



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Oficina de Turismo de Torre Pacheco

Diciembre 2023 / Edición 2

Contenidos

- 1.- Presentación de la organización
- 2.- Política y compromisos de sostenibilidad
- 3.- Diagnóstico, identificación y priorización de ODS
- 4.- Plan de sostenibilidad
- 5.- Seguimiento, control y mejora
- 6.- Conclusiones



01. Presentación de la organización



01.

Presentación de la organización

Quiénes somos

La Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Torre Pacheco se creó en el año 2003, estableciendo desde sus inicios una Oficina de Turismo para la atención de visitantes, turistas y residentes.

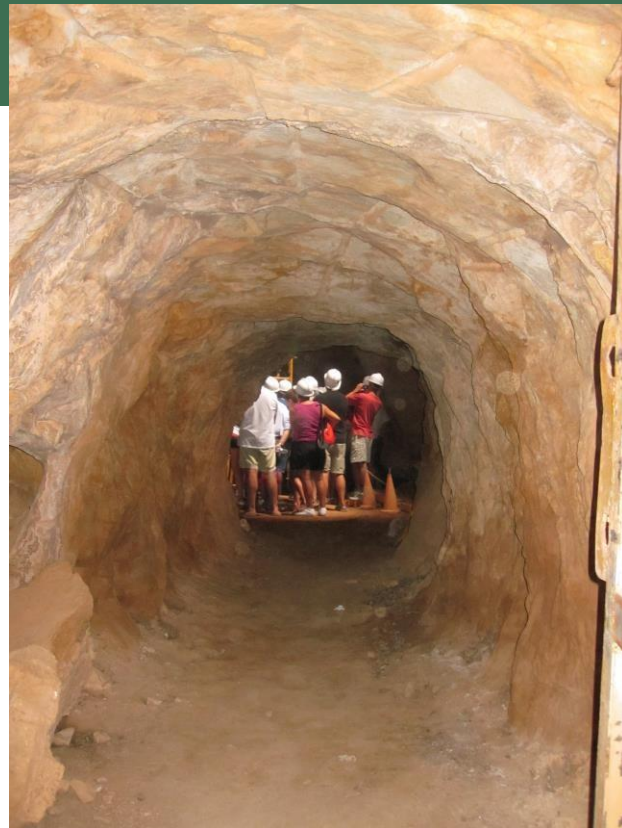
En los primeros años se hizo un gran esfuerzo por poner en valor los recursos turísticos que disponía el municipio, diseñando 4 Rutas Turísticas: Ruta Cabezo Gordo, Ruta de los Molinos “La fábrica del Viento”, Ruta Verde “De la Semilla al Plato” y Ruta Urbana. También fue necesario la creación de material explicativo impreso como: Cuadernos Didácticos de las diferentes rutas, folletos explicativos, guías y mapas del municipio y sus pedanías.

Asimismo, la Oficina de Turismo comenzó a tener presencia en el Palacio de Ferias y Exposiciones de la Región de Murcia (IFEPA), estableciendo un Punto de Información en el Stand del Ayuntamiento y en eventos de gran importancia como el Festival de Flamenco de Lo Ferro o la Feria de Primavera de Murcia.

01. Presentación de la organización

Quiénes somos

Integrada en la Concejalía de Turismo, se organizan diversos eventos a lo largo del año como son: Visitas Guiadas y Teatralizadas, Jornada de Puertas Abiertas a La Sima de las Palomas, Jornada de Limpieza en el Cabezo Gordo, Visitas Paleontológicas a la Sima de las Palomas, Catas Gastronómicas, Escape Cave y un largo etcétera. Estas actividades consiguen la atracción de visitantes a nuestros enclaves más turísticos como son el paisaje protegido del Cabezo Gordo y el singular paraje de El Pasico con su Molino de Viento y la Ermita que alberga la Virgen de El Pasico.



01.

Presentación de la organización

Quiénes somos

Formamos parte de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, en la cual trabajamos todas las oficinas de la red conjuntamente con objetivos, una misma intranet y formación continua, lo que supone un gran enriquecimiento.

En el año 2005, la Oficina de Turismo de Torre Pacheco implanta su primer sello de calidad la "ISO 9001". Siguiendo esta línea de excelencia en su servicio, obtiene la "Q de Calidad" en el año 2007 y la S de Sostenibilidad y el SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos) en el 2023, distinguiéndose 10 empresas del municipio.



01.

Presentación de la organización

A qué nos dedicamos



01.

Presentación de la organización

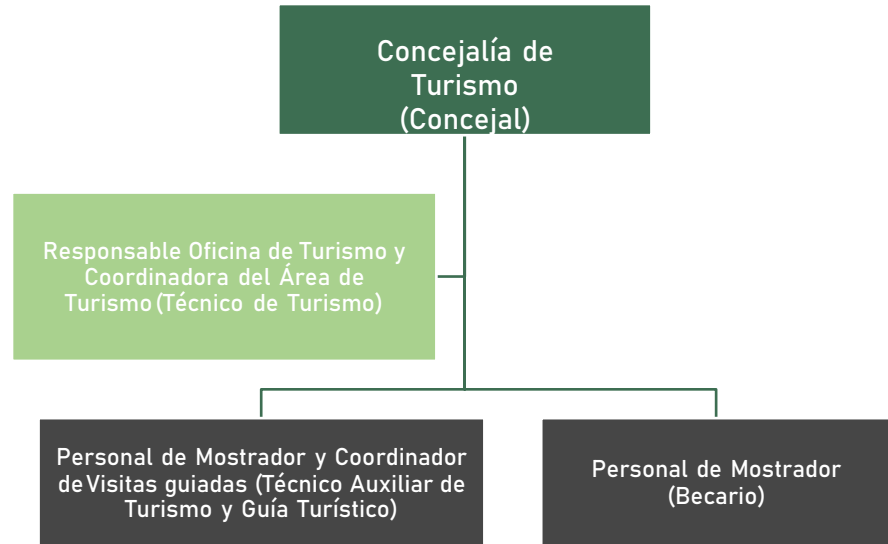
Ubicación y contacto

- Dirección: CAES, Paseo Villa Esperanza, 13
- Página web: www.torrepacheco.es
- Teléfono: 968 579 937
- Email: turismo@torrepacheco.es



01. Presentación de la organización

Organigrama



01. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

Formamos parte del Comité de Mejora y Sostenibilidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, en la que participan todos los responsables de las OIT de la Red. Los miembros de este comité son designados cada año por la Dirección de Calidad del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) y representan las diferentes tipologías de oficinas que componen la Red.

Este comité se reúne periódicamente para realizar una revisión de la situación del sistema de calidad y sostenibilidad y estudiar la evolución de aquellas acciones destinadas a la mejora que hayan sido implantadas.



01.

Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

Funciones del comité

- Asegurar que los sistemas de gestión implantados cumplen con los requisitos de las normas y especificaciones de referencia.
- Asegurar que los servicios prestados cumplen los requisitos establecidos y se alcanzan los resultados esperados.
- Ser el órgano técnico que proponga, apruebe y valide las modificaciones en los procesos y servicios prestados, incluido el diseño de nuevos servicios.
- Identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que se tiene capacidad de actuar, canalizando los intereses de los grupos de interés externos a la organización (otras administraciones locales, empresas, opinión pública, usuarios, asociaciones, etc.).
- Aprobar los objetivos y las acciones de mejora en materia de calidad, sostenibilidad y seguridad que integran el Plan de objetivos anuales y el Plan de Sostenibilidad Turísticos de la Red.

01.

Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

Funciones del comité

- Realizar el seguimiento, medición y evaluación de los planes implementados, evaluando su eficacia y sus posibles mejoras.
- Determinar las necesidades formativas para el personal de la Red de Oficinas de Turismo.
- Aprobar los cambios y modificaciones en la plataforma de gestión NEXO.
- Revisar y aprobar la documentación del Sistema de Gestión Integrado.
- Analizar los riesgos asociados a los procesos y valide las acciones derivadas y oportunidades de mejora.
- Determinar el diseño de nuevos servicios, o las modificaciones de los existentes, verificar, validar y aprobar el diseño de nuevos servicios y los cambios en los existentes.

01. Presentación de la organización

Alianzas con asociaciones

Participamos y colaboramos de forma activa con las siguientes entidades turísticas y no turísticas para impulsar nuestra contribución en los Objetivos para el Desarrollo Sostenible:



CONFEDERACIÓN COMARCAL DE
ORGANIZACIONES EMPRESARIALES
DE CARTAGENA



02.

Política y compromisos de sostenibilidad



02.

Política y compromisos de sostenibilidad

Conscientes de la importancia del desarrollo turístico sostenible, todas las oficinas de la Red nos comprometemos a llevar a cabo una gestión sostenible de nuestras actividades mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto negativo de nuestras instalaciones y actividades, encaminando nuestras acciones al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Por esta razón, nos comprometemos 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 a implementar el Decálogo de ODS de la Red de Oficinas de Turismo que recoge los compromisos concretos sobre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con las siguientes actuaciones:

02.

Política y compromisos de sostenibilidad

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.

Desarrollar el Plan de Sostenibilidad a nivel de oficina de turismo: identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que tenemos capacidad de actuar, desarrollando un plan de acciones estratégicas para cada uno de los destinos, que dé respuesta mediante acciones y objetivos concretos a la implantación de los ODS en la gestión de las oficinas de turismo.

Asegurar una gobernanza sostenible y la 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.

02.

Política y compromisos de sostenibilidad

Sensibilizar y formar a los profesionales de las Oficinas de Turismo: motivar y capacitar a los técnicos de las oficinas de turismo con acciones formativas y de concienciación sobre los principios del turismo sostenible, promoviendo las buenas prácticas medioambientales y sociales en el entorno, participando en actividades externas, e informando 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, al sector y otros grupos de interés, de los resultados de los planes de sostenibilidad y los logros respecto a los compromisos adquiridos.

Esta política es difundida desde la Dirección de Calidad del ITREM a todas las Oficinas de la Red, para que, una vez comprendida por todos sus componentes, sea aplicada y mantenida diariamente por todos los niveles de organización.

03.

Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

Análisis Interno

Se han identificado los siguientes recursos, competencias, tecnologías, servicios y actividades que pueden contribuir y generar impacto en la implantación de los ODS:

Recursos	Recursos humanos: profesionales formados en materia de turismo sostenible a través de los cursos realizados por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).
Competencias	Recursos materiales: instalaciones de la oficina (mostrador), equipos tecnológicos, pantallas, folletos turísticos digitalizados en códigos QR. Promoción de la oferta turística a nivel regional y local. Atención presencial, telefónica, por correo postal y correo electrónico al turista/visitante/residente.
Tecnologías	Página web Redes sociales Intranet (ITREM) Pantallas digitales

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis interno

1 FIN DE LA POBREZA



Fomentamos el respeto hacia los valores locales y aquellos que redunden en beneficios para los colectivos más desfavorecidos que sean partícipes de la oferta turística.

Proporcionamos información sobre los valores tradicionales, gastronomía propia y eventos o festividades locales en los que se promueven los recursos y patrimonio autóctono, favoreciendo sobre todo a las pequeñas empresas locales.

A parte de la información disponible en canales online y en la propia oficina, también ofrecemos rutas y visitas guiadas (algunas de ellas teatralizadas) para conocer estos recursos.



03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

2 HAMBRE
CERO



Promocionamos de manera objetiva y responsable, la oferta gastronómica de la Región de Murcia con la puesta en valor de los cultivos y ganaderías tradicionales y locales.

Organizamos eventos gastronómicos como ferias, rutas de la tapa, catas o degustaciones para el impulso de los productos locales artesanales, de temporada, D.O e Indicación Geográfica Protegida (IGP) como el melón de piel de sapo, cervezas y vinos tradicionales (Trinitaria, La Diligente y Bodega Madrid Romero), lácteos del barranquillo, entre otros.

En estos eventos participan directamente empresarios de la zona.

Ejemplos: Fiestas del Melón, Ruta de la Tapa y Pincho Trinitario o Catas Gastronómicas en el Cabezo Gordo, englobado dentro de la programación Atardeceres con Encanto.



03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

3 SALUD Y BIENESTAR



Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Además de promover la realización de rutas de senderismo en la naturaleza y otras actividades de turismo activo (ciclismo, golf, etc.), somos uno de los destinos pioneros en el GEOCACHING.

El GEOCACHING es una actividad centrada en encontrar objetos escondidos en un lugar a través de una App de geolocalización. Cada vez que te desplazas a buscar uno de estos objetos, descubres también un nuevo lugar, su entorno, sus gentes, su historia... Ya que cada tesoro oculto incluye un enlace en la página web que proporciona información o datos históricos, geológicos, biológicos sobre el lugar que se está visitando.



03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

3 SALUD Y BIENESTAR



Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Ofrecemos y organizamos rutas guiadas de diferentes temáticas:

- Visitas Teatralizadas al Cabezo Gordo.
- Juego de Escape Room en el Cabezo Gordo.
- Visitas Paleontológicas a la Sima de las Palomas.
- Ruta Verde “De la Semilla al Plato”.
- Ruta de los Molinos de Viento.
- Ruta Urbana.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Acciones de formación interna

Anualmente nuestro personal recibe formación continua a través del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) con el objetivo de impulsar su desarrollo y crecimiento profesional y personal. Entre otras temáticas, esta formación contempla temáticas como la sostenibilidad, calidad e innovación.

Desde la oficina fomentamos la formación del sector privado para empresas y servicios turísticos de Torre Pacheco dentro del proyecto SICTED.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



Participamos activamente en la lucha contra la violencia de género y la igualdad entre hombres y mujeres.

- En la propia fachada de la oficina exponemos cartelería que promueve la tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia machista.
- Somos un “Punto Libre de Violencia”, implicándonos así directamente en la lucha y sensibilización sobre la violencia de género.



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

- El Ayuntamiento dispone de un Plan de Igualdad que incluye programas de actuación específicos en caso de que se detecte algún caso de violencia de género, facilitando lo permisos necesarios ante necesidades jurídicas o de salud.
- En la Oficina de Turismo a fecha de redacción del informe, los dos puestos de trabajo están cubiertos por mujeres.
- Organizamos y diseñamos rutas específicas con asociaciones femeninas como Torre Pacheco Acoge o Amas de Casa.
- El Ayuntamiento de Torre Pacheco tiene establecido un sistema de selección de personal transparente, por lo que garantizamos un sistema igualitario y eficaz de contratación.
- En todas nuestras actividades se da el principio de igualdad, no siendo necesario la distinción de actividades en cuanto a género.
- Organizamos y diseñamos rutas con asociaciones femeninas como Torre Pacheco Acoge o Amas de Casa.
- Organizamos actividades culturales durante el Día Internacional de la Mujer y el Día internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Concienciamos a los turistas a través de campañas de concienciación y divulgación, la necesidad de hacer un uso responsable de los recursos hídricos

En colaboración con HIDROGEA, empresa que se encarga de la gestión del agua en Torre Pacheco, promovemos y participamos activamente en campañas de formación e información para ahorrar agua así como talleres de sensibilización sobre la importancia de un uso responsable del agua.

Además las rutas ofrecidas como la Ruta de la Semilla al Plato o Ruta Verde pone en valor, entre otros conceptos, la importancia de la gestión responsable del agua en la agricultura de la región.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Uso eficiente de la energía

- Aprovechamos al máximo la luz natural. Durante el día, utilizamos la luz artificial únicamente como complemento de aquellas zonas insuficientemente iluminadas.
- Mantenemos temperatura media de 25° en función de la época del año para evitar consumos y costes económicos innecesarios.
- Realizamos los mantenimientos y revisiones periódicas adecuadas de los equipos electrónicos para asegurar su correcto funcionamiento.
- Apagamos los aparatos que se utilizan de manera puntual al terminarse de usar.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Impulsamos el crecimiento económico local

- Apoyamos el emprendimiento local ofreciendo productos y servicios propios del destino, ayudando así a las economías locales y de pequeña escala.
- En las prácticas de adquisición y contrataciones menores priorizamos a proveedores locales y regionales. Nuestros guías turísticos son regionales.
- Trabajamos en la desestacionalización del sector ofreciendo un programa turístico y cultural durante todo el año.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Difusión y promoción del patrimonio cultural para preservar la identidad local

Ofrecemos productos y actividades turísticas sustentadas en el patrimonio cultural, histórico y tradicional las cuales son respetuosas con los criterios de integridad y autenticidad.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Apostamos por la reducción considerable de generación de residuos, mediante actividades de prevención, reducción, reciclaje y reutilización

- Con el objetivo de reducir el desperdicio de papel, hemos digitalizado todos los folletos turísticos del destino y la oferta turística-cultural creando códigos QR específicos y mejorando la información online disponible en nuestra página web.
- Evitamos realizar impresiones si no es necesario. En caso contrario priorizamos el uso de papel reciclado o utilizamos técnicas como la impresión a doble cara.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Sensibilización y concienciación

- Difundimos las jornadas y campañas de sensibilización para la protección del medioambiente o a través de cartelería, redes sociales y folletos digitalizados.
- Cada año se realizan unas Jornadas de Limpieza & ODS en el paisaje natural protegido llamado Cabezo Gordo, con el fin de concienciar a las familias y sobre todo a los más pequeños sobre el respeto hacia el medioambiente, reciclaje, talleres medioambientales, etc.

03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Formamos parte de redes empresariales que desarrollan y fomentan la participación activa en proyectos para el impulso de la sostenibilidad

Pertenecemos a la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia la cual trabaja en la mejora de la calidad y sostenibilidad de los servicios ofrecidos por las oficinas de turismo adheridas a esta red.

También colaboramos con empresas locales como Cerveza Trinitaria, La Diligente o restaurantes de la zona en la organización de actividades turísticas que promueven el patrimonio autóctono como catas de cerveza y vinos en Atardeceres con Encanto, Geopacheco, Golpea, Saborea y Explora o talleres de cocina como "Cocina con tu abuel@".

Así mismo, colaboramos con asociaciones como GaoPacheco o Cáritas.



**RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA**

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis externo

A continuación, hemos elaborado un diagnóstico de las capacidades de la oficina (compromisos, políticas y procesos) con el objetivo de identificar aquellos **retos y oportunidades** a los que nos enfrentamos respecto a la contribución a los ODS, siempre considerando aquellas posibles **restricciones** en el desarrollo de nuestras actividades y que pueden afectar al cumplimiento de los ODS.



03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis externo

Retos

- Diversificación del sector turístico local a través de la puesta en valor de determinados elementos del patrimonio material e inmaterial infrautilizados.
- Dinamizar la oferta turística no solo basándose en valores naturales y medioambientales sino también en el patrimonio cultural ligado a la evolución de la zona agrícola a lo largo de los siglos.
- Gran cantidad de movimientos migratorios que derivan en un menor arraigo y sentimiento de identidad y pertenencia de una gran parte de la población.
- **Riesgo de no reactivación** de las obras del Museo Paleontológico y de la Evolución Humana

03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis externo

Oportunidades

Acceso a **nuevos mercados** claves en la economía del futuro como las nuevas TIC, negocios inclusivos, energías renovables o economía circular.

Generar **alianzas y nuevos negocios** con otras grandes empresas del sector que apuestan por la sostenibilidad y desarrollo económico

Ahorro en costes debido a la implantación de buenas prácticas medioambientales que suponen la reducción de consumos energéticos y de agua.

Mejora de la **reputación e imagen** de la empresa ya que cada vez más consumidores valoran el hecho de que una organización sea respetuosa con el entorno que le rodea.

Fácil adaptación a las futuras normativas en materia de sostenibilidad y medioambiente al haber integrado ya los ODS en la estrategia de la organización.

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Los grupos de interés son aquellos individuos que se ven afectados por las **decisiones estratégicas** que toma la organización.

Por esta razón, hemos identificado aquellos grupos de interés más relevantes para la implantación de los ODS. El objetivo es conocer sus **intereses** y **expectativas** y alinear nuestras operaciones para el cumplimiento de las mismas.



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS relacionados
Concejalía de turismo de Torre Pacheco	• Promoción del destino y de la oferta turística (público final y profesionales). • Resultados satisfactorios del nivel de satisfacción. • Canal de comunicación con el ciudadano. • Recogida de datos estadísticos y determinación del perfil del visitante turista. • Presentación de la oferta turística imparcial. • Asesoramiento turístico personalizado. • Cumplimiento de la legislación. • Estudio de mercados, oferta y demanda. • Sostenibilidad del servicio. • Reconocimiento de la excelencia en el servicio mediante certificaciones.	

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS relacionados
ITREM Personal interno, eventual o subcontratado	• Estadística regional de usuarios. • Promotores de la oferta global del destino • Prescriptores de los proyectos y objetivos turísticos regionales. • Contacto con la oferta del destino. • Propietarios y divulgadores de la oferta y eventos turísticos. • Actualización de los recursos turísticos regionales. • Nivel de satisfacción adecuado de los servicios. • OIT con un servicio acorde a las necesidades del turista y visitante. • Cumplimiento de la legislación.	     
	• Estabilidad laboral • Remuneración según convenios • Promoción interna • Formación y reciclaje personal • Conciliación vida familiar • Buen ambiente de trabajo	   

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Expectativas / Necesidades	ODS relacionados
Proveedores de servicios y materiales	• Cumplimiento de la legislación en materia de contratación pública. • Información de los procesos de contratación • Cumplimiento de requisitos del contrato	 
Oferta turística de la zona	• Datos estadísticos del perfil de los usuarios de la red (visitantes, turistas y ciudadanos). • Dinamización de la oferta del destino. • Asesoramiento personalizado. Promoción y presencia de su oferta. • Comercializadores de la oferta turística. • Nexo con administración local y regional. • Incremento del consumo y gasto medio del visitante turista. • Información de la legislación y normativa aplicable.	   
Residentes / Comunidad Local	• Información actualizada y veraz. • Contribución positiva de la OIT al entorno económico local. • Servicio personalizado y amable. • Información en soporte papel y digital. • Información on line. • Información general de eventos culturales, deportivos, etc. • Información de los servicios municipales. • Integración de los ODS	    

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Expectativas / Necesidades	ODS relacionados
Turistas / Visitantes	• Información imparcial, actualizada y veraz. • Servicio personalizado y amable. • Información en soporte papel y digital. • Información en idiomas. • Gestión eficiente de los recursos. • Acceso a la información 24 horas / 365 • Atención a las demandas de información vía RRSS. • Accesibilidad universal. • Experiencia diferenciadora en la visita al OIT. • Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. • Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social.	   
HOSTPA, ACOMTPA, Cáritas, COEC y otras entidades sociales	• Acciones de sensibilización y difusión • Colaboración en el ámbito social y medioambiental	   

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

Tras llevar a cabo el diagnóstico interno y externo, hemos detectado las siguientes debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades a las que se enfrenta la organización:

DEBILIDADES	FORTALEZAS
• Movilidad urbana muy vinculada al coche y falta de conexiones de transporte público. • Barrios con población de bajos recursos y problemas de marginalidad. • Elevada tasa de desempleo femenino. • Falta de arraigo y sentimiento de identidad. • Elevada dependencia económica del sector agrícola. • Ausencia de órganos de gobernanza turística. • No existen museos ni atractivos turísticos abiertos al público (deben reservarse previamente). • Falta de personal de atención en la OIT. • Falta de empresas de Ocio y Tiempo Libre. • Falta de alojamiento de tres estrellas, asequible para todo tipo de público,	• Existencia de asociacionismo empresarial, tanto en el sector turístico como en sectores económicos relacionados (agricultores y agroalimentarios). • Existencia de alojamiento turístico de calidad, 4 establecimientos de los cuales 2 son de cinco estrellas. • Existencia de 4 resorts con Campos de Golf y numerosos apartamentos que atraen público extranjero. • Buenas conexiones por carretera entre principales ciudades de la región y provincias. • Clima mediterráneo estable en cuanto a temperaturas y elevado número de horas de sol al año. • Existencia de equipamientos para turismo de eventos, ferias y MICE como IFEPA y CAES, varios campos de golf y eventos importantes y diferenciadores como el Festival de la Comedia o el Festival de Cante Flamenco de Lo Ferro.

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

Tras llevar a cabo el diagnóstico interno y externo, hemos detectado las siguientes debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades a las que se enfrenta la organización:

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
• Crisis medioambiental en Mar Menor por agricultura intensiva, urbanismo descontrolado, redes de saneamiento insuficientes, minería, etc., que puede afectar a la demanda turística (sol y playa y residencial) de la comarca. • Inmigración descontrolada. • Incremento de sucesos meteorológicos adversos por cambio climático (sequías y lluvias torrenciales, incremento de DANAS) que puede generar una pérdida de competitividad del turismo en la comarca. • Lo anterior puede generar una crisis en la agricultura, principal sector productivo local. • Riesgo de no reactivación de las obras del Museo Paleontológico y de la Evolución Humana.	• Proximidad a importantes núcleos de emisión de demanda potencial: Murcia, Cartagena, Mar Menor y La Manga, y Comunidad Valenciana. • Posibilidad de que el turismo contribuya a diversificar la economía local y a paliar ciertas desigualdades, generando empleo, reduciendo la brecha de género y aprovechando el elevado porcentaje de población joven. • Aprovechamiento del paisaje agrícola, con elementos muy singulares como los molinos de viento y los productos locales diferenciales, como el melón. • Aprovechamiento del turismo activo y de naturaleza: Cabezo Gordo (espeleología, escalada, trail, etc.) y red de carriles bici aprovechando el carácter llano del término municipal, los distintos núcleos de población y el paisaje de cultivos. • Puesta en valor de la Sima de las Palomas y del legado arqueológico.

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Identificación de los ODS

Los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) fueron definidos en 2015 por Naciones Unidas dentro de la AGENDA 2030, un plan de acción a favor de las **personas, el planeta y prosperidad**.

La oficina de turismo de Torre Pacheco, reconociendo que las empresas tienen un papel clave en el cumplimiento de estos objetivos e impulsar la **sostenibilidad**, tras un diagnóstico interno y externo de la propia organización ha identificado y después priorizado aquellos ODS en los que puede contribuir de forma más relevante.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Metodología para la priorización de ODS

A continuación, priorizamos los ODS identificados en función del impacto de económico, social y ambiental que tienen tanto para la propia oficina como para los grupos identificados y priorizados previamente.

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

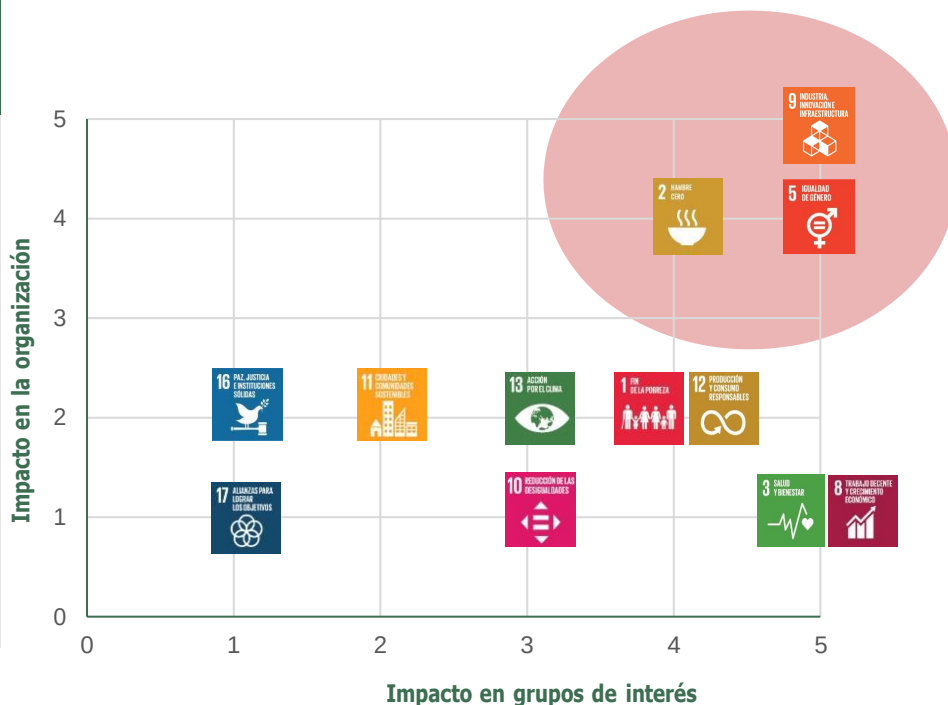


03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Matriz de priorización

En función de las variables indicadas anteriormente, los **resultados** de la priorización son:

Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Impacto en grupos de interés	Impacto en la organización
ODS 1	4	2
ODS 2	4	4
ODS 3	5	1
ODS 5	5	4
ODS 8	5	1
ODS 9	5	5
ODS 10	3	1
ODS 11	2	2
ODS 12	4	2
ODS 13	3	2
ODS 16	1	2
ODS 17	1	1



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Resultados de la priorización

Por tanto, dirigiremos nuestros esfuerzos a los ODS localizados en la esquina superior derecha del gráfico mostrado anteriormente, es decir, aquellos que **generan IMPACTO (4 o 5)**. Por consiguiente, los ODS priorizados y que nutrirán el plan de sostenibilidad son los siguientes:



04.

Plan de sostenibilidad



04.

Plan de sostenibilidad

La Oficina de Turismo de Torre Pacheco ha elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en función de los ODS priorizados. Este plan reúne aquellas acciones estratégicas, plazos, calendarios, recursos y responsabilidades necesarias para lograr los ODS prioritarios: 2, 5 y 9

Además, el plan es comunicado a todos los miembros de la organización y revisado anualmente por el Comité de Sostenibilidad para su mejora continua en función de los cambios producidos que afectan a la contribución de los ODS prioritarios.



04.

Plan de sostenibilidad

2 HAMBRE CERO



META

2.1 Para 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones vulnerables, incluidos los lactantes, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año.

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Organizar un banco de alimentos dentro de las jornadas de limpieza del Espacio Natural Protegido Cabezo Gordo.	2023	- Presupuesto destinado para la jornada: 5.000€ - Kg de alimentos recogidos	Concejalía de turismo
Elaboración camiseta ODS	2023	- N° camisetas repartidas	Concejalía de turismo

04.

Plan de sostenibilidad

5 IGUALDAD DE GÉNERO



META

5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluida la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Convertir la oficina de turismo en un punto libre de violencia machista e informar sobre otros puntos de la región.

2023

- Presupuesto estimado: 500€ Concejalía de turismo
- ¿Se ha establecido el punto? Concejalía de igualdad

4.

Plan de sostenibilidad

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



META

9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Apostar por la innovación y la transformación digital a través de la nueva Oficina de Turismo del S.XXI para dar un servicio más eficiente e innovador.

2023

- Presupuesto aprobado:
56.000€
- ¿Se han instalado los
dispositivos digitales en
la nueva oficina? Sí/No

Concejalía de turismo
Ayuntamiento de
Torre Pacheco

05.

Seguimiento, control y mejora continua



05.

Seguimiento, control y mejora continua

- Analizamos cada año el **desempeño, cumplimiento y eficacia** del plan de sostenibilidad y su contribución a los ODS. Para ello utilizamos los siguientes métodos de seguimiento: **Indicadores** y una **herramienta de autodiagnóstico** (checklist).

- El **Comité de Sostenibilidad** es responsable de este seguimiento, así como de comunicar los resultados del mismo a los grupos de interés de la organización.

En función de esos resultados obtenidos y el feedback proporcionado por los grupos de interés establecemos una serie de **acciones para la mejora de su desempeño y eficacia** en materia de ODS.



05.

Seguimiento, control y mejora continua

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS	Acción	Definición del Indicador	Seguimiento
 2 HAMBRE CERO	Organizar una recogida de alimentos durante la celebración de la Jornada de Limpieza en Cabezo Gordo. Los productos recogidos se donarán a Cáritas	- Presupuesto destinado para la jornada: 5.000€ - Kg. de alimentos recogidos - N° camisetas ODS repartidas	En el mes de noviembre estaba la Concejalía y Oficina de Turismo cerrada. El motivo fue la falta de personal ya que únicamente había en plantilla una trabajadora y estaba de baja. Desde el Ayuntamiento de Torre Pacheco se decidió no sustituir dicha baja.
 5 IGUALDAD DE GÉNERO	Convertir la Oficina de Turismo en un punto libre de violencia machista e informar sobre otros puntos de la región.	- Presupuesto estimado: 500€ - ¿Se ha establecido el punto? SI/NO - N° Acciones de difusión	Se ha habilitado un espacio dentro de la Oficina para atender a cualquier persona que necesite ayuda en violencia de género. Así mismo se ha colocado una pegatina en la puerta de la Oficina indicando que somos punto violeta. No hemos tenido actividad como punto violeta. La Oficina de Turismo ha estado cerrada desde el 16 de octubre hasta el 15 de enero de 2024.
 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	Apostar por la innovación y la transformación digital a través de la nueva Oficina de Turismo del S.XXI para dar un servicio más eficiente e innovador.	- Presupuesto aprobado: 56.000€ - ¿Se han instalado los dispositivos digitales en la nueva Oficina? SI/NO	Se han instalado pantallas informativas y de realidad aumentada para poder ser una Oficina de Turismo adaptada al S.XXI. En este momento no nos hemos trasladado a la nueva ubicación, por lo que no se ha podido probar la interacción del visitante-turista.

06. Conclusiones



06.

Conclusiones

En conclusión, reconocemos el importante papel que tienen las organizaciones a la hora de contribuir al desarrollo sostenible. Por esta razón, mostramos un claro compromiso en llevar a cabo nuestras actividades y prestar los servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en la economía, personas y el planeta.

Esta memoria contiene un resumen de las acciones con las que actualmente contribuimos al desarrollo sostenible, así como aquellas acciones que se han llevado a cabo en 2023.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), finalmente en 2023 hemos centrado nuestros esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



Se ha realizado un seguimiento y control del desempeño realizado respecto a nuestra contribución al desarrollo sostenible y esos ODS para la mejora continua.



Informe desarrollado en el marco
de un proyecto financiado por

