

Informe de Sostenibilidad

Oficina de Turismo de Mazarrón

2025

Ed. 2 | 31.12.2025

Contenidos

- 01 Presentación de la organización
- 02 Comité de mejora y sostenibilidad
- 03 Política y compromisos de sostenibilidad
- 04 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS
- 05 Plan de sostenibilidad
- 06 Control y mejora continua
- 07 Conclusiones



01. Presentación de la organización



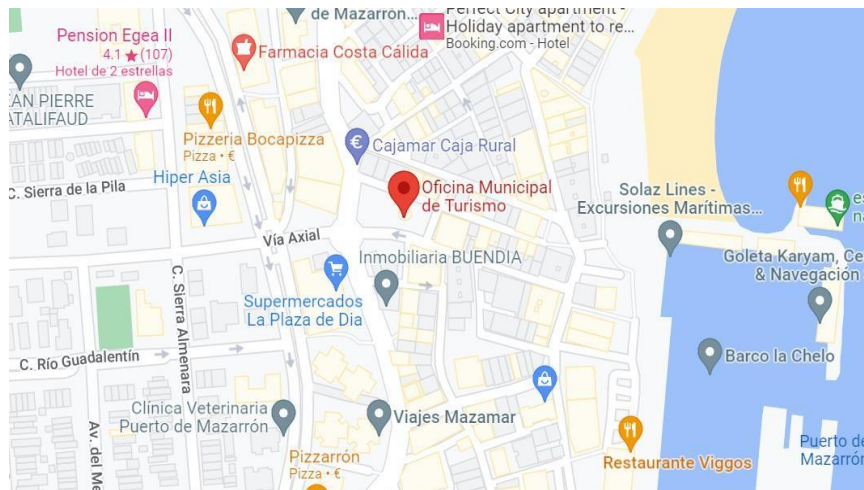
01. Presentación de la organización

Quiénes somos

La Oficina Municipal de Turismo de Mazarrón se ubica en la Plaza Toneleros desde 1979 sita en Puerto de Mazarrón. Actualmente forma parte de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.

Contacto

- Teléfono: 968 59 44 26
- Email: turismo@mazarron.es / oficinaturismomazarron@gmail.com
- Página web: <http://www.visitamazarron.com/>



01.

Presentación de la organización

Para la mejora de la calidad de nuestros servicios, hemos implantado las siguientes certificaciones:



01.

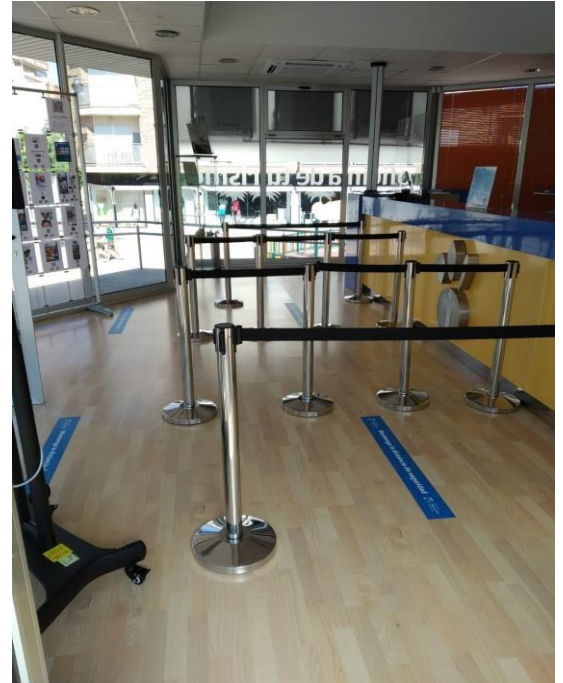
Presentación de la organización

Historia

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

● Instalaciones y equipamiento

La oficina cuenta con todos los recursos necesarios para adaptarse a las exigencias de una Oficina de Turismo del siglo XXI, con los elementos de imagen corporativa de la Red de Oficinas de la Región de Murcia.

- El Ayuntamiento proporciona los siguientes elementos:

Infraestructura, mesas, sillas, impresora, mostrador, tablets, varios expositores para el material impreso, guías y folletos informativos, decoración específica del destino, vitrina expositora de merchandising, dispensador de agua, microondas, etc.

- La empresa subcontratada aporta los siguientes elementos:

Personal suficiente para cumplir con todas las funciones fijadas en el horario establecido, equipos informáticos, uniformes, distintivos de identificación, así como las herramientas de trabajo cotidianas y material de oficina; papelería, bolígrafos, etc.

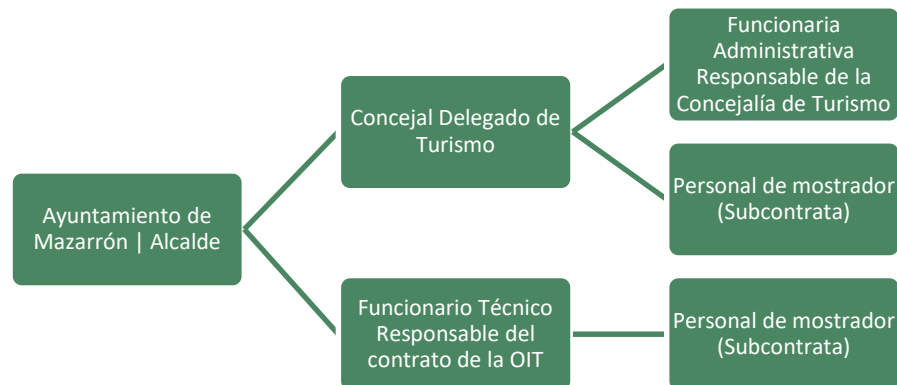
01.

Presentación de la organización



01. Presentación de la organización

Organigrama

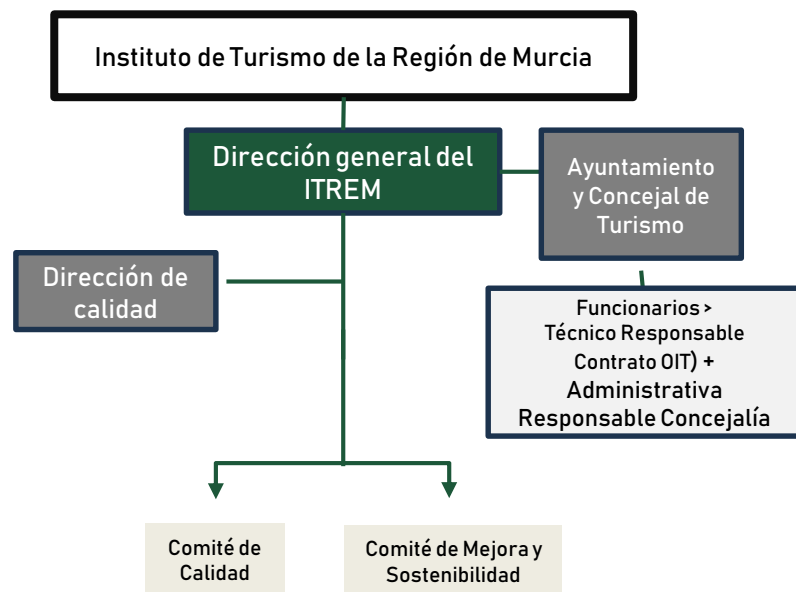


02. Comité de Mejora y Sostenibilidad

Composición

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.



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.
- Realizar el **seguimiento, medición y evaluación** de los planes implementados, evaluando su eficacia y sus posibles mejoras, así como determinar las necesidades formativas para el personal de la Red.

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.

03.

Política y compromisos de sostenibilidad



03. 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:

03. Política y compromisos de sostenibilidad: Compromisos

● 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.

03. Política y compromisos de sostenibilidad

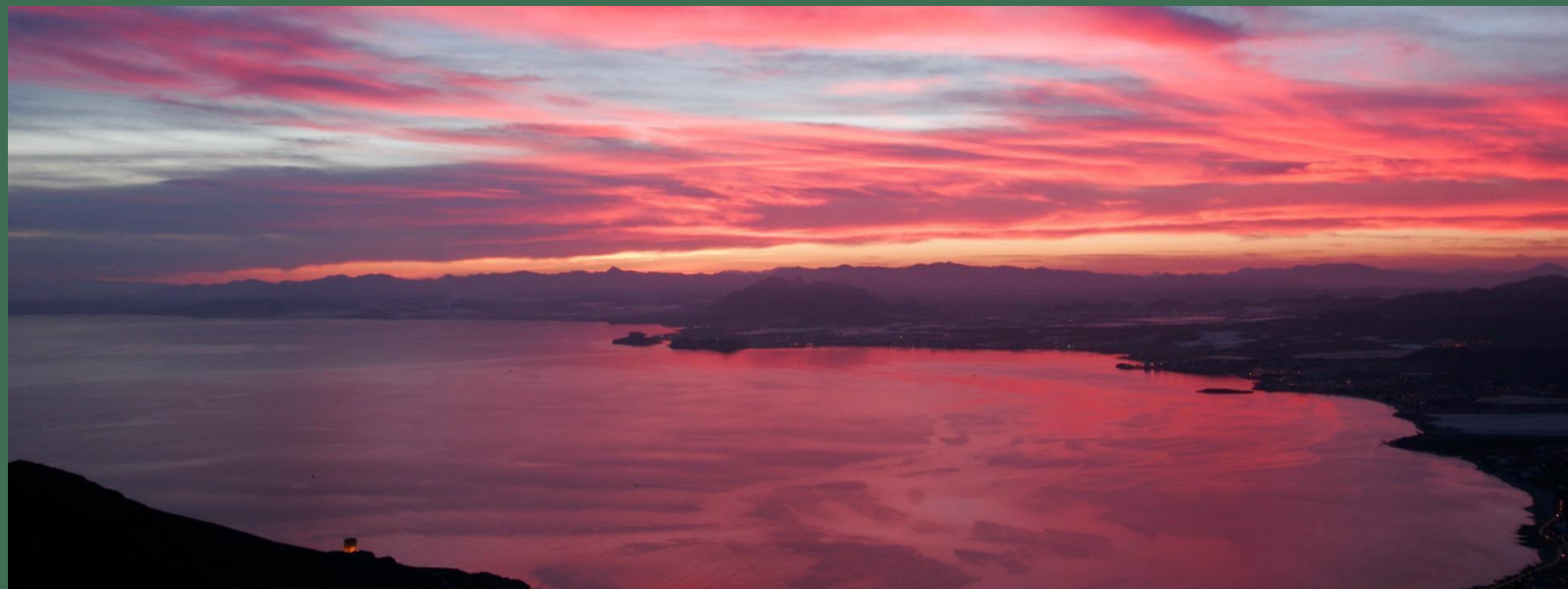
● **Sensibilizar y formar a los profesionales** de las Oficinas de Turismo: motivar y capacitar a los técnicos e informadores turísticos de las oficinas de turismo con acciones formativas y de concienciación sobre los principios del turismo sostenible, promoviendo las buenas prácticas medioambientales 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.

04.

Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



04. 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), CCT, SICTED y ANFITRIONES. Recursos materiales: instalaciones de la oficina (mostrador), equipos tecnológicos, pantallas, folletos turísticos digitalizados en códigos QR.
Competencias	Promoción y comercialización de la oferta turística a nivel regional y local.
Tecnologías	Página web Redes sociales Intranet (ITREM) Pantallas digitales
Documentación	Política de sostenibilidad y calidad de la Red de OIT DC-OFT-07 Decálogo ODS

04. 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, y promoción de 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 con distintas campañas de compra en comercio local a lo largo del año, como la 'Il FERIA del Comercio Local 'Mazarrón Fusion Market' o la campaña de Navidad 2025 .
- Esta información se encuentra disponible en la propia OIT, la página web, en los folletos turísticos físicos y digitalizaos, en nuestro boletín/newsletter turístico semanal, y en nuestras redes sociales.



04. 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

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 de la Tapa y jornadas gastronómicas promocionamos e instamos a los visitantes y residentes a consumir estos productos locales.

- En el mes de junio celebramos nuestras Jornadas Gastronómicas de Mazarrón 'Rojo & Red', donde promocionamos tanto la gastronomía local como la regional.



04. 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 (2 GR, PR, 4 Senderos Azules, IMBA y EuroVelo), de aproximadamente 100, distribuidas a lo largo del año, de las cuales un 40% corresponden al 'Programa SURESTE', proyecto de educación enfocado en promover hábitos de bienestar físico, mental y social así como medioambiental, dirigido a todos los alumnos de Infantil, Primaria, Secundaria, Bachiller y FP de Mazarrón. También difundimos la práctica de buceo u otro tipo de actividades de turismo activo en playas y espacios náuticos de Mazarrón.
- Así mismo, colaboramos con la Consejería de Sanidad en las campañas "Playas sin humo", en nuestras cinco playas designadas como tal: Playa del Rihuete, Bahía, El Castellar, La Reyna y Playa de Nares.



04. 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 Red de Oficinas, CCT, SICTED, DTI, etc.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Fomentamos en 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 es el dispositivo de pulsador instalado en los lavabos del W.C.

04. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



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

- Los lavapiés de las playas también cuentan con sistemas de dispensación de agua con un sistema de ahorro de agua, un pulsador temporizador.
- 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. Disponemos del flyer 'Cuida el agua, cuida la Región de Murcia' elaborado por el ITREM, que entregamos a nuestros visitantes para informar de cómo ahorrar agua de manera responsable durante su estancia.

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.

04. Diagnóstico, identificación y priorización

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

- Estamos adheridos a la Red DTI desde abril de 2021.
- Contamos con una pantalla táctil dentro de la oficina de turismo y una Tablet para realizar encuestas de satisfacción.
- Hemos digitalizado todos los catálogos propios a través de códigos QR
- Contamos con RRSS como Facebook, Instagram y X.
- Disponemos de una página web propia visitamazarron.com, con sus versiones en inglés y francés.

04. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Difundimos y promocionamos al patrimonio cultural para preservar la identidad local

- 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.
- Colaboramos con asociaciones empresariales de la zona en proyectos cuyo objetivo es transmitir las tradiciones: talleres de elaboración de artesanía local, etc.
- Promocionamos y difundimos festividades y eventos locales como las Fiestas del Milagro - Romería de Bolnuevo, a través de la elaboración de vídeos de promoción turística y posterior difusión y promoción en redes sociales, web y ferias de turismo.
- Ofrecemos visitas culturales gratuitas que permiten conocer los edificios y monumentos más emblemáticos de Mazarrón, así como rutas guiadas por nuestros denominados Senderos Azules, de las cuales una de ellas cruza la Sierra de las Moreras, espacio natural protegido declarado ZEPA (Zona de Especial Protección para las Aves).



04. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

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).
- Difundimos tanto desde la oficina como a través de nuestra web, entre otros, el 'Manual del Turista Responsable' elaborado por el ITREM, en el cual se especifican las recomendaciones a seguir para el turista durante su estancia.



TURISMO
REGIÓN DE MURCIA

MANUAL DEL TURISTA RESPONSABLE DE LA REGIÓN DE MURCIA

Una guía para que puedas disfrutar de tu estancia de una forma sostenible, respetando el entorno y la comunidad local.



04. 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
- Desde la oficina difundimos estas buenas prácticas a través de folletos distribuidos por el ITREM a todas las oficinas, como son: 'Reduce tu huella de carbono', 'Decálogo del Turista', 'Cuida el agua, cuida la Región de Murcia', etc., en mínimo dos idiomas: castellano e inglés.
- En cuanto al reciclaje, actualmente registramos el consumo del papel/cartón y tóner de la oficina, en el apartado de Gestión Medioambiental de RITMO de la plataforma Nexu.
- Desde la Concejalía de Turismo con el Plan de Sostenibilidad, se están llevando a cabo las obras de adecuación del camino de las Calas. Las actuaciones se concentran en el tramo entre Bolnuevo y la zona de Cañada de Gallego, con el fin de mejorar la sostenibilidad del entorno natural y potenciar la movilidad sostenible.



04. 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 cuentan con los distintivos de Bandera Azul, 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. Somos municipio Pet Friendly (galardonado como Mejor Destino Pet Friendly de España en los Premios Travelguau 2023) y primera playa canina en España en obtener el distintivo Q en la Playa Canina de las Moreras, en reconocimiento por su calidad y servicios.
- Disponemos de un programa propio de analíticas de aguas, arena, etc., para detectar cualquier foco de contaminación.
- Desde Servicios del Litoral, 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 flora y fauna de la zona.
- Participamos de manera activa con la difusión de la campaña 'Tortugas del Mediterráneo' en colaboración con la Fundación Oceanográfica de Valencia.



04. 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, rutas 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.



04. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Garantizamos que no existen prácticas de corrupción o fraude

- En 2022, el Ayuntamiento de Mazarrón aprobó e implantó en las distintas 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.

04. Diagnóstico, identificación y priorización

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



04. Diagnóstico, identificación y priorización

Alianzas con asociaciones



04. Diagnóstico, identificación y priorización

Alianzas con asociaciones



04. Decálogo del turista



1. El turista debe comportarse como un ciudadano de a pie, respetando las normas de convivencia y las leyes de cada país.



2. El turista debe respetar el patrimonio cultural, histórico y artístico de los lugares que visita.



3. El turista debe respetar el medio ambiente y no dejar residuos en los lugares que visita.



4. El turista debe respetar las costumbres y tradiciones de los lugares que visita.



5. El turista debe respetar el espacio público y no fumar en lugares prohibidos.



6. El turista debe respetar el espacio público y no beber alcohol en lugares prohibidos.



7. El turista debe respetar el espacio público y no hacer ruido en lugares prohibidos.



8. El turista debe respetar el espacio público y no hacer ruidos molestos.



9. El turista debe respetar el espacio público y no hacer ruidos molestos.



10. El turista debe respetar el espacio público y no hacer ruidos molestos.

04. 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.
- En este análisis también se han considerado los posibles requisitos legales, que afecten a los procesos y servicios prestados, así como la normativa económica, sociocultural y medioambiental clave para la consecución de los ODS, que será revisada por el Comité de Mejora y Sostenibilidad, con carácter anual y reflejada en el **Listado de Requisitos legales y Normativo (A-POFT01-1)**.
- El análisis de cuestiones internas y externas queda reflejado a continuación en el Análisis DAFO.

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas








Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS relacionados
Concejalía de Turismo de Mazarrón	<ul style="list-style-type: none">• 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.	

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas











Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
Medioambiente	<ul style="list-style-type: none">Sensibilización en sostenibilidad medioambiental al público final. Aplicación de medidas medioambientales.	  
Cultura y patrimonio	<ul style="list-style-type: none">Puesta en valor de los recursos turísticos patrimoniales. Actualización de la información de los recursos y eventos a través de la web institucional y de las propias webs municipales. Difusión de los eventos culturales al público final.	   

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas










Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS relacionados
ITREM	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Salario y condiciones laborales según convenio • Estabilidad laboral • Formación continua y cualificación • Trato sin discriminación • Seguridad en el trabajo • Descansos regulares • Evaluación y reducción del impacto ambiental que genera su actividad • Disponer de los recursos necesarios para desarrollar su trabajo 	     

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas











Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Expectativas / Necesidades	ODS relacionados
Proveedores de servicios /materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la legislación en materia de contratación pública. • Información de los procesos de contratación • Cumplimiento de requisitos del contrato o pedido • Agilidad en pago. Cobrar facturas sin retrasos, a la mayor brevedad • Resolución de incidencias y atención al proveedor 	 
Oferta turística de la zona	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Información actualizada y veraz • Servicios de calidad y sostenibles • Información en soporte papel y digital • Organización de actividades saludables • Información on line. Información general de eventos culturales, deportivos... • Información de los servicios municipales. • Integración de los ODS 	   

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Expectativas / Necesidades	ODS relacionados
<p>Usuarios de la Oficina de Turismo (turistas, visitantes o 2º residentes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información imparcial, actualizada y veraz. • Servicio personalizado y amable. • Información en soporte papel y digital. • Información en idiomas. • Acceso a la información 24 horas / 365 • Atención a las demandas de información vía RRSS. • Accesibilidad universal. • Experiencia diferenciadora en la visita a la OIT. • Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. • Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social. 	     
<p>Asociaciones de Comerciantes de Mazarrón 'Acoma' e 'Impulsa Mazarrón', IMSERSO, Colegios y otras asociaciones empresariales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de sensibilización y difusión • Colaboración en el ámbito social y medioambiental 	   

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Identificación y priorización de los ODS

- En 2015, la ONU crea la agenda 2030 y los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) con el objetivo de lograr un mundo mejor.
- El sector turístico es clave en el desarrollo económico de muchos países y por tanto tiene un importante papel en la consecución y contribución a estos objetivos. La implementación de acciones en materia de sostenibilidad en una oficina de turismo es fundamental para contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad, conservar el entorno natural y cultural, y mejorar la calidad de vida de los residentes locales.
- Los turistas generan un gran impacto en el entorno del destino que visitan, por ello, es importante que sigan buenas prácticas encaminadas a lograr un turismo más sostenible y respetuoso. En este aspecto, las OIT tienen un papel clave animando e instándoles a seguir esas buenas prácticas.



04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Metodología para la priorización de ODS

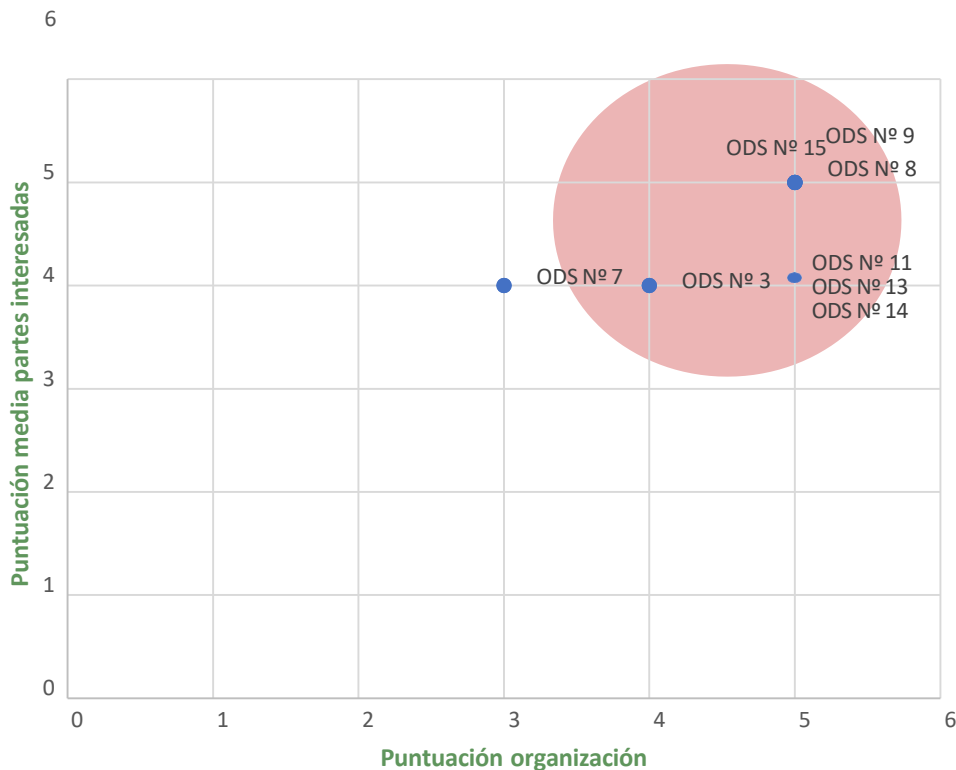
- Se han identificado de los 17 ODS, 10 objetivos más relevantes para la OIT considerando las necesidades, expectativas, capacidades y recursos de la misma y el DC-OFT-07 Decálogo ODS (que reúne acciones con las que las oficinas de la Red pueden contribuir a los ODS).
- Para la priorización de esos ODS seleccionados la relevancia que ejercen esos ODS en las partes interesadas relevantes (turistas, visitantes, ITREM, Concejalía, proveedores, etc.) a través de un cuestionario de priorización que se ha circulado a dichas partes
- 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.
- Tanto el grado de relevancia de la propia organización como el de las partes interesadas ha quedado reflejada en la matriz de priorización que se muestra a continuación.



04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Resultados de la priorización

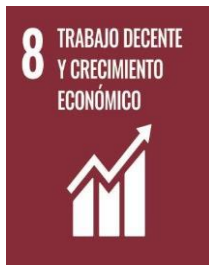
Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Relevancia en grupos de inters	Relevancia en la organización
ODS 1	4,4	3
ODS 3	4	4
ODS 5	4,6	5
ODS 7	4,6	3
ODS 8	5	5
ODS 9	5	5
ODS 11	4	5
ODS 13	4	5
ODS 14	4	5
ODS 15	5	5



04. 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. No obstante, los ODS priorizados y que nutrirán el plan de sostenibilidad son:



05. Plan de sostenibilidad



05.

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.



05. Plan de sostenibilidad



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

Seguimiento: En ambas acciones, a lo largo del año 2025 no se ha recibido ningún tipo de respuesta. El silencio administrativo negativo implica que, la Administración no ha respondido en plazo, por lo que la solicitud se considera denegada. Pendientes de que el actual Equipo de Gobierno delibere cómo quiere actuar. **OBJETIVOS NO CONSEGUIDOS | NO TIENEN CONTINUIDAD EN 2026.**

05.

Plan de sostenibilidad



ACCIONES	PLAZO	INDICADORES	RESPONSABLE	RECURSOS
Transición digital en la que se incluye la web nueva de Turismo, Accesibilidad Universal, Chatbot, etc.	2025-2026	Nº Visitas guiadas ofertadas Nº suscriptores Newsletter web Nº reservas	Concejalía de Turismo OIT	RRHH Presupuesto

Seguimiento: Se adjudicó el contrato en el segundo cuatrimestre y está en ejecución. En noviembre, Mazarrón presenta la estrategia de digitalización turística con el lanzamiento de su nueva web turística y aplicación móvil, que incorporan un potente chatbot basado en inteligencia artificial con motor ChatGPT. PRESENTACIÓN OFICIAL EN LA CASA DE LA CULTURA: <https://www.mazarron.es/es/turismo/noticias/Mazarron-pionero-en-el-uso-de-inteligencia-artificial-en-su-nueva-web-turistica-y-App-para-moviles/>. Sigue en ejecución. Se tiene previsto tenerla operativa en el segundo cuatrimestre de 2026. **OBJETIVO PARCIALMENTE CONSEGUIDO | TIENE CONTINUIDAD EN 2026.**

Diseño y ejecución de carril bici: Bolnuevo - Puerto de Mazarrón	2025-2026	Folletos editados Nº difusión RRSS	Concejalía de Turismo OIT	RRHH Folletos Presupuesto
--	-----------	--------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------

Seguimiento: En el tercer cuatrimestre, finalmente se canceló esta actuación correspondiente al Eje 2 del PST, por los informes desfavorables de la Policía Local de Mazarrón; no son viables los recorridos planteados en el proyecto. **OBJETIVO NO CONSEGUIDO | NO TIENE CONTINUIDAD EN 2026.**

05. Plan de sostenibilidad



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

Seguimiento: En el mes de junio se procede a la colocación de toda la señalización en los senderos homologados. Contrato finalizado. Se presentaron dos candidaturas nuevas de senderos junto a los dos senderos que ya teníamos certificados, y el pasado mes de octubre realizaron la auditoría, la cual fue satisfactoria y certificamos cuatro Senderos Azules. En noviembre volvimos a presentar las 4 candidaturas de Senderos Azules para 2026. En lo que respecta a la OIT, se publicitó tanto en [RRSS](#), como en la [web del Ayuntamiento](#) con nota de prensa, en la propia OIT, y en las ferias. Tendrá continuidad en 2026 con emisión y distribución de folletos a los usuarios, así como RRSS y descargable en web [visitamazaron.com.](#)) **OBJETIVO CONSEGUIDO | TIENE CONTINUIDAD EN 2026.**

05. Plan de sostenibilidad



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

Seguimiento: participamos en la campaña "Tortugas en el Mediterráneo" 2025, impulsada por la Fundación Oceanogràfic, en la cual Mazarrón y más de 80 municipios costeros para sensibilizar sobre la protección de tortugas marinas. En junio se colocan 4 carteles de la Campaña en MUPIS de Puerto de Mazarrón, los cuales se mantienen durante los meses de verano. El municipio de Mazarrón seguirá colaborando activamente con este tipo de campañas e iniciativas para sensibilizar a la población, y dar visibilidad a los problemas más amplios del ecosistema marino, logrando un impacto significativo en la comunidad. (Se amplía la información con documentación gráfica en la Memoria) **OBJETIVO CONSEGUIDO | TIENE CONTINUIDAD EN 2026.**

05. Plan de sostenibilidad



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

Seguimiento: A lo largo del 1er cuatrimestre de 2025, se terminaron de realizar las visitas y rutas correspondientes al año escolar 2024/2025; se realizaron en este cuatrimestre, 41 salidas del programa.

En el 3er cuatrimestre, septiembre concretamente, se procedió a enviar el folleto 'Programa SURESTE' a todos los centros educativos del municipio, correspondiente al año escolar 2025/2026. Se recibieron todas las propuestas, agendándose 7 salidas en este cuatrimestre del año, y 34 para el primero de 2026. Seguimos trabajando para que los centros de enseñanza conozcan nuestro rico patrimonio tanto cultural como natural, con nuestro programa de Educación Ambiental SURESTE, dirigido a todos los centros educativos de Mazarrón. Se prepara la ampliación de ofertas de visitas y rutas para el curso escolar 2026/2027 - PROGRAMA SURESTE. **OBJETIVO CONSEGUIDO | TIENE CONTINUIDAD EN 2026.**

06. Control y mejora continua



06.

Seguimiento, medición y evaluación

- La Red de Oficinas de Turismo llevará a cabo un control sobre el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad, así como su contribución a los ODS, a través del seguimiento de los objetivos de Sostenibilidad en la plataforma NEXO y del Informe de revisión de Sistema y Memoria anual (F-MQ01-03), que es llevado a cabo con carácter anual por la administrativa responsable de la Concejalía de Turismo y de Calidad de la OIT de Mazarrón.
- Así mismo los indicadores asociados a los objetivos, metas y acciones que desarrollan los compromisos adquiridos con los ODS que han sido priorizados por la OIT, son revisados con carácter cuatrimestral, tal y como indica el P-OFT-01 de Planificación del sistema.
- Los indicadores seleccionados por la OIT (Véase Punto 5) para evidenciar la consecución de las metas y acciones propuestas son medibles, comparables, relevantes y fiables, y cubren al menos aspectos económicos, medioambientales y socioculturales.



06.

Mejora continua

Con carácter anual y derivados de los resultados del análisis de objetivos e indicadores, así como de los cambios producidos en el entorno de la organización que afectan directa e indirectamente en su contribución a los ODS, se establecen las acciones necesarias para mejorar con respecto a nuestro desempeño en materia de ODS. Anualmente, la administrativa responsable de la Concejalía de Turismo y de Calidad de la OIT, realiza una Revisión del Sistema e Informe de Sostenibilidad, como un análisis de todo lo acontecido en la oficina en materia de ODS, el cuál reúne:

- Seguimiento de los objetivos de calidad y sostenibilidad.
- Seguimiento de indicadores de sostenibilidad.
- Análisis del feedback de las partes interesadas relevantes en el proceso de mejora continua.
- Asignación de recursos (recursos económicos, humanos, etc.) necesarios para los objetivos, acciones de mejora y plan de actuaciones establecido por la oficina de turismo para el próximo periodo y evaluación de del periodo anterior.
- Plan de mejoras a llevar a cabo en la consecución del plan de sostenibilidad tras el análisis realizado.

07. Conclusiones



07. Conclusiones

En definitiva, 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 el entorno social, económico y medioambiental.

Este informe contiene un **resumen de las acciones** con las que actualmente la organización contribuye al desarrollo sostenible así como aquellas acciones que se llevaron a cabo en 2025.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), la Oficina de Turismo finalmente en 2026 centrará sus esfuerzos en **contribuir a los mismos ODS, que son los siguientes:**



A finales de 2026 se realizará un seguimiento y **control del cumplimiento de las acciones del Plan para su mejora continua**.

Informe desarrollado en el marco de un proyecto financiado por



AYUNTAMIENTO
DE MAZARRÓN

