs in Tourism Organizations of the Spanish Tourism Quality Institute (ICTE) and implement the Tourist Information Offices Network SDG Decalogue that includes specific commitments with the 17 Sustainable Development Goals, with the following points of action:

- **Integrate sustainable management into the tourist information service:** One of our main objectives is to integrate sustainable management into the tourist information services provided, assuming the commitments of continuous improvement in all areas of sustainability: sociocultural, economic and environmental.
- **Development of the Sustainability Plan** at the tourist information office level. Identify, select and prioritize those SDGs on which it has the capacity to act and develop a strategic action plan at the level of each of the destinations in order to respond, through specific actions and objectives, to the implementation of the SDGs in tourist information office management.
- **Sustainable governance and continuous improvement.** Integrate into the Network organization, through the Sustainability and Improvement Committee, the coordination of sustainability actions at the various offices, reviewing the Sustainability Plan on an annual basis, to identify and mark new challenges, help improve the most vulnerable areas and reinforce the strengths of the destination.
- **Awareness-raising and training of Tourist Information Office professionals.** Motivate and provide tourist office professionals with training and awareness-raising actions regarding sustainable tourism principles, to promote good environmental and social practices in the environment, participate in external activities, and report both internally and externally on the progress and actions carried out.
- **Communicate and disseminate through various channels,** regional and municipal, to users, the sector and other stakeholders, the results of the sustainability plans and the achievements with the commitments acquired.

This policy must be disseminated by the Quality Assurance Directorate to the entire Region of Murcia Tourist Information Offices Network, so that, once it is understood by all its components, it is applied and kept up to date by all organization levels.



POLITIQUE DE DURABILITÉ

Conscient de l'importance d'un développement **touristique durable**, le Réseau des Offices de Tourisme s'engage à mener une gestion durable de ses activités, en adoptant des engagements visant notamment à prévenir, éliminer ou encore à réduire l'impact négatif de ses installations et activités, avec des actions respectant l'Agenda 2030 pour le Développement Durable et les Objectifs de Développement Durable (ODS).

Le Réseau s'engage donc à respecter les exigences requises dans la Spécification Technique pour le respect des ODS dans les Organisations Touristiques de l'Institut pour la Qualité Touristique Espagnole (ICTE) et à mettre en œuvre le **Décalogue des ODS du Réseau des Offices de Tourisme** qui comprend les engagements concrets des 17 Objectifs de Développement Durable, avec les points d'action suivants:

- **Intégrer la gestion durable dans le service d'information touristique:** L'un de nos principaux objectifs est d'intégrer la gestion durable dans les services d'information touristique proposés, en assumant les engagements d'amélioration continue dans tous les domaines de durabilité : socio-culturel, économique et environnemental.
- **Développement du Plan de Durabilité** au niveau des offices de tourisme. Identifier, sélectionner et donner priorité aux ODS pour lesquels les offices ont la capacité d'agir et de développer un plan d'action stratégique pour chaque destination, répondant par des actions et des objectifs concrets à l'implantation des ODS dans la gestion des offices de tourisme.
- **Gouvernance durable et amélioration continue.** Intégrer la coordination des actions en matière de durabilité dans les différents offices dans l'organisation du Réseau, par le biais du Comité de Durabilité et d'Amélioration, en révisant chaque année le Plan de Durabilité afin d'identifier et de marquer de nouveaux défis, d'aider à améliorer les domaines les plus vulnérables et de consolider les points forts de la destination.
- **Sensibilisation et formation des professionnels des Offices de Tourisme.** Motiver et habiliter les techniciens des offices de tourisme avec les actions de formation et de conscientisation sur les principes de tourisme durable, promouvoir les bonnes pratiques environnementales et sociales du milieu, participer aux activités externes et informer concernant les progrès et les actions menées aussi bien en interne qu'en externe.
- **Communiquer et diffuser via différents canaux,** au niveau régional et municipal pour les utilisateurs, le secteur et les groupes d'intérêts, les résultats des plans de durabilité et les succès avec les engagements acquis.

Cette politique doit être diffusée depuis la Direction de Qualité à toutes les Offices du Réseau d'Information Touristique de la Région de Murcie, afin d'être appliquée et actualisée à tous les niveaux de l'organisation lorsqu'elle sera comprise par l'ensemble de ses composants.

NACHHALTIGKEITSPOLITIK

Das Netzwerk der Fremdenverkehrsbüros ist sich der Bedeutung einer **nachhaltigen Tourismusedwicklung** bewusst, weshalb es sich zu einem nachhaltigen Management seiner Aktivitäten verpflichtet, indem es Verpflichtungen eingeht, die darauf abzielen, die negativen Auswirkungen unserer Einrichtungen und Aktivitäten zu vermeiden, zu beseitigen oder zu verringern und sein Handeln auf die Einhaltung der Agenda 2030 der Ziele für die nachhaltige Entwicklung (SDGs) auszurichten.

Zu diesem Zweck verpflichtet es sich, die Anforderungen der Technischen Spezifikation für die Erfüllung der SDGs in Tourismusorganisationen des Spanischen Instituts für Tourismusqualität (ICTE) zu erfüllen und den **Dekalog der SDGs des Netzwerks der Fremdenverkehrsbüros** umzusetzen, der spezifische Verpflichtungen zu den 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung mit den folgenden Aktionspunkten enthält:

- **Integration von nachhaltigem Management in die touristischen Informationsdienste:** Eines unserer Hauptziele ist es, nachhaltiges Management in die angebotenen touristischen Informationsdienste zu integrieren, wobei wir uns zur kontinuierlichen Verbesserung in allen Bereichen der Nachhaltigkeit verpflichten: soziokulturell, wirtschaftlich und ökologisch.
- **Entwicklung des Nachhaltigkeitsplans** auf Ebene des Fremdenverkehrsbüros. Bestimmung, Auswahl und Priorisierung derjenigen SDGs, bei denen es handlungsfähig ist, und Entwicklung eines strategischen Aktionsplans auf der Ebene jedes Reiseziels, der durch konkrete Aktionen und Ziele die SDGs in der Verwaltung der Fremdenverkehrsbüros umsetzt.
- **Nachhaltige Unternehmensführung und kontinuierliche Verbesserung.** Koordinierung von Nachhaltigkeitsmaßnahmen in den verschiedenen Büros innerhalb der Netzwerkorganisation durch den Ausschuss für Nachhaltigkeit und Verbesserung, wobei der Nachhaltigkeitsplan jährlich überprüft wird, um neue Herausforderungen zu identifizieren und zu markieren, die anfälligsten Bereiche zu verbessern und die Vorzüge des Reiseziels zu stärken.
- **Sensibilisierung und Schulung von Mitarbeitern der Fremdenverkehrsbüros.** Motivation und Qualifizierung von Technikern der Fremdenverkehrsbüros durch Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen zu den Grundsätzen des nachhaltigen Tourismus, zur Förderung guter ökologischer und sozialer Praktiken im Arbeitsumfeld, zur Teilnahme an externen Aktivitäten und zur internen und externen Berichterstattung über die Fortschritte und durchgeführten Maßnahmen.
- **Kommunikation und Verbreitung** der Ergebnisse der Nachhaltigkeitspläne und der Umsetzung der eingegangenen Verpflichtungen über verschiedene regionale und kommunale Kanäle an die Nutzer, den Sektor und andere Interessengruppen.

Diese Politik muss von der Abteilung für Qualitätsmanagement an alle Fremdenverkehrsbüros des Netzwerks der Region Murcia weitergegeben werden, damit sie, sobald sie von allen ihren Beteiligten verstanden wurde, auf allen Ebenen der Organisation angewendet und auf dem neuesten Stand gehalten wird.

