

# Memoria de Sostenibilidad

Oficina de Turismo de Mazarrón

2025

Ed. 1

# Contenidos

- 01 Presentación de la organización
- 02 Política y compromisos de sostenibilidad
- 03 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS
- 04 Plan de sostenibilidad
- 05 Seguimiento, control y mejora
- 06 Conclusiones



# 01. Presentación de la organización



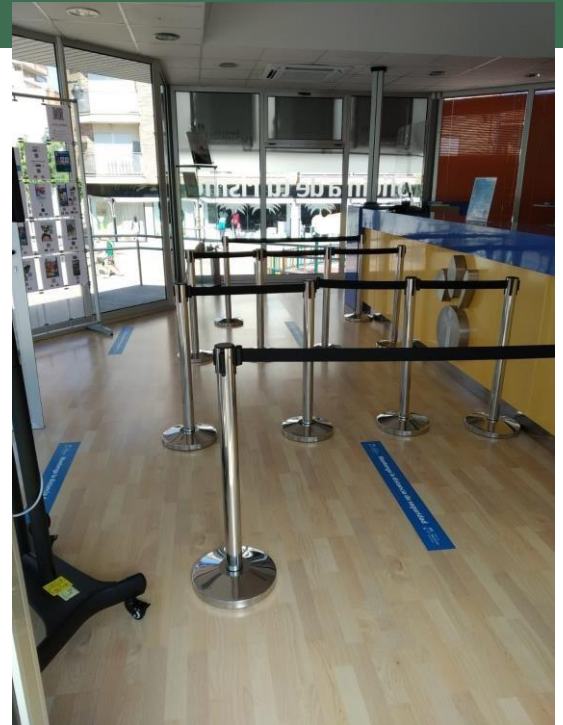
# 01.

# Presentación de la organización

## Quiénes somos

- La Oficina de Turismo de Mazarrón, ubicada en la Plaza Toneleros, abrió en 1979 como Centro de Iniciativas Turísticas pasando a los pocos años a ser oficialmente Oficina de Turismo,
- Presta un servicio único y amplio de asesoramiento en Información Turística de la/s zona/s que nos competen por nuestro ámbito geográfico, regional y comarcal. Además, gestionamos, cuidamos, controlamos y buscamos dicha información, abarcando en el proceso, tanto aspectos técnicos como humanos.

Nuestro objetivo es satisfacer la demanda de información dentro del sector turístico a los visitantes / turistas que así lo soliciten, ya sea en origen (consumidores potenciales) o en el propio destino (consumidores del producto turístico), informándoles sobre los recursos naturales y culturales de la oferta existente en Mazarrón.



# 01. Presentación de la organización

Formamos parte de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia y para la mejora de la calidad y seguridad de nuestros servicios hemos implantado las siguientes certificaciones:



# 01.

## Presentación de la organización

### Contacto

- Teléfono: 968 594 426
- Email: [turismo@mazarron.es](mailto:turismo@mazarron.es) y [oficinaturismomazarron@gmail.com](mailto:oficinaturismomazarron@gmail.com)



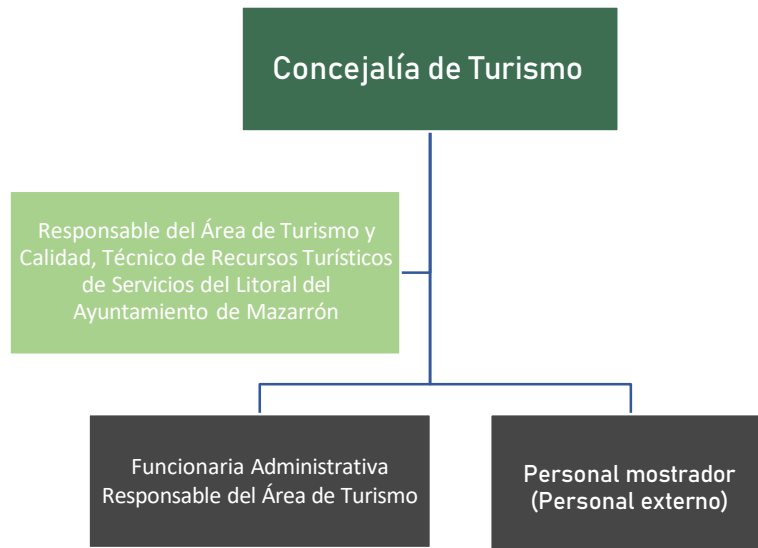
# 01.

## Presentación de la organización



# 01. Presentación de la organización

## Organigrama



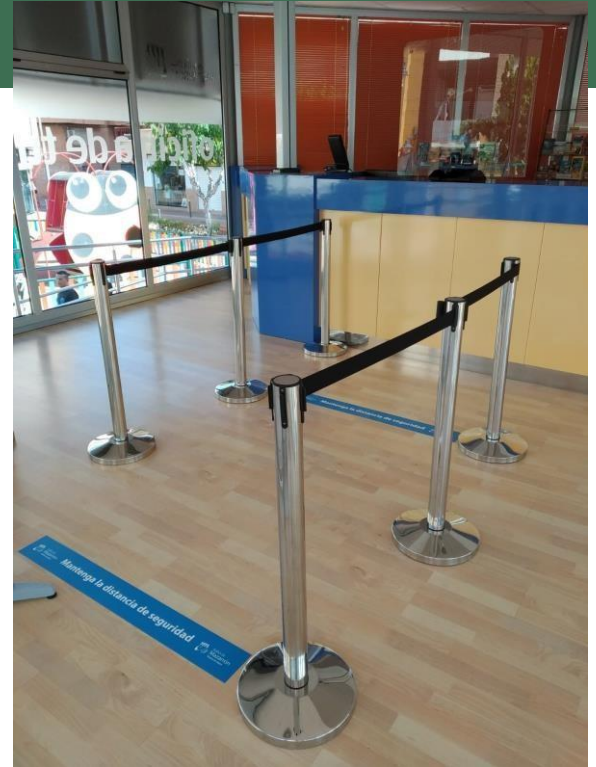


# 01. Presentación de la organización

## Comité de Mejora y Sostenibilidad

Esta oficina de turismo forma 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. Estamos pendientes de la primera convocatoria de 2025.



# 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 la oferta turística de la zona y las siguientes entidades turísticas y no turísticas para impulsar nuestra contribución en los Objetivos para el Desarrollo Sostenible:



asociación de comerciantes  
de mazarrón y comarca



FAMDIF/COCEMFE-MURCIA



SICTED



RED DE OFICINAS  
DE TURISMO DE LA  
REGIÓN DE MURCIA



# 01. Presentación de la organización

## Alianzas con asociaciones



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 e informadores turísticos 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

A continuación, el servicio de turismo de Mazarrón ha realizado un análisis interno realizando un diagnóstico en el que 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 y comercialización de la oferta turística a nivel regional y local.
Tecnologías	Página web Redes sociales Intranet (ITREM) Pantallas digitales

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## 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.
- Ofrecemos información turística sobre los valores tradicionales, la gastronomía local y aquellos eventos o festividades en los que se promueven los recursos y patrimonio autóctono de Mazarrón favoreciendo sobre todo a las pequeñas empresas locales.
- Esta información se encuentra disponible en la propia OIT, la página web, en los folletos turísticos físicos y digitalizados, en nuestro boletín turístico y en nuestras redes sociales.

### 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
- Los productos de la huerta y el mar (tomates, salazones) son la base de la gastronomía mazarronera. A través de la edición de folletos y la oferta de un gran número de ferias, rutas y jornadas gastronómicas promocionamos e instamos a los visitantes y residentes a consumir estos productos locales.

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 3 SALUD Y BIENESTAR



#### Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles

- Desde la oficina difundimos hábitos y tendencias turísticas saludables y sostenibles a través de la oferta de un gran número de rutas de senderismo, la práctica de buceo u otro tipo de actividades de turismo activo en playas y espacios náuticos de Mazarrón.



# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



#### Acciones de formación interna

- Para mejorar las habilidades, conocimientos y desarrollo profesional del personal:
  - La Concejalía de Turismo implementa anualmente un programa de formación propio para trabajadores municipales y concesionarias. En dicha formación, se incluyen temáticas como sostenibilidad, innovación y nuevas tecnologías.
  - Participamos periódicamente en los cursos de formación impartidos por el ITREM.

### 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



#### Impulsamos el crecimiento y desarrollo económico del destino

- Trabajamos en la comercialización del destino turístico con una apuesta de valor del mismo y la desestacionalización de forma que redunde en un incremento de la actividad laboral local y regional. El empleo directo generado asciende a 5 puestos de trabajo a tiempo completo en la Oficina de Turismo.

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



**Difundimos y promocionamos al patrimonio cultural para preservar la identidad local**

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

### 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



**Apostamos por la gestión sostenible y uso eficiente de de los recursos naturales**

- Procuramos el acceso a materiales de cercanía y bajo coste de mantenimiento.
- Comprobamos que todo material adscrito a los servicios esté homologado y sea el requerido.
- Trabajamos en la reducción de los consumos de agua y energía, vía autoconsumo, así como la reducción de la huella de carbono con movilidad sostenible.
- Realizamos una recogida selectiva de los residuos generados: papel, cartón y tóner (por empresa autorizada).

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 13 ACCIÓN POR EL CLIMA



- Difundimos la huella de carbono del turista y aportamos herramientas para que el sector y el propio turista pueda minimizarlas

- Trabajamos en el control de las emisiones a través de dos vías, primero potenciando los sistemas de transporte no contaminante como transporte público, eléctrico y mediante la incorporación de medidas de carácter ambiental en los PPT de las licitaciones que se llevan a cabo desde el área de turismo, de playas y la institución.

- Desde la Concejalía de Turismo con el Plan de Sostenibilidad se está impulsando la creación de carriles bici para impulsar este tipo de movilidad sostenible.

- Desde la oficina difundimos estas buenas prácticas a través de folletos distribuidos por el ITREM a todas las oficinas, como son 'Cuida el agua, cuida la Región de Murcia', 'Reduce tu huella de carbono', 'Decálogo del Turista', etc., en mínimo dos idiomas: castellano e inglés.



# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 14 VIDA SUBMARINA



#### Somos parte activa en la protección marítima y costera

- Desde la oficina, promocionamos y ponemos en valor nuestras playas las cuales gran parte de ellas cuentan con los distintivos de Bandera Azul, Marca Q de Calidad Turística, SICTED, Playa Sin Humo y Playas "S" de Sostenibilidad Turística, otorgados por la calidad de los servicios y agua de nuestras playas.
- Disponemos de un programa propio de analíticas de aguas, arena, etc., para detectar cualquier foco de contaminación.
- Desde el servicio litoral de playas, trabajamos en la conservación de las zonas de pradera de posidonia a través de la instalación de balizamientos ecológicos que no perjudican a la posidonia y generan pequeñas zonas de arrecife para la fibra y fauna de la zona. Además, para evitar la pérdida del litoral respetamos el tratamiento de la posidonia que el mar expulsa a las playas.

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



**Ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y alrededores.**

El entorno que circunda a Puerto de Mazarrón, donde confluyen el mar, las montañas y el campo, da al lugar unas características y un aspecto especial, con algunos espacios naturales de gran interés.

- Desde la oficina, promocionamos y ponemos en valor estos parajes y recursos naturales a través de la edición de folletos, visitas guiadas e información in situ/online sobre los mismos.
- Desde la oficina y a través del Plan de Sostenibilidad se impulsan los programas de participación y educación para la preservación natural, como apoyo a la educación medioambiental: Sureste, Cruz Roja, etc.
- Desde el área se procedió al cierre del camino de las Calas para garantizar la conservación de la parte más importante de la Sierra de las Moreras.



# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



#### Garantizamos que no existen prácticas de corrupción o fraude

- El Ayuntamiento de Mazarrón ha aprobado e implantado en las áreas un Plan de Medidas Antifraude.

### 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 y la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). Estas redes desarrollan proyectos para el impulso de los ODS en las entidades público-privadas de la región.
- Colaboramos con diferentes asociaciones (Protectora de Animales, Consorcio de Vías Verdes, Eurovelo, Red Cultural de los Fenicios o Red de los Festivales de Murcia) a través de aportaciones económicas o cediendo espacios y ayudas de personal propio para el desarrollo de sus actividades.

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis externo

A nivel externo, hemos realizado un análisis donde se pretende tener en cuenta la valoración de nuestros grupos de interés (recogida a través de una encuestas, quejas, sugerencias e incidencias, revisión de servicios e instalaciones, etc.), así como el siguiente marco normativo:

- Ley 11/2014, de 27 de noviembre de Turismo de la Región de Murcia
- Norma UNE-ISO 14785:2015 Oficinas de Información Turística
- Especificación técnica para el cumplimiento de ODS en organizaciones turísticas del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).
- UNE-ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental
- UNE-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la Calidad

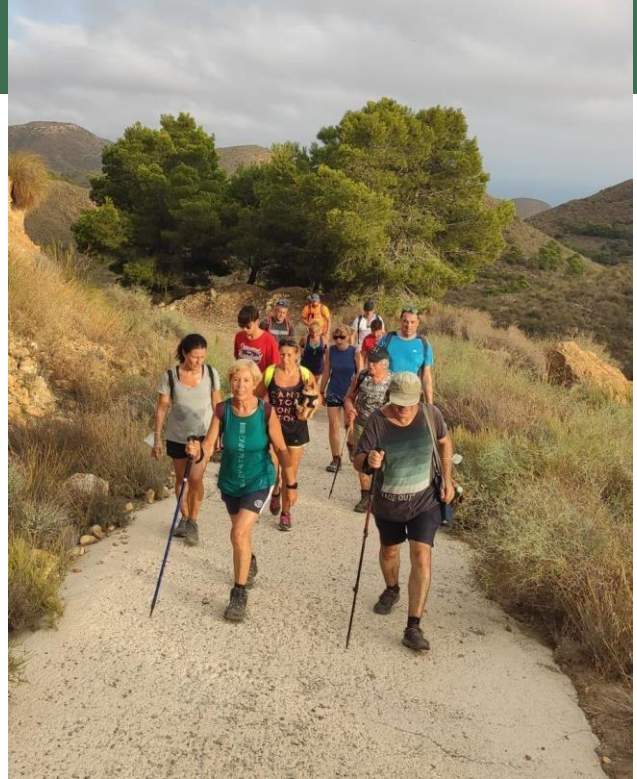
El resultado es un diagnóstico nuestras capacidades (compromisos, políticas y procesos) con el objetivo de identificar aquellos **retos y oportunidades** a los que nos enfrentamos en la contribución a los ODS, siempre considerando aquellas posibles **restricciones** en el desarrollo de las actividades que puedan afectar a la ejecución de los ODS.

# 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
<b>Concejalía de Turismo de Mazarrón</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promoción del destino y de la oferta turística (público final y profesionales).</li><li>• Resultados satisfactorios del nivel de satisfacción.</li><li>• Canal de comunicación con el ciudadano.</li><li>• Recogida de datos estadísticos y determinación del perfil del visitante turista.</li><li>• Presentación de la oferta turística imparcial.</li><li>• Asesoramiento turístico personalizado.</li><li>• Cumplimiento de la legislación.</li><li>• Estudio de mercados, oferta y demanda.</li><li>• Sostenibilidad del servicio.</li><li>• Reconocimiento de la excelencia en el servicio mediante certificaciones.</li></ul>	

# 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estadística regional de usuarios.</li> <li>Promotores de la oferta global del destino</li> <li>Prescriptores de los proyectos y objetivos turísticos regionales.</li> <li>Contacto con la oferta del destino.</li> <li>Propietarios y divulgadores de la oferta y eventos turísticos.</li> <li>Actualización de los recursos turísticos regionales.</li> <li>Nivel de satisfacción adecuado de los servicios.</li> <li>OIT con un servicio acorde a las necesidades del turista y visitante.</li> <li>Cumplimiento de la legislación.</li> </ul>	
Personal interno, eventual o subcontratado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salario y condiciones laborales según convenio</li> <li>Estabilidad laboral</li> <li>Formación continua y cualificación</li> <li>Trato sin discriminación</li> <li>Seguridad en el trabajo</li> <li>Descansos regulares</li> <li>Evaluación y reducción del impacto ambiental que genera su actividad</li> <li>Disponer de los recursos necesarios para desarrollar su trabajo</li> </ul>	

# 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 /materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la legislación en materia de contratación pública.</li> <li>• Información de los procesos de contratación</li> <li>• Cumplimiento de requisitos del contrato o pedido</li> <li>• Agilidad en pago. Cobrar facturas sin retrasos, a la mayor brevedad</li> <li>• Resolución de incidencias y atención al proveedor</li> </ul>	 
Oferta turística de la zona	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos estadísticos del perfil de los usuarios de la red (visitantes, turistas y ciudadanos).</li> <li>• Dinamización de la oferta del destino.</li> <li>• Asesoramiento personalizado. Promoción y presencia de su oferta.</li> <li>• Comercializadores de la oferta turística.</li> <li>• Nexo con administración local y regional.</li> <li>• Incremento del consumo y gasto medio del visitante turista.</li> <li>• Información de la legislación y normativa aplicable.</li> </ul>	  
Población local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información actualizada y veraz</li> <li>• Servicios de calidad y sostenibles</li> <li>• Información en soporte papel y digital</li> <li>• Organización de actividades saludables</li> <li>• Información on line. Información general de eventos culturales, deportivos...</li> <li>• Información de los servicios municipales.</li> <li>• Integración de los ODS</li> </ul>	   



# 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
<p>Usuarios de la Oficina de Turismo (turistas, visitantes o residentes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información imparcial, actualizada y veraz.</li> <li>• Servicio personalizado y amable.</li> <li>• Información en soporte papel y digital.</li> <li>• Información en idiomas.</li> <li>• Acceso a la información 24 horas / 365</li> <li>• Atención a las demandas de información vía RRSS.</li> <li>• Accesibilidad universal.</li> <li>• Experiencia diferenciadora en la visita a la OIT.</li> <li>• Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</li> <li>• Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social.</li> </ul>	
<p>Asociación de Comerciantes de Mazarrón, IMSERSO, Colegios y otras asociaciones empresariales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de sensibilización y difusión</li> <li>• Colaboración en el ámbito social y medioambiental</li> </ul>	

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis DAFO

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

### FORTALEZAS

- Dotación presupuestaria
- Formación del personal
- Variedad de recursos de uso turístico
- Sistemas de gestión certificados como la ISO 9001, la Marca Q Calidad Turística, S de Sostenibilidad, SICTED o Banderas Azules en playas
- Climatología

### DEBILIDADES

- Desconocimiento de valores litorales y patrimoniales de Mazarrón
- Algunos espacios libres no adaptados a personas con movilidad reducida
- Deterioro de instalaciones de recursos de uso turístico como por ejemplo Las Minas o el Castillo de Los Vélez, etc.

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis DAFO

### AMENAZAS

- Diversos requerimientos normativos municipales, autonómicos, nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad.
- Deterioro ambiental de determinadas zonas del municipio por los usos complementarios derivados de la agricultura, industria, etc.
- Riesgo de posibles daños ambientales o deterioros en el entorno natural y los elementos patrimoniales debido a la presencia de un gran número de turistas.
- Posibles quejas y sugerencias recibidas por parte de los visitantes a través de canales online y físicos (encuesta de satisfacción).
- Escasa coordinación entre la administración municipal y el sector privado del destino.

### OPORTUNIDADES

- Acceder a nuevos segmentos turísticos claves e interesados en la economía del futuro como las TIC, destinos inclusivos, energías renovables o economía circular.
- Generar alianzas con otros grupos de interés del destino y que apuestan también por la sostenibilidad y desarrollo económico.
- Implantar buenas prácticas medioambientales que supongan la reducción de consumos energéticos y de agua.
- Mejorar la imagen del destino puesto que cada vez más turistas valoran el hecho de que un destino sea respetuoso y responsable con el entorno que le rodea.
- Adaptarse fácilmente a las futuras normativas en materia de sostenibilidad y medioambiente al haber integrado ya los ODS en la estrategia del destino.
- Medidas de sostenibilidad en los pliegos (campañas de sostenibilidad)
- Ejecución del Plan de Sostenibilidad Turística

# 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 organización reconociendo que las organizaciones 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.



# 03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Metodología para la priorización de ODS

- A continuación, priorizamos los ODS identificados en función del impacto 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 relevancia, 2= poca relevancia, 3= neutro, 4= con relevancia y 5= con bastante relevancia.

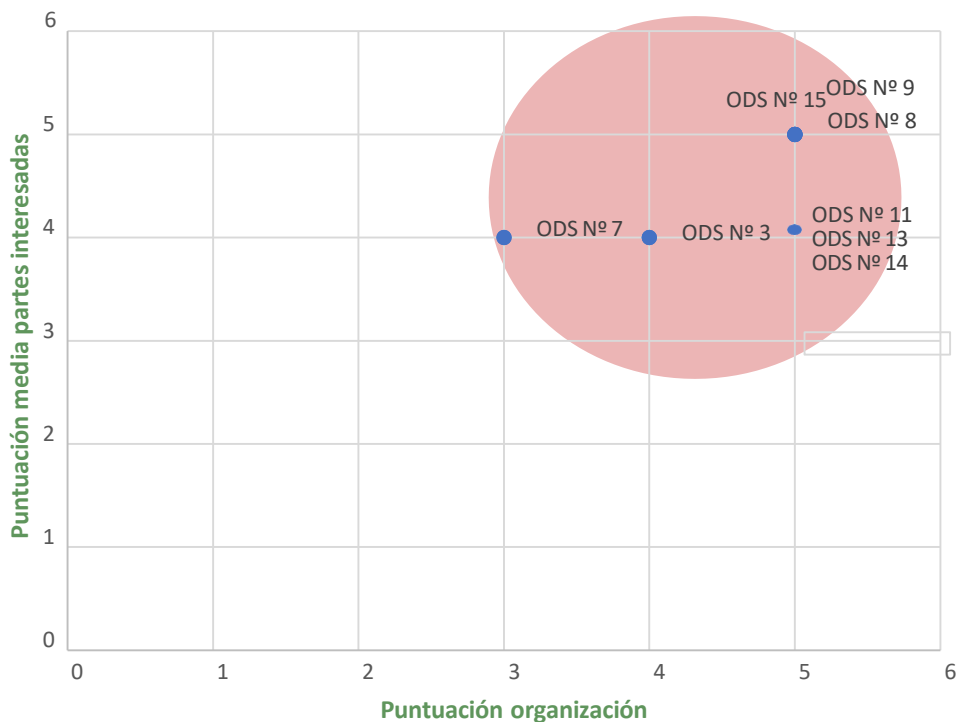


# 03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Matriz de priorización

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

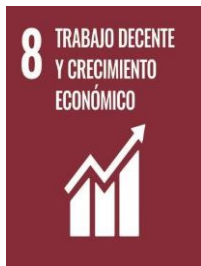
Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Relevancia en grupos de interis	Relevancia en la organización
ODS 1	4,4	3
ODS 3	4	4
ODS 5	4,6	5
ODS 7	4,6	3
ODS 9	5	5
ODS 11	4	5
ODS 13	4	5
ODS 8	5	5
ODS 15	5	5
ODS 14	4	5



# 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 **RELEVANCIA (4 o 5)** tanto para la organización como para los grupos de interés. Por consiguiente, los ODS priorizados y que nutrirán el plan de sostenibilidad son:



# 04. Plan de sostenibilidad





# 04.

## Plan de sostenibilidad

- La Oficina de Turismo de Mazarrón ha elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en función de los ODS priorizados. Este plan reúne aquellas acciones estratégicas, plazos, calendarios, recursos y responsabilidades que son necesarias para lograr los ODS prioritarios identificados: 8, 9, 11, 14 y 15.

- Además, este 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



ACCIONES	PLAZO	RECURSOS	RESPONSABLE	INDICADORES
Cesión del Faro	2025-2026	RRHH   Folletos   Presupuesto	Concejalía de Turismo   OIT	Nº visitas guiadas gratuitas   Folletos editados   Nº difusión RRSS
Petición de 'Declaración de Fiesta de Interés Turístico Regional: Romería de Bolnuevo'	2025-2026	RRHH   Folletos   Presupuesto	Concejalía de Turismo   OIT	Nº visitas guiadas gratuitas   Folletos editados   Nº difusión RRSS

# 04. Plan de sostenibilidad



ACCIONES	PLAZO	RECURSOS	RESPONSABLE	INDICADORES
Transición digital en la que se incluye la web nueva de Turismo, Accesibilidad Universal, Chatbot, etc.	2025-2026	RRHH   Presupuesto	Concejalía de Turismo   OIT	Nº Visitas guiadas ofertadas   Nº suscriptores Newsletter web   Nº reservas
Diseño y ejecución de carril bici: Bolnuevo - Puerto de Mazarrón	2025-2026	RRHH   Folletos   Presupuesto	Concejalía de Turismo   OIT	Folletos editados   Nº difusión RRSS

# 04. Plan de sostenibilidad



ACCIONES	PLAZO	RECURSOS	RESPONSABLE	INDICADORES
Diseño y señalización de rutas de senderismo y cicloturismo en todo el término municipal	2025-2026	RRHH   Folletos   Presupuesto	Concejalía de Turismo   OIT	Nº rutas senderismo guiadas   Folletos editados   Nº difusión RRSS

# 04. Plan de sostenibilidad



ACCIONES	PLAZO	RECURSOS	RESPONSABLE	INDICADORES
Campaña 'Tortugas del Mediterráneo' en colaboración con la Fundación Oceanogràfic de Valencia	2025-2026	RRHH   Folletos   Mupis   Carteles	Concejalía de Turismo   OIT   Fundación Oceanogràfic de Valencia	Nº difusión RRSS   Nº Folletos editados   Nº de Mupis   Nº de Carteles

# 04. Plan de sostenibilidad



ACCIONES	PLAZO	RECURSOS	RESPONSABLE	INDICADORES
Programas de participación y educación a escolares para la preservación del medio natural	2025-2026	RRHH   Presupuesto	Concejalía de Turismo   OIT	Nº Talleres   Nº visitas y rutas guiadas   Folletos editados   Nº acciones educación ambiental   Nº usuarios

# 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.





# 06. Conclusiones



# 06. Conclusiones

En conclusión, la Oficina de Turismo de Mazarrón reconoce el importante papel que tiene el sector turístico a la hora de contribuir al desarrollo sostenible. Por esta razón, muestra un claro compromiso en llevar a cabo sus actividades y prestar sus 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 la organización contribuye al desarrollo sostenible así como aquellas acciones que se llevarán a cabo en 2025.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), la Oficina de Turismo finalmente en 2025 centrará sus esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



A finales de año se realizará un seguimiento y control del desempeño realizado respecto a la contribución al desarrollo sostenible y esos ODS para la mejora continua.

# Informe desarrollado en el marco de un proyecto financiado por



AYUNTAMIENTO  
DE MAZARRÓN

