

Oficina
Turismo

T
O
R
R
E

P
A
C
H
E
C
O

MEMORIA SOSTENIBILIDAD



2
0
2
4



Edición 2
Diciembre
2024

CONTENIDOS

01

Presentación de la organización

02

Política y compromisos de sostenibilidad

03

Diagnóstico, identificación y priorización ODS

04

Plan de Sostenibilidad

05

Seguimiento, control y mejora

06

Conclusiones



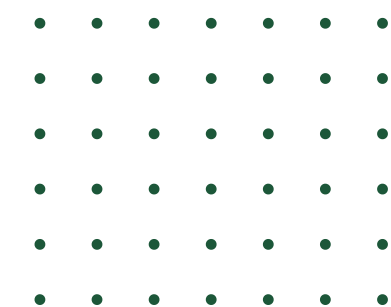
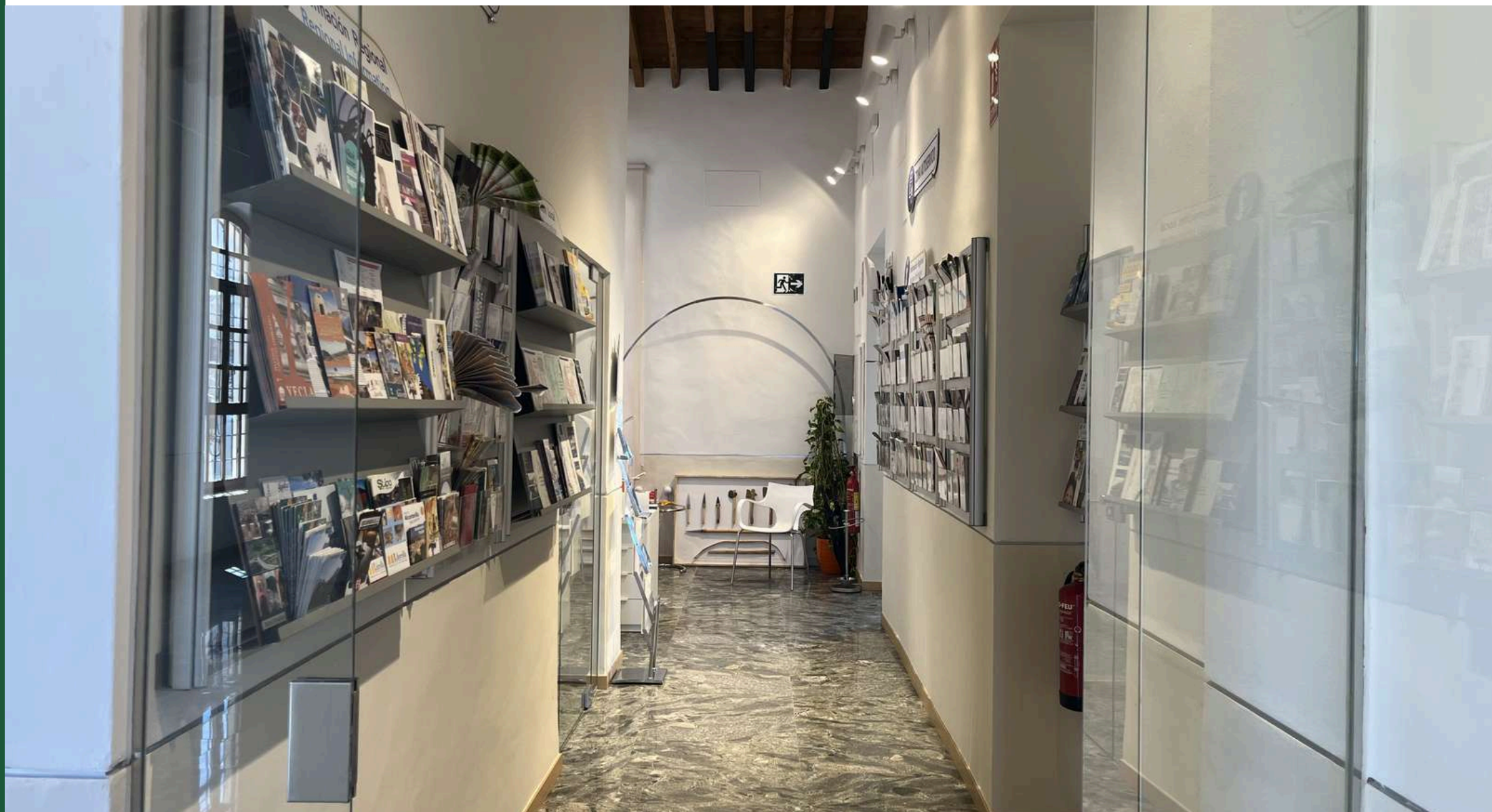
0.1 Presentación de la Organización



Oficina
Turismo

T
O
R
R
E

P
A
C
H
E
C
O



0.1 Presentación de la Organización

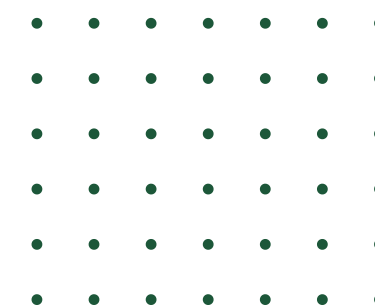


Quiénes somos

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.

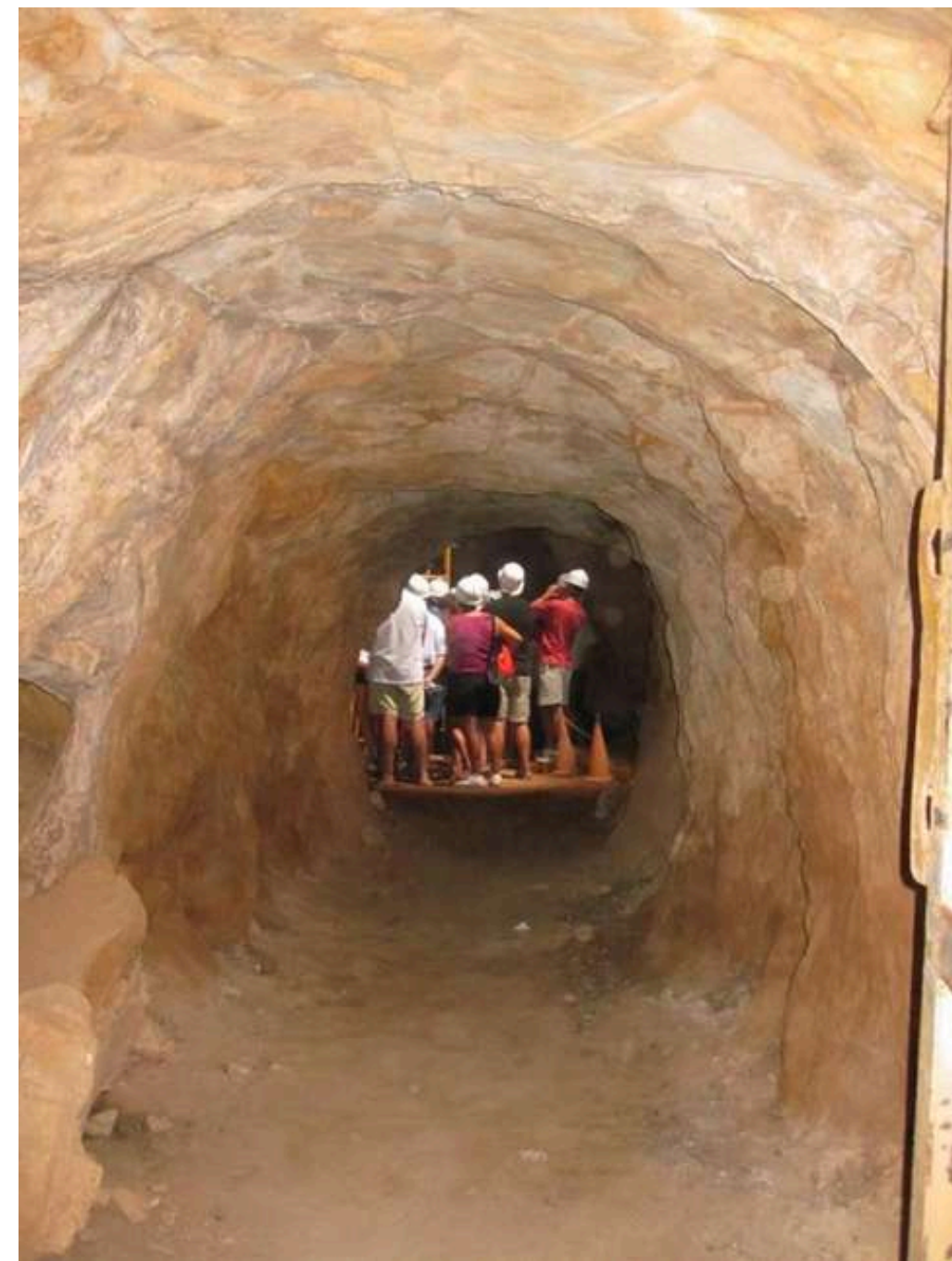


0.1 Presentación de la Organización



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”.



0.1 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.



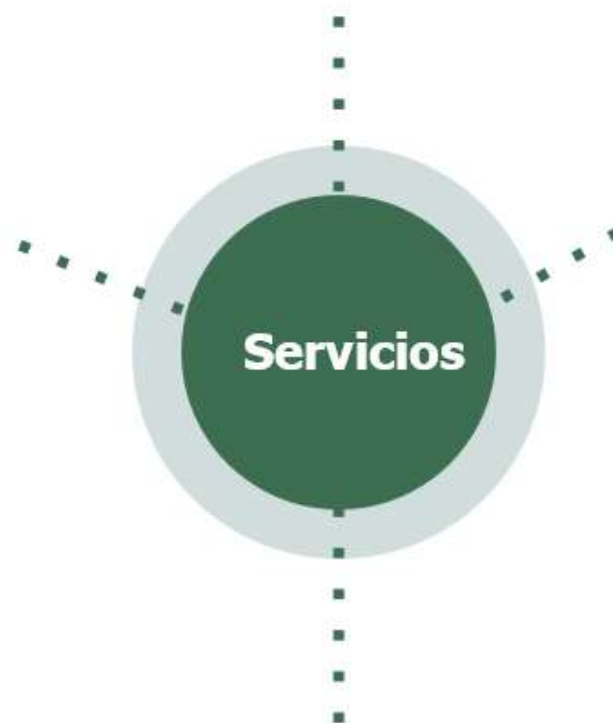
0.1 Presentación de la Organización

A qué nos dedicamos



Promoción del destino en colaboración con el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).

Atención a las demandas de información regional, nacional, internacional y local.



Asesoramiento turístico técnico a empresas o entidades que lo soliciten.

Comercialización de la oferta turístico de Torre Pacheco mediante el programa de Visitas Guiadas e incrementar la presencia del destino en los canales de venta online/offline.



0.1 Presentación de la Organización



Oficina
Turismo

Ubicación y contacto

• **Dirección:**
Plaza Ayuntamiento, 1

• **Página web:**
www.torrepacheco.es

• **Teléfono:**
968 579 937

• **Email:**
turismo@torrepacheco.es



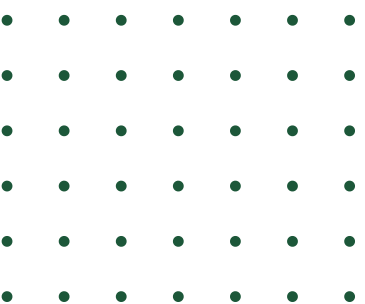
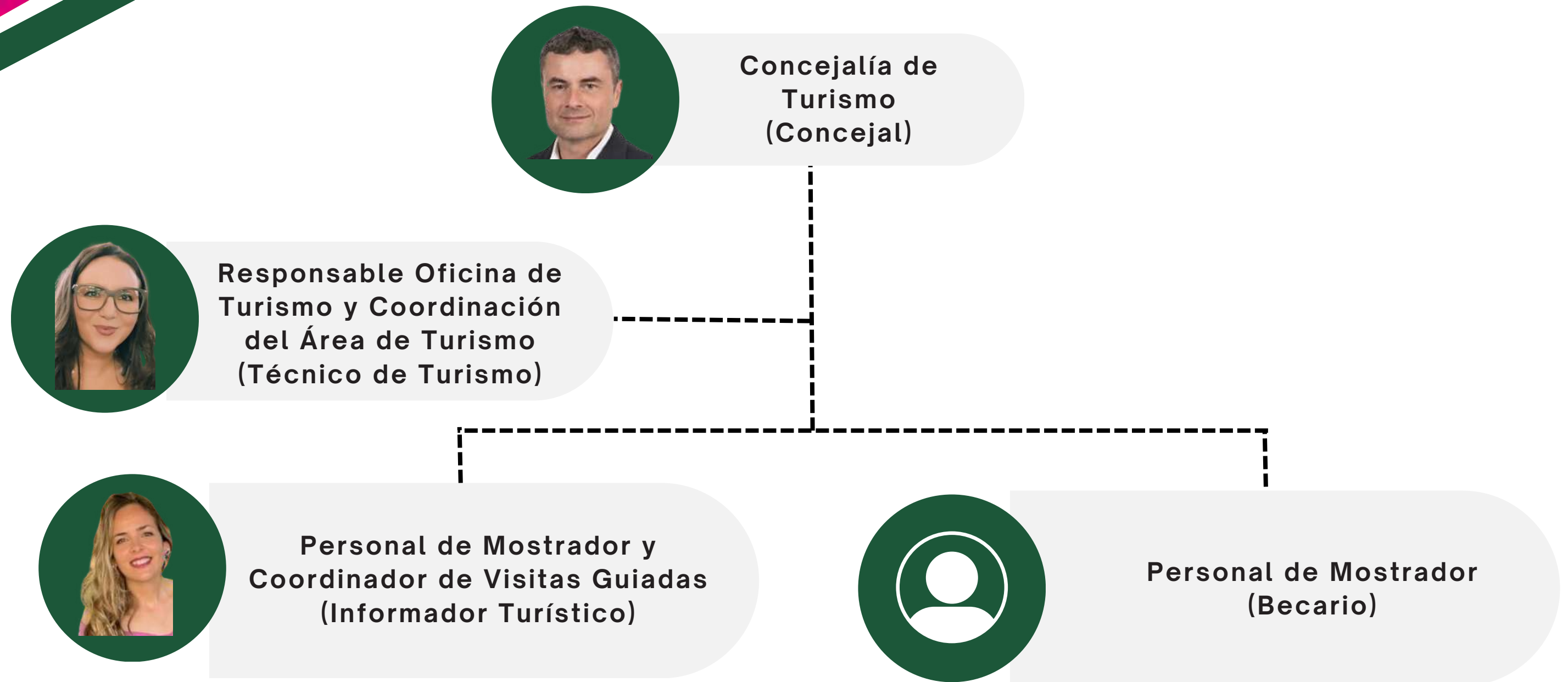
T
O
R
R
E

P
A
C
H
E
C
O



0.1 Presentación de la Organización

Organigrama



0.1 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.

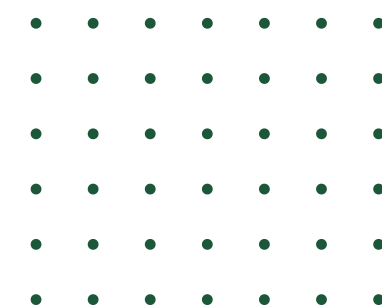


0.1 Presentación de la Organización



Comité de mejora y sostenibilidad / Funciones

- 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**.

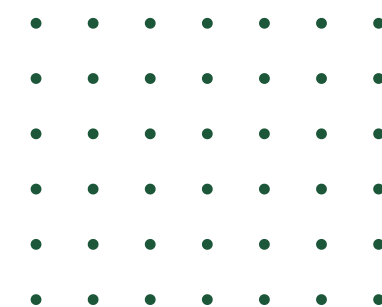


0.1 Presentación de la Organización



Comité de mejora y sostenibilidad / Funciones

- 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.





0.1 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:



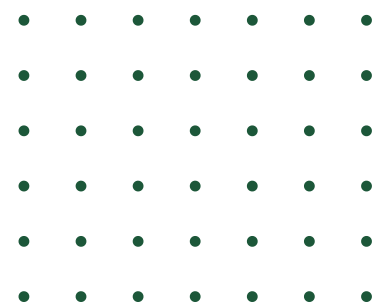
0.2 Política y compromisos de Sostenibilidad



Oficina
Turismo

T
O
R
R
E

P
A
C
H
E
C
O

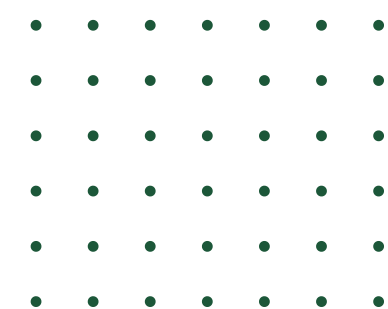


0.2 Política y compromisos de Sostenibilidad



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:



0.2 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.

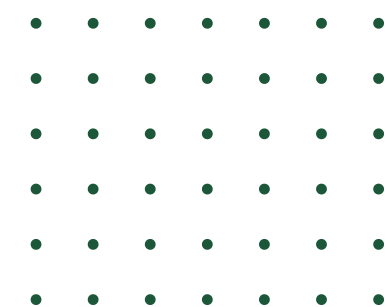
0.2 Política y compromisos de Sostenibilidad



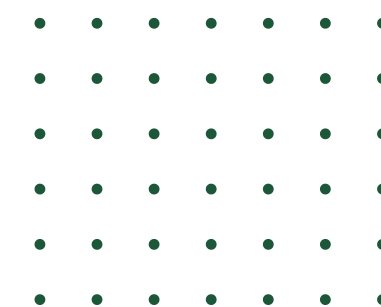
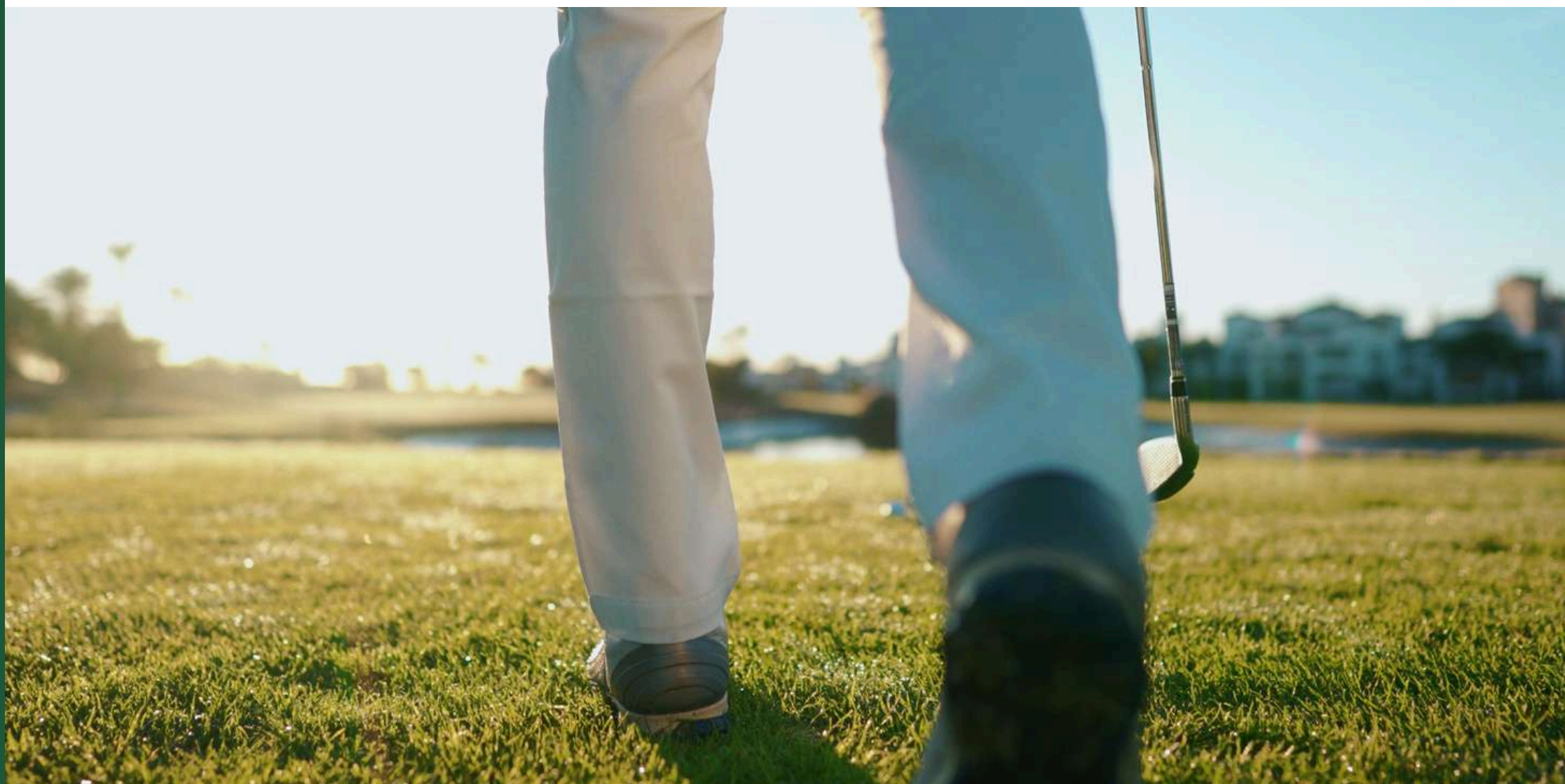
Sensibilizar y formar a los profesionales de las Oficinas de Turismo: motivar y capacitar a los técnicos de las oficinas de turismo con acciones formativas y de concienciación sobre los principios del turismo sostenible, promoviendo las **buenas prácticas medioambientales** y sociales en el entorno, 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.



0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



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 ODS Análisis Interno

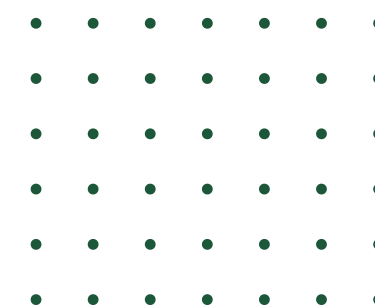


1 FIN
DE LA POBREZA



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.

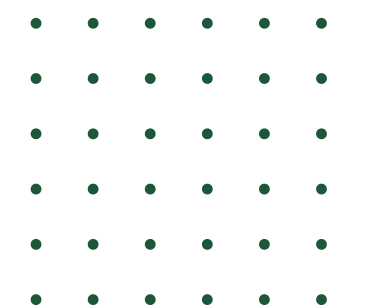


03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



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 (Cerveza Trinitaria, La Diligente y Bodega Madrid Romero), lácteos de El 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 de ODS 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.



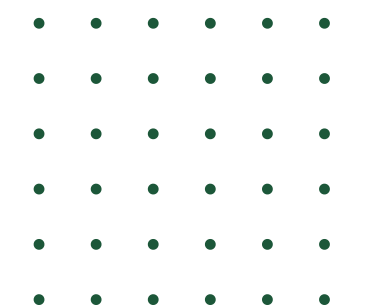
03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



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 de ODS 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.

CCT MURCIA EL CENTRO

10 MAY 2024

CURSO

PAUTAS PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS SOSTENIBLES EN EL SECTOR TURÍSTICO

-Ofrecer información sobre las principales herramientas de sostenibilidad en la organización de cualquier tipo de evento. - Conocer los pasos y los elementos clave para la realización de un evento sostenible. -Informar ...

13 MAY 2024

CURSO

ARROCES DE LITORAL

Dar a conocer algunos de los secretos para elaborar arroces típicos del litoral de nuestra Región. Ofrecer una guía práctica acerca de las diferentes formas de su elaboración y cocinado. Para ello el ...

13 MAY 2024

CURSO

INTRODUCCIÓN AL ARTE DEL LATTE

Que el alumno consiga crear dibujos y una bebida perfecta con un sabor exquisito y balanceado.



CAMPUS VIRTUAL
Podrás cursar tus estudios a tu ritmo cualquier lugar que dispongas de cc cursos están supervisados por un educativo y resolverá tus dudas.
[ACCESO](#)



03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



5 IGUALDAD DE GÉNERO



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

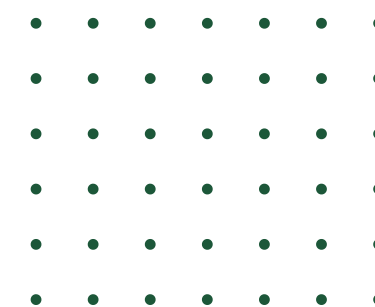
- En la propia fachada de la oficina exponemos cartelería que promueve la tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia machista.
- Somos un “Punto Libre de Violencia”, implicándonos así directamente en la lucha y sensibilización sobre la violencia de género.
- El Ayuntamiento dispone de un Plan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

PUNTO VIOLETA WOMEN'S SUPPORT

NO
ESTÁS
SOLA

TE PODEMOS
AYUDAR

OFICINA DE TURISMO
DE TORRE PACHECO
CONTRA LA VIOLENCIA

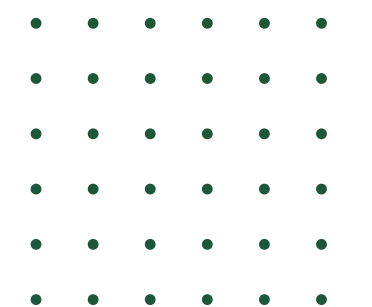


03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



5 IGUALDAD DE GÉNERO

- 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.

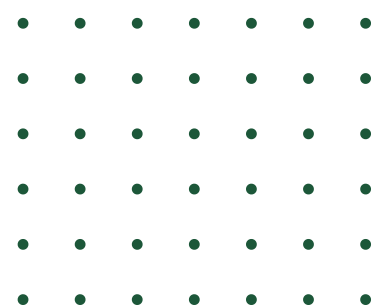


03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



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

- Disponemos de sistemas de ahorro de agua en la propia oficina como el dispositivo de doble pulsador instalado en la cisterna del W.C. Será reforzado con cartelería para fomentar el ahorro de agua.
- Avisamos de inmediato al personal de fontanería encaso de posible avería por escape de agua.
- Informamos al personal de nuevo ingreso y a los visitantes/turistas de las medidas que se llevan a cabo en la oficina para el ahorro de agua.
- Además, las rutas ofrecidas como la “Ruta Verde de la Semilla al Plato” pone en valor, entre otros conceptos, la importancia de la gestión responsable del agua en la agricultura de la región.

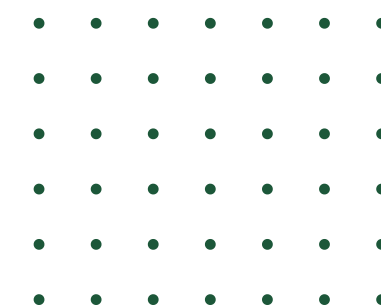
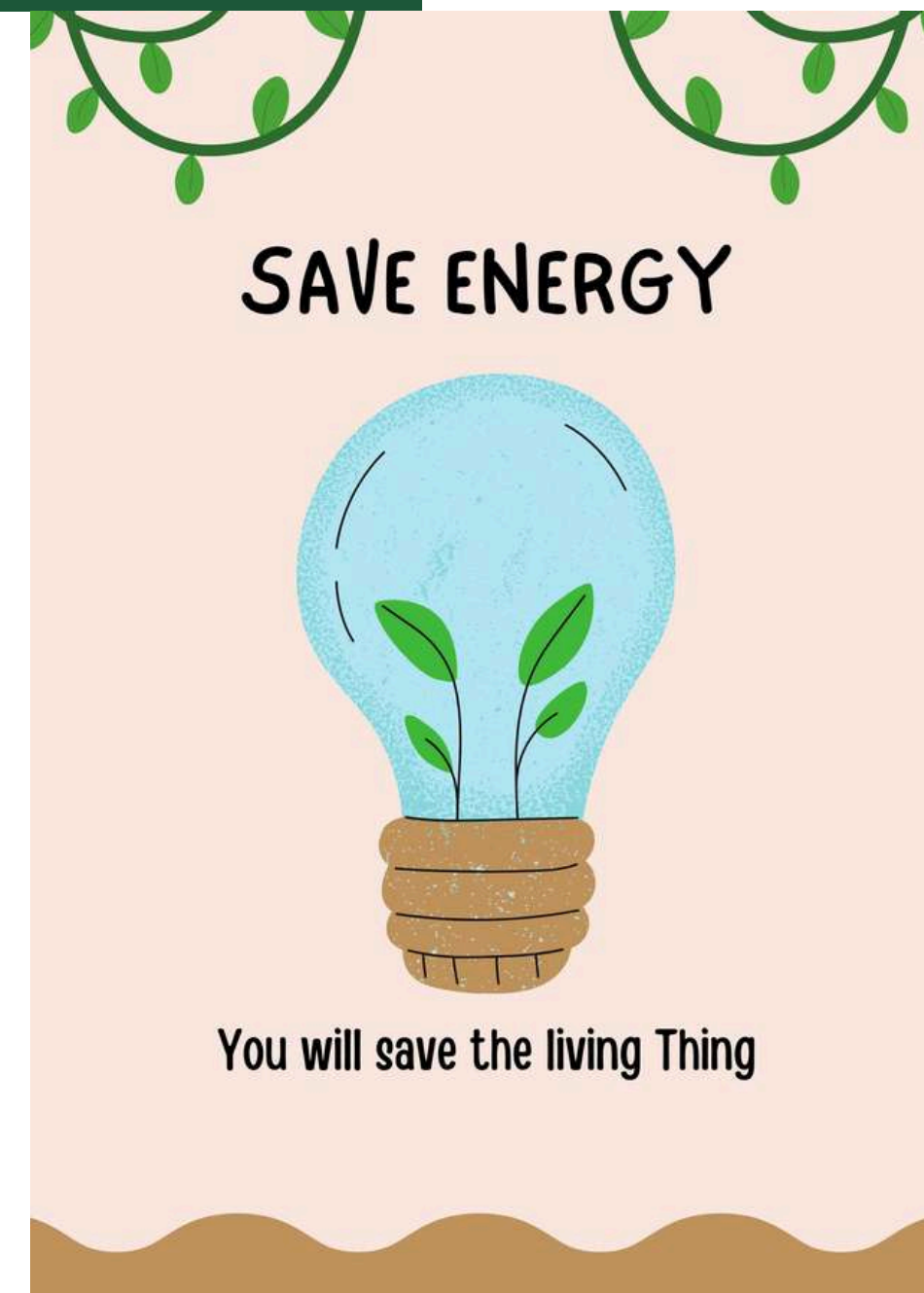


03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



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.
- La iluminación artificial de la oficina es LED, lo que supone un bajo consumo energético
- 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 de ODS

Análisis Interno



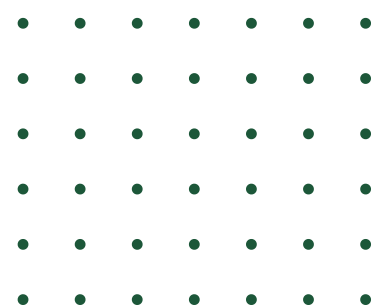
8

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.
- Organizamos visitas guiadas durante todo el año y también, pruebas deportivas nacionales e internacionales.
- Garantizamos una remuneración justa acorde con el trabajo realizado.
- Fomentamos las políticas de contratación igualitarias y la protección del empleo a través de un proceso de selección del personal transparente.
- Fomentamos el empleo joven a través de becas de prácticas en la oficina.



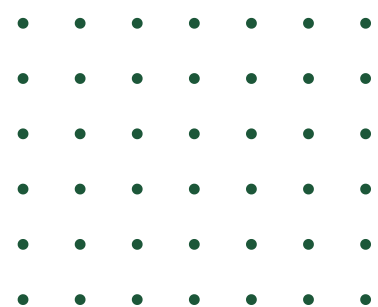
03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



Apostamos por la innovación y la transformación digital para generar una oferta turística más eficiente, inclusiva y sostenible que dé lugar a un turismo inteligente y responsable

- Apostamos por la innovación y la transformación digital para generar una oferta turística más eficiente, inclusiva y sostenible que dé lugar a un turismo inteligente y responsable
- Contamos con las siguientes herramientas TIC para la mejora de la experiencia del visitante o turista: pantalla digital en la Zona de Atención al Visitante, Pantalla de Realidad Aumentada en la Zona Expositiva, Mesa de Juegos Interactivos Infantil y una tablet para realizar encuestas de satisfacción y la recogida de datos estadísticos.
- Hemos digitalizado gran parte de los procesos a través de códigos QR.
- Contamos con Redes Sociales como Youtube y Twitter.
- Disponemos de una página web: www.torrepacheco.es

Torre Pacheco en tu móvil

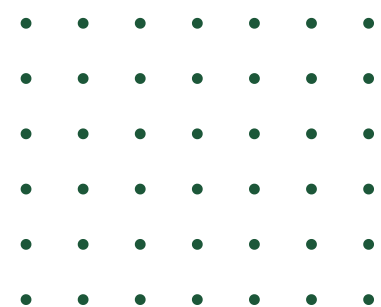
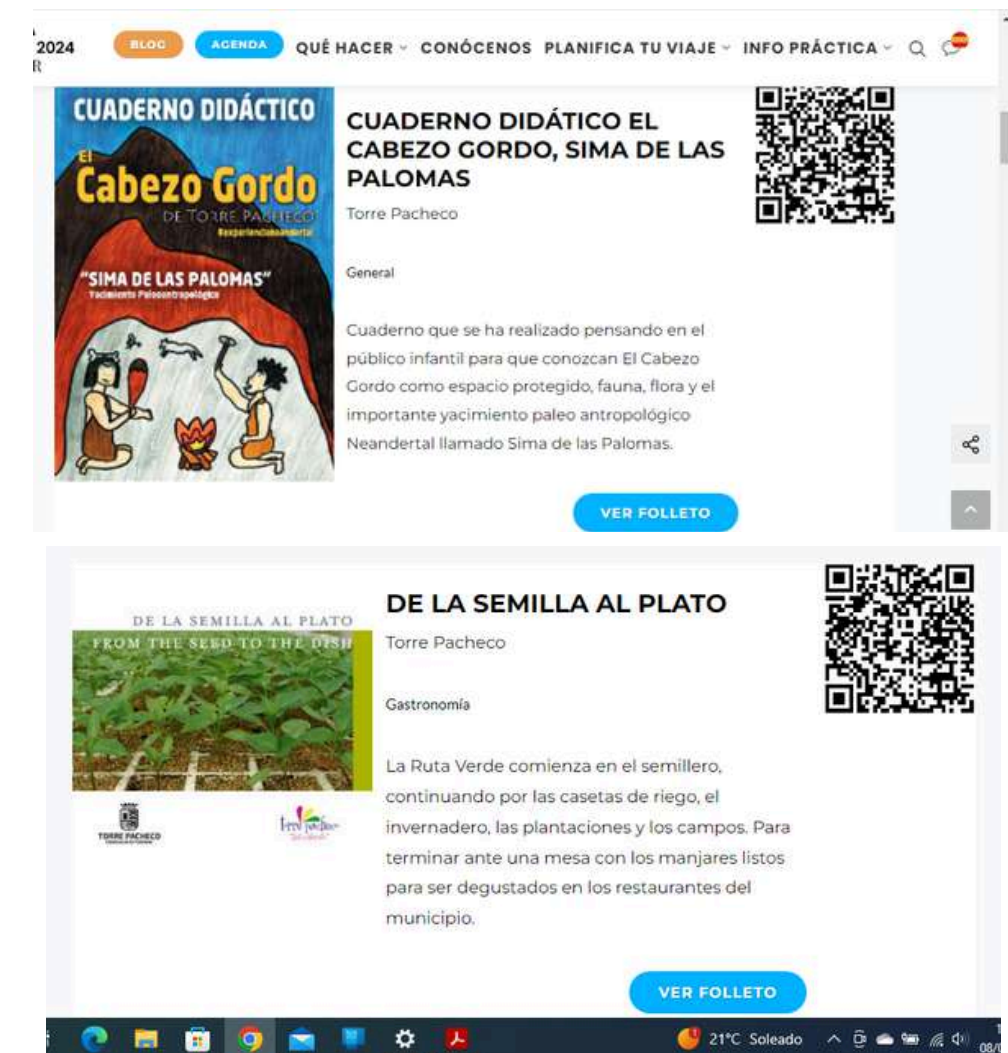


03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



Aseguramos que nuestra oferta, comunicación y promoción del destino contempla la inclusión total y a su vez, el sector pone en marcha aquellas herramientas y sistemas que permitan que la experiencia del turista o visitante sea satisfactoria al respecto

- Potenciamos las capacidades del personal y ofrecemos igualdad de oportunidades mediante acciones formativas en talleres, cursos online o conferencias.
- Fomentamos la transparencia, las políticas de igualdad y buenas prácticas compartiendo publicaciones al respecto y enlazándolas con los ODS correspondientes.
- La oficina está dotada de mobiliario accesible para personas con movilidad reducida.
- Disponemos de folletos de los principales recursos turísticos del municipio con información en dos idiomas. Además, los principales folletos y mapas se pueden descargar con códigos QR o a través de nuestro apartado en la web www.turismoregiondemurcia.es/es/torre_pacheco/

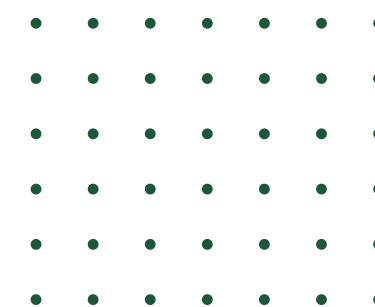


03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



Preservamos la identidad de los destinos, con la puesta en valor del patrimonio histórico, cultural y tradicional así como los productos locales con una apuesta por promocionar las ciudades y los transportes sostenibles

- Ofrecemos Visitas Guiadas, Tetralizadas y Escape Cave por una montaña llamada Cabezo Gordo. Se visitan varias cuevas y se accede a ellas a través de senderos. Las visitas se realizan mensualmente.
- Disponemos de cuatro visitas guiadas para promocionar nuestro patrimonio cultural: “Ruta de los Molinos”, “Ruta Arqueológica”, “Ruta Verde” y “Ruta Urbana”.
- Colaboramos con asociaciones empresariales de la zona en proyectos cuyo objetivo es transmitir las tradiciones, gastronomía local, etc., como jornadas gastronómicas, rutas de tapas, Fiestas del Melón, etc.

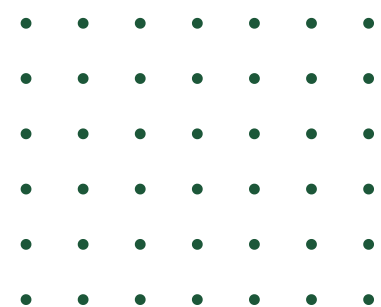


03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



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.
- En el evento de “Jornada de Limpieza Cabezo Gordo & ODS”, se hace una recogida masiva de residuos para mantener limpio este Paisaje Protegido.

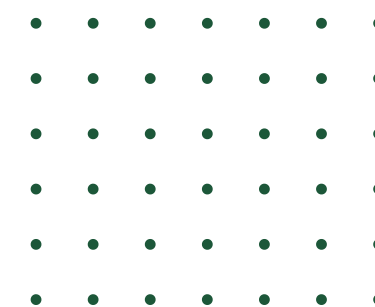


03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



Sensibilización y concienciación

- Difundimos las jornadas y campañas de sensibilización para la protección del medioambiente 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.
- En cuanto al reciclaje, actualmente controlamos la gestión del papel/cartón, envases y tóner, según figura en NEXO, en el apartado de Gestión Medioambiental.

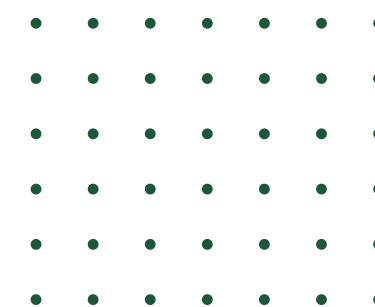


03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



Señalizamos y ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y alrededores. Aplicamos buenas prácticas y hacemos partícipe al sector sobre las mismas con el uso de material de bosques sostenibles

- Participamos de manera activa en las campañas municipales de protección de la fauna y flora de los entornos naturales de Torre Pacheco.
- Difundimos los valores naturales del municipio a través de las RRSS de Turismo y los valores del medio terrestre en paneles de las rutas de senderismo.
- Utilizamos papel reciclado en la Oficina de Turismo.



03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS Análisis Interno



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

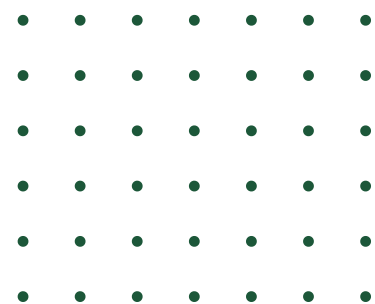


Formamos parte de redes empresariales que desarrollan y fomentan la participación activa en proyectos para el impulso de la sostenibilidad

- Pertenece 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.
- Formamos parte del proyecto SICTED, donde se establecen colaboraciones y alianzas público-privadas.
- 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.



Compromiso
de **Calidad Turística**



0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de 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.



0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



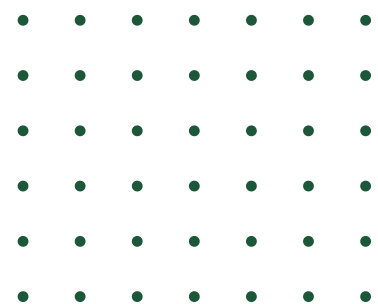
Análisis Externo / Retos

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

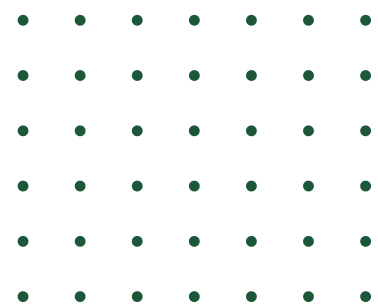


0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



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.



0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



Análisis Externo / 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.

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.	

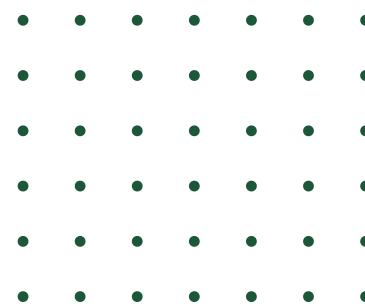
0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



Análisis Externo / Grupos de Interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS relacionados
ITREM	- 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.	     
Personal interno, eventual o subcontratado	- Estabilidad laboral - Remuneración según convenios - Promoción interna - Formación y reciclaje personal - Conciliación vida familiar - Buen ambiente de trabajo	   



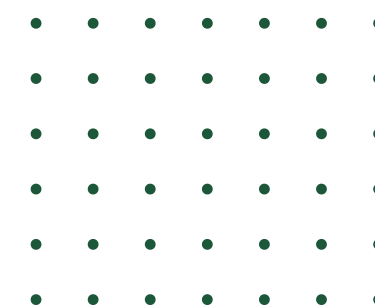
0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



Análisis Externo / 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	    



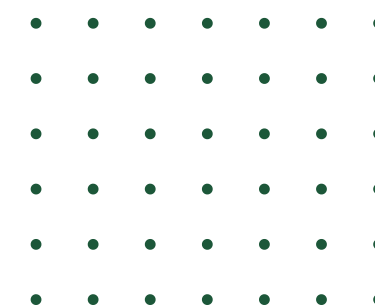
0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS

Análisis Externo / Grupos de Interés



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

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	   



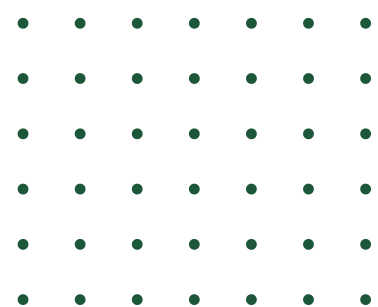
0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



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.



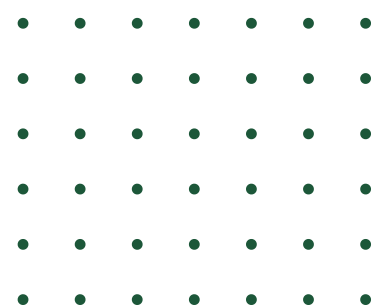
0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



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, <u>trail</u>, 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.



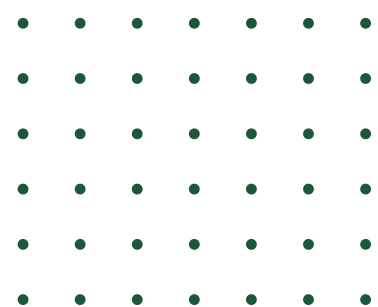
0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



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.



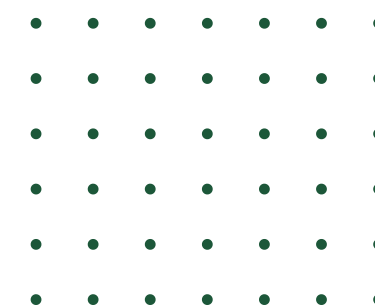
0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



Metodología para la priorización de ODS

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

Al grado de **relevancia** se le proporciona un valor numérico del 1 = sin relevancia, 2 = poca relevancia, 3= neutro, 4= con relevancia y 5= con bastante relevancia.



0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

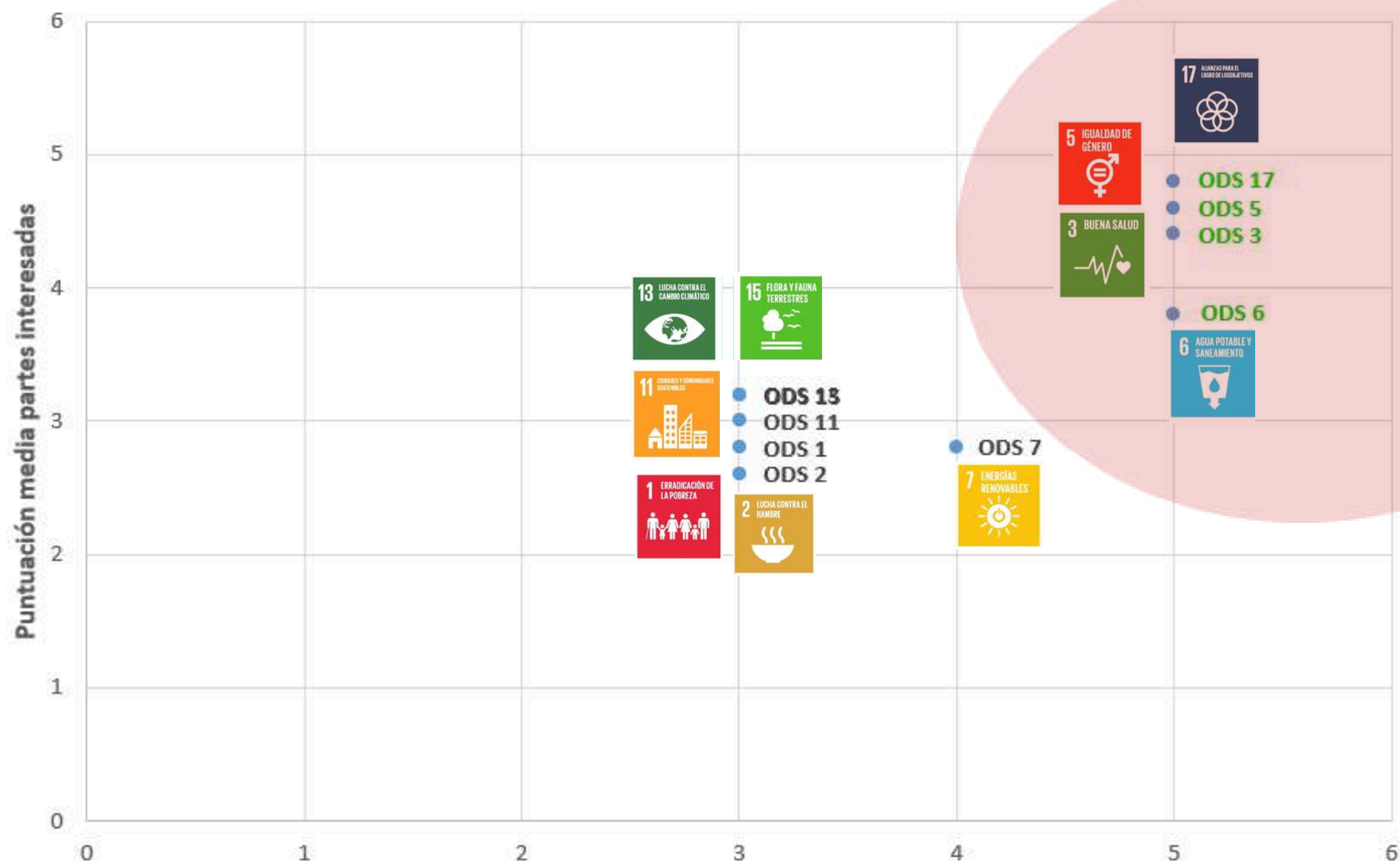
Metodología para la priorización de ODS

ODS	Puntuación organización	Puntuación media partes interesadas
ODS 1	3	2,8
ODS 2	3	3
ODS 3	5	4,4
ODS 5	5	4,6
ODS 6	5	4
ODS 7	4	3
ODS 11	3	3
ODS 13	3	3
ODS 15	3	3
ODS 17	5	4,8

0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



Metodología para la priorización de ODS

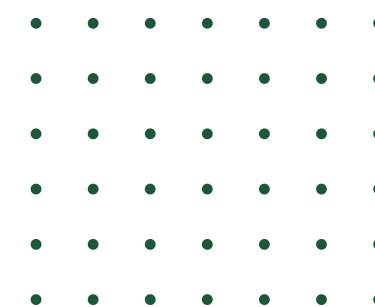


0.3 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



Resultados de la priorización

Dirigiremos nuestros esfuerzos a los ODS localizados en la esquina superior derecha del gráfico mostrado anteriormente, es decir ,aquellos que **generan IMPACTO** tanto en la organización como en los grupos de interés. Los ODS priorizados y que nutrirán el plan de sostenibilidad son:



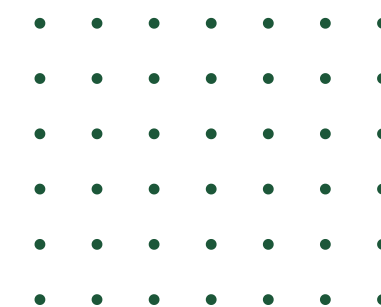
0.4 Plan de Sostenibilidad



Oficina
Turismo

T
O
R
R
E

P
A
C
H
E
C
O



0.4 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: 3, 5, 6 y 17.

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.



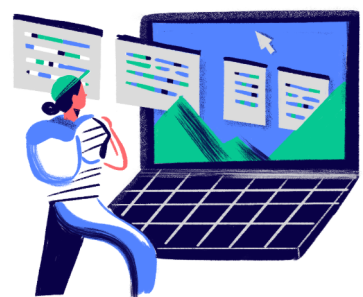
0.4 Plan de Sostenibilidad



Ejes del Plan de Sostenibilidad



Transición verde y sostenible



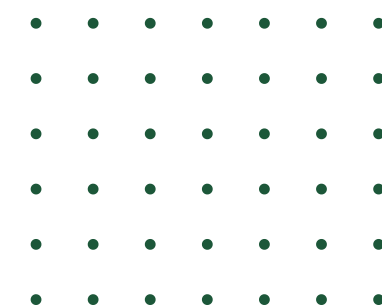
Transición digital



Eficiencia energética



Competitividad



0.4 Plan de Sostenibilidad



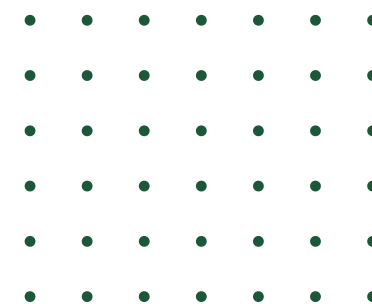
3 SALUD Y BIENESTAR



ODS

PROMOCIÓN DE RUTAS AL AIRE LIBRE Y DEL TURISMO FAMILIAR

ACCIONES	PLAZO	INDICADORES	RESPONSABLES	RECURSOS
Grabación de 7 mini videos de experiencias al aire libre: • 3 en el Cabezo Gordo (Senderismo / Naturaleza). • 2 Ruta Verde (Vida Saludable) • 1 Molinos de viento (Tradiciones) • 1 Torre Pacheco Experiencias con 5 sentidos	2024	• N° Videos realizados • N° Publicaciones en RRSS	Concejalía de Turismo	Recursos humanos



0.4 Plan de Sostenibilidad



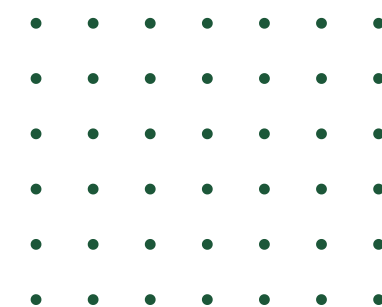
3 SALUD
Y BIENESTAR



ODS

PROMOCIÓN DE RUTAS AL AIRE LIBRE Y DEL TURISMO FAMILIAR

ACCIONES	PLAZO	INDICADORES	RESPONSABLES	RECURSOS
Promoción y difusión del Turismo familiar con el diseño de un folleto con actividades en parques temáticos y espacios en contacto con la naturaleza.	2024	Edición Folleto digital Español e inglés "Diversión para niños - Fun for kids" SI/NO	Concejalía de Turismo	Recursos humanos
Creación y comercialización de una nueva ruta "Visitas Paleontológicas Sima de las Palomas"	2024	Nº Visitas al año	Concejalía de Turismo	Recursos humanos y materiales 1.272€



0.4 Plan de Sostenibilidad



5 IGUALDAD DE GÉNERO



ODS

PONER FIN A TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA TODAS LAS MUJERES Y LAS NIÑAS EN TODO EL MUNDO.

ACCIONES	PLAZO	INDICADORES	RESPONSABLES	RECURSOS
Difundir el “Punto libre de violencia machista” que dispone la Oficina de Turismo e informar sobre otros puntos de la Región de Murcia	2024	- Nº Atenciones - Nº Publicaciones en RRSS	Concejalía de Turismo y de Igualdad	Recursos humanos
Mejorar la difusión sobre el Plan de Igualdad del Ayuntamiento, promocionando dicho plan con 2 publicaciones en RRSS y comunicándolo al personal de la oficina para su lectura y registro en el apartado de autoestudio de NEXO.	2024	- Nº publicaciones en RRSS - Enviado a personal de Oficina: Si/No - Registro en Autoestudio: Si/No	Concejalía de Turismo y de Igualdad	Recursos humanos

0.4 Plan de Sostenibilidad



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



ODS	SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN DEL USO RESPONSABLE DEL AGUA			
ACCIONES	PLAZO	INDICADORES	RESPONSABLES	RECURSOS
Realizar una campaña de sensibilización y concienciación, con el diseño y exposición de cartelería en los baños para conseguir el uso responsable del agua por parte del personal, turistas, visitantes y residentes	2024	- Nº Diseñados - Nº Impresiones	Concejalía de Turismo	Recursos humanos
Difundir el Folleto “Cuida el Agua, Cuida la Región de Murcia”.	2024	- Repartir en Establecimientos Hoteleros e Ifepa. - Nº Publicaciones en RRSS	Concejalía de Turismo	Recursos humanos

0.4 Plan de Sostenibilidad



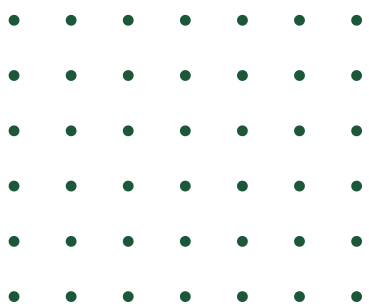
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



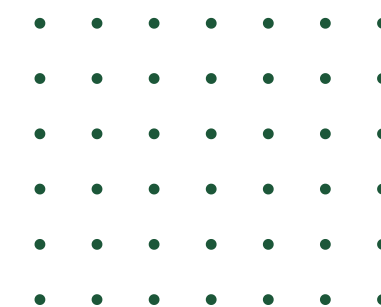
ODS

FOMENTAR Y PROMOVER EL PROYECTO SICTED

ACCIONES	PLAZO	INDICADORES	RESPONSABLES	RECURSOS
Enriquecer el proyecto SICTED incorporando nuevas empresas	2024	Nº de empresas adheridas	Concejalía de Turismo y Gestor SICTED	Recursos humanos y materiales 7.600€
Realizar un video promocional y dar difusión en redes sociales	2024	- Se ha realizado el video: SI/NO - Nº Publicaciones en RRSS	Concejalía de Turismo y Gestor SICTED	Recursos humanos y materiales 1.210€



0.5 Seguimiento, control y mejora continua



0.5 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.



0.5 Seguimiento, control y mejora continua



Listado de Indicadores de desempeño y medición por ODS

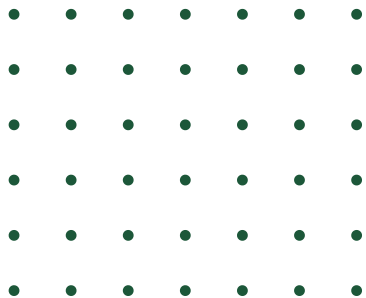
ODS	ACCIÓN	INDICADORES	SEGUIMIENTO
	Grabación de 7 mini videos de experiencias al aire libre: *3 en el Cabezo Gordo (Senderismo / Naturaleza). *2 Ruta Verde (Vida Saludable) *1 Molinos de viento (Tradiciones) *1 Torre Pacheco Experiencias con 5 sentidos	*Nº Videos realizados *NºPublicaciones en RRSS	• Se han elaborado 7 mini videos de experiencias al aire libre. • -Se les ha dado difusión en nuestro canal de Youtube: "Turismo Torre Pacheco". • Se han promocionado a través de RRSS. • Objetivo conseguido.
	Promoción y difusión del Turismo familiar con el diseño de un folleto con actividades en parques temáticos y espacios en contacto con la naturaleza.	*Edición Folleto digital Español e inglés "Diversión para niños - Fun for kids" SI/NO	• Se ha elaborado un folleto con actividades en parques temáticos y espacios en contacto con la naturaleza. El folleto se ha elaborado en español e ingles y se llama Diversión para niños / Fun for Kids. • Objetivo conseguido.

0.5 Seguimiento, control y mejora continua



Listado de Indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS	ACCIÓN	INDICADORES	SEGUIMIENTO
	Creación y comercialización de una nueva ruta “Visitas Paleontológicas Sima de las Palomas”	*Nº Visitas al año	• Se ha creado una nueva Visita Paleontológica a la Sima de las Palomas, Neandertales la otra humanidad. Han realizado dicha visita 603 personas desde junio hasta diciembre. • Este objetivo continúa para 2025. • Objetivo conseguido.
	Difundir el “Punto libre de violencia machista” que dispone la Oficina de Turismo e informar sobre otros puntos de la Región de Murcia.	*Nº Atenciones *Nº Publicaciones en RRSS	• Se ha colocado cartelería sobre el punto violeta en la OIT. • Se ha realizado una publicación en RRSS el 23/09/2024. • Objetivo conseguido.

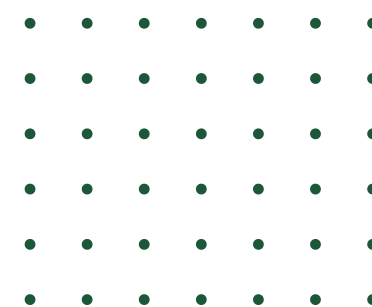


0.5 Seguimiento, control y mejora continua



Listado de Indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS	ACCIÓN	INDICADORES	SEGUIMIENTO
	Mejorar la difusión sobre el Plan de Igualdad del Ayuntamiento, promocionando dicho plan con 2 publicaciones en RRSS y comunicándolo al personal de la oficina para su lectura y registro en el apartado de autoestudio de NEXO.	*Enviado a personal de Oficina: Si/No *Registro en Autoestudio: Si/No	- Se le ha enviado el reglamento al personal de la OIT y se realizó el registro en autoestudio. - Objetivo conseguido.
	Realizar una campaña de sensibilización y concienciación, con el diseño y exposición de cartelería en los baños para conseguir el uso responsable del agua por parte del personal, turistas, visitantes y residentes.	*Nº Diseñados *Nº Impresiones	Se han colocado dos tipos de carteles en los baños: - El primero sobre el uso responsable del agua. - El segundo es para evitar tirar residuos al WC. - Objetivo conseguido.



0.5 Seguimiento, control y mejora continúa



Listado de Indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS	ACCIÓN	INDICADORES	SEGUIMIENTO
	Difundir el Folleto “Cuida el Agua, Cuida la Región de Murcia”.	*Repartir en Establecimientos Hoteleros e Ifepa. *Nº Publicaciones en RRSS	- Se han repartido los folletos regionales "Cuida el agua, Cuida la Región de Murcia" en los alojamientos, restaurantes y en Ifepa. - Publicación en (Twitter) el 14/08/2024 y el 24/7/2024. - Objetivo conseguido.
	Enriquecer el proyecto SICTED incorporando nuevas empresas	*Nº de empresas adheridas *Nº Publicaiones en RRSS	- En el año 2024 se han adherido un total de 11 empresas. - Publicaciones en RRSS el 24/04/2024 y el 15/11/2024. - Objetivo conseguido y continúa para 2025 dada la importancia del mismo.
	Promoción del proyecto SICTED.	*Nº de acciones realizadas Nº Publicaciones en RRSS	- Se ha elaborado un video promocional con las empresas distinguidas en 2023. - Se han realizado publicaciones en RRSS. - Objetivo conseguido y continúa para 2025 dada la importancias del mismo.

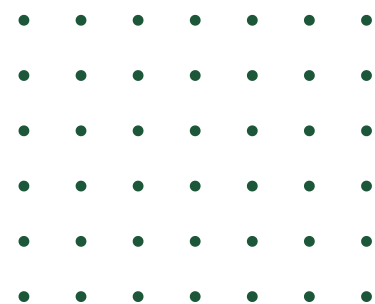
0.6 Conclusiones



Oficina
Turismo

T
O
R
R
E

P
A
C
H
E
C
O



0.6 Conclusiones

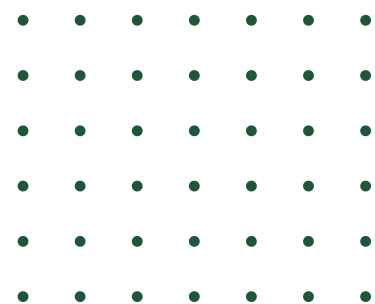


En conclusión, reconocemos el importante papel que tienen los Destinos Turísticos a la hora de contribuir al desarrollo sostenible. Por esta razón, mostramos un claro compromiso en llevar a cabo nuestras actividades y prestar los servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en el entorno social, económico y medioambiental.

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 2024.

Se han conseguido todos los objetivos planificados y algunos de ellos continuarán para el año 2025 dada la importancia que tienen.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), finalmente en 2024 se han centrado nuestros esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:





OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

**Oficina
Turismo**

**T
O
R
R
E

P
A
C
H
E
C
O**

**INFORME DESARROLLADO EN EL MARCO
DE UN PROYECTO FINANCIADO POR**



**AYUNTAMIENTO DE
TORRE PACHECO**

