

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Oficina de Información Turística de Alhama de Murcia

Diciembre 2024 – Ed. 2



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA



CONTENIDOS

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



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA





1. PRESENTACIÓN

1.1 Quiénes somos

OIT de Alhama de Murcia somos una oficina de información turística ubicada en el centro urbano. Prestamos un amplio servicio de atención a las demandas de información turística local y regional y promocionamos el destino turístico.

La oficina de turismo está certificada con ISO 9001, Q de Calidad Turística y T de Compromiso de Calidad Turística y prestamos el servicio de información en español, inglés y francés.

Desde su creación en 2002 se ubica en el local municipal que actualmente ocupa, en Plaza Constitución, 10, al lado de la Casa Consistorial y frente al Parque La Cubana, siendo éstos los principales lugares de encuentro social y festivos de la ciudad. A 20 m. hay un aparcamiento público y frente a ella hay un aparcamiento para personas con movilidad reducida.

Esto, junto con su cercanía con los principales puntos culturales de Alhama, la convierten en el punto de inicio de la ruta cultural por el patrimonio de Alhama y de la ruta accesible.



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA



Pueden contactar con nosotros en:

Teléfono: 968 63 35 12

Email: turismo@alhamademurcia.es

Sobre Alhama de Murcia

Alhama de Murcia pertenece a la comarca del Bajo Guadalentín. Limita al Este con los municipios de Murcia y Fuente Álamo, al Sur con este último municipio y el de Mazarrón; al Oeste con el de Totana y al Norte con los municipios de Librilla y Mula. Dista de Murcia 30 km. Perteneces a la Mancomunidad Turística de Sierra Espuña, que aúna los esfuerzos de los seis municipios que la componen para promocionar el destino Territorio Sierra Espuña.

Alhama de Murcia se caracteriza por su variada oferta cultural y monumental, así como por sus recursos naturales y paisajísticos, que hacen del municipio un lugar idóneo para la práctica del turismo cultural, natural y activo.

Podrán conocer a través de la guía Erase una vez...Alhama de Murcia, los distintos lugares de interés turístico del municipio, donde podrán viajar en el tiempo hasta la época romana. En el recorrido por el pueblo sorprende el luminoso colorido de las fachadas de las antiguas mansiones, a base de rojos, violetas, ocres y azules.

Para los amantes de las caminatas y la práctica de la bicicleta de montaña, Alhama está la entrada a Sierra Espuña, el Parque Regional más emblemático de la Región de Murcia. En él, además de la posibilidad de practicar el senderismo y la escalada, existen puntos de interés como los Pozos de la Nieve, neveras circulares construidas entre los s. XVI y XVII. Otros Espacios Protegidos de Alhama son: el Paisaje Protegido Barrancos de Gebas, el Paisaje Protegido Saladares del Guadalentín, la Sierra de la Muela y el Parque Regional de Carrascoy.

Sobre Alhama de Murcia

Érase una vez... Alhama de Murcia



1 Oficina de Turismo



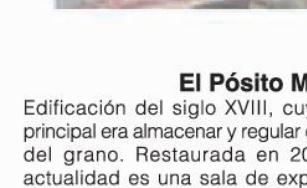
3 Iglesia de San Lázaro Obispo



5 Plaza Vieja



7 El Pósito Municipal



2 Mercado de Abastos



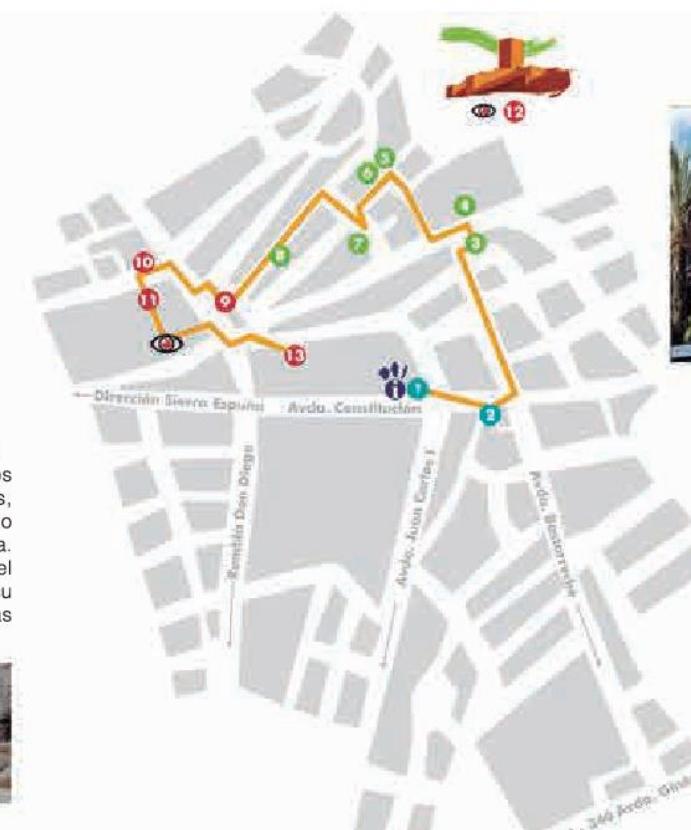
4 Museo Arqueológico Los Baños



5 Plaza Vieja



6 Centro Cultural Plaza Vieja



9 Jardín de los Mártires



10 Iglesia de la Concepción



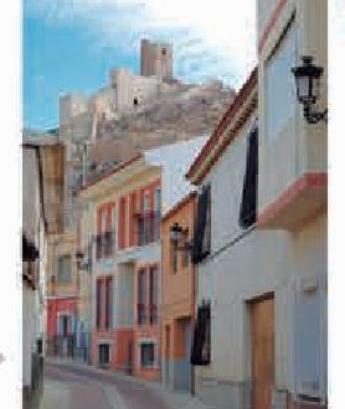
11 Centro Cultural V Centenario



13 Ayuntamiento de Alhama de Murcia



12 Castillo de Alhama de Murcia



1.2 Historia

La oficina municipal de turismo de Alhama de Murcia fue creada en el año 2002 y se ubicó en el local municipal que actualmente ocupa, frente al Auditorio Municipal, en el centro de la ciudad y muy cerca de sus principales atractivos culturales, compartiendo inicialmente dependencias con la concejalía de Festejos.

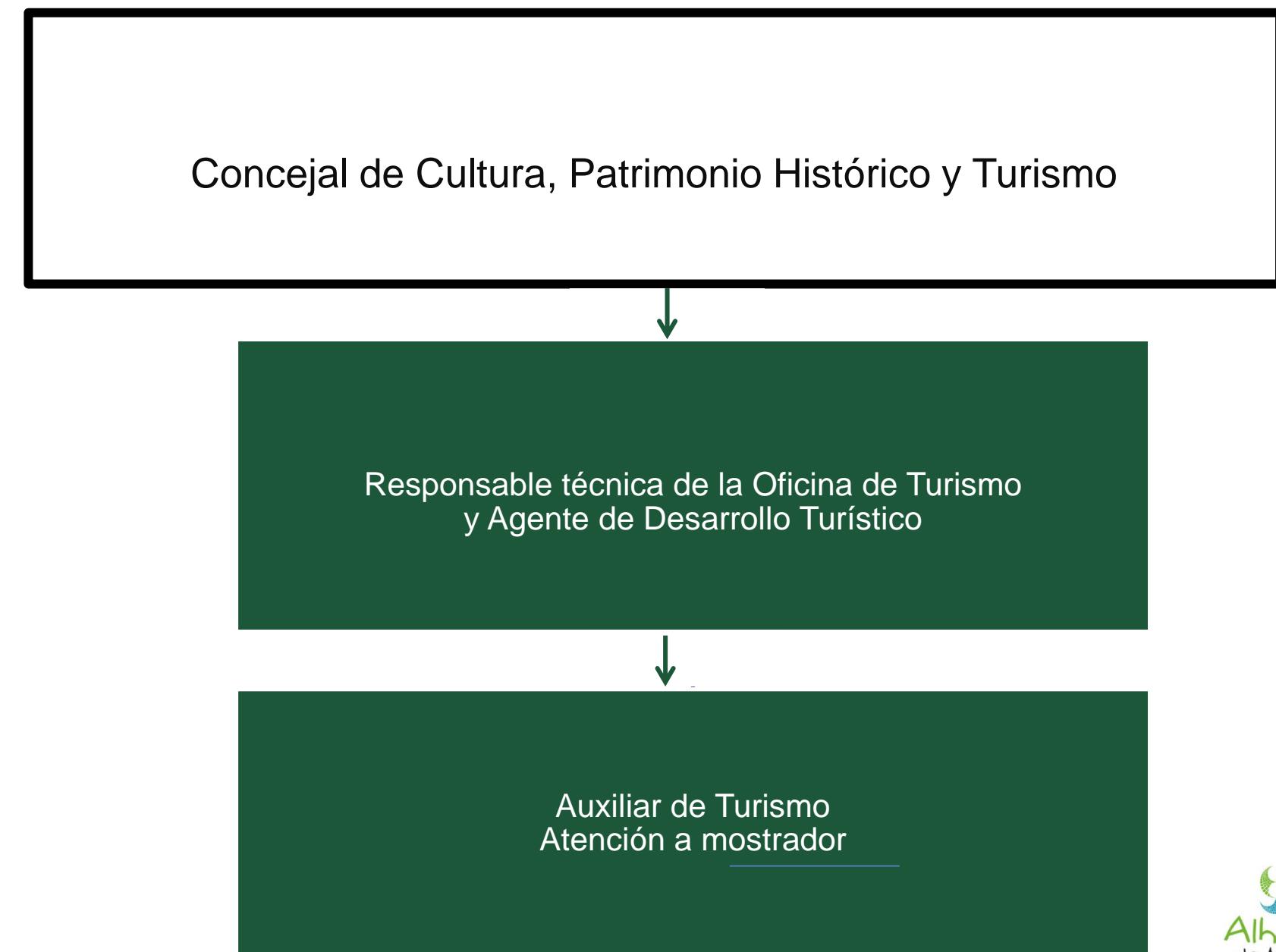
La oficina se adhirió en 2003 a la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, pasando a ocupar en exclusividad el local municipal.

La oficina de turismo se certificó en ISO 9001 en 2004 y con la Q de Calidad Turística en 2010. Así mismo ostenta el distintivo T de Calidad Turística desde 2012. En 2020 se certificó con el sello Safe Tourism Certified, actualmente inactivo y en 2021 se certificó con la marca Q de Calidad en multisite con el resto de las oficinas de la Región de Murcia. En agosto de 2024 consiguió la certificación S de Sostenibilidad Turística.

En 2016 abrió el PIT Condado de Alhama en el resort del mismo nombre, el cual, con su campo de golf y su oferta alojativa (379 viviendas de uso turístico que representan un total de 1829 plazas alojativas) acoge el mayor flujo de turistas y visitantes, sobre todo en época estival. El PIT Condado ha abierto los meses de julio y agosto con algunas interrupciones como la ocasionada por la pandemia del COVID-19.

El PIT Condado de Alhama, dependiente de la oficina de turismo, está fuera del alcance de Q y de T, pero sigue la metodología y herramientas de trabajo de ISO 9001 para ofrecer un servicio de información profesional, homogéneo y de calidad.

1.3 Organigrama



1.4 Instalaciones y equipamientos

La oficina está dotada de puerta automática para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida y con bucle magnético, para mayor accesibilidad de personas con discapacidad auditiva. Además del mostrador de información y acogida, con zona para personas en silla de ruedas, dispone de dos puestos de trabajo administrativo, almacén, aseo para el personal y sala de reuniones. Los aseos de uso público se encuentran a 20 m. en el acceso al parking.

La oficina de turismo abre por la mañana y por la tarde en otoño, invierno y primavera y únicamente por las mañanas en verano. En su exterior hay un dispositivo 24 h/365 días que facilita información sobre recursos y establecimientos turísticos, eventos, etc. al visitante que llega a Alhama de Murcia fuera del horario de apertura de la oficina y tablones de anuncios y cartelería física con plano de la ciudad, red de senderos señalizados, los horarios de transportes y actividades para aquellos usuarios menos familiarizados con las nuevas tecnologías.



Actividades y servicios

Promoción de Alhama de Murcia en colaboración con el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) y de la Mancomunidad Turística de Sierra Espuña, bajo el paraguas de la marca Territorio Sierra Espuña

Asesoramiento técnico turístico a empresas o entidades que lo soliciten

Presentación de la oferta turística de Alhama de Murcia y la Región de Murcia a través de un programa de visitas guiadas

Atención a las demandas de información turística



Organización de actividades turísticas (visitas guiadas, eventos...)

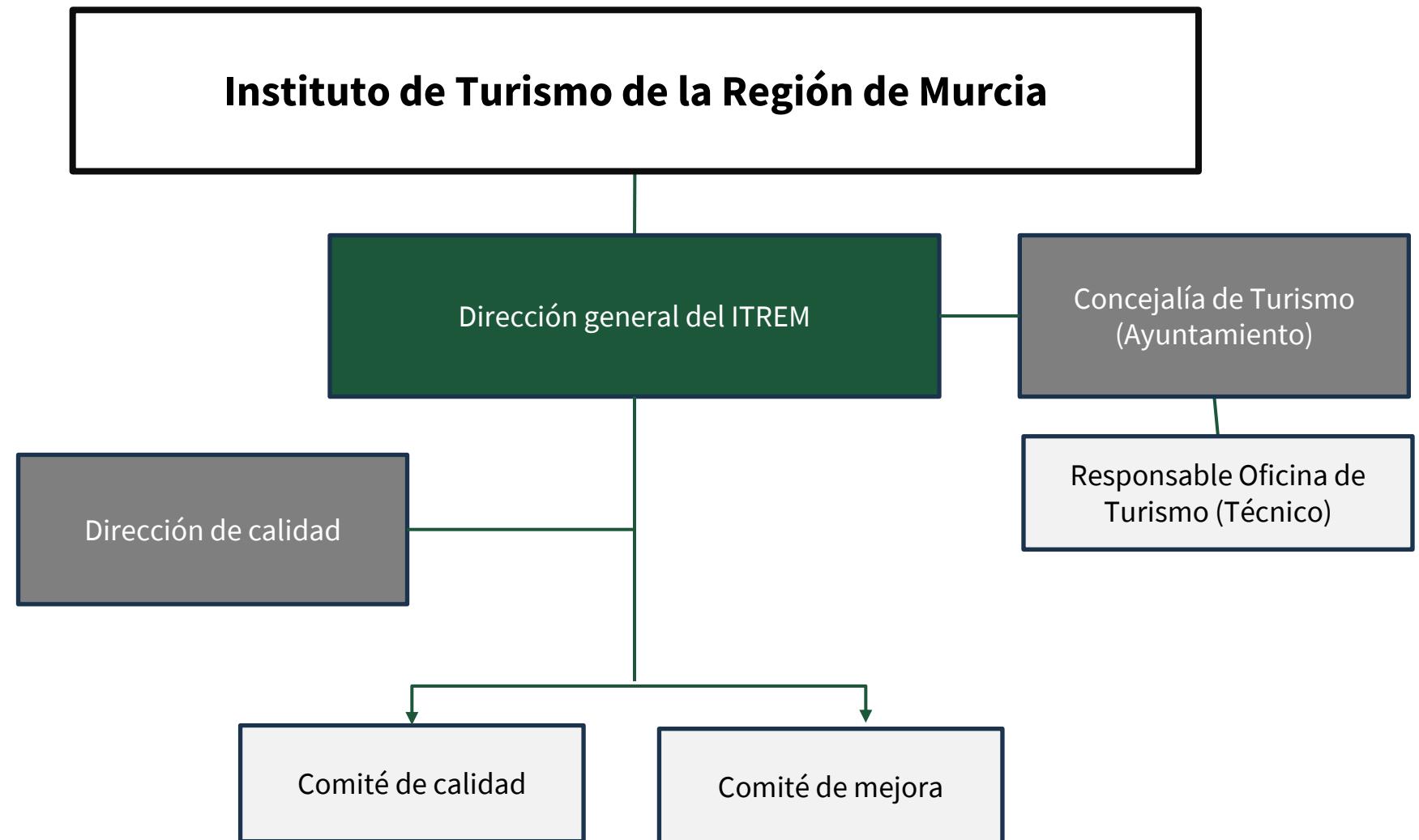


2. COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

2.1 COMPOSICIÓN

La OIT de Alhama de Murcia forma parte del **Comité de Mejora y Sostenibilidad del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM)**. El Comité de Mejora está formado por un conjunto de responsables de Oficinas de turismo, que son designados por la Dirección de Calidad con carácter anual y representan a las diferentes tipologías de oficinas de turismo que componen la RED.

Para cumplir este propósito se reúne periódicamente para realizar una revisión de la situación del sistema de la calidad y estudiar la evolución de aquellas acciones destinadas a la mejora que hayan sido implantadas.



Organigrama de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia

2.2 Funciones del Comité

- 01** Garantizar que los sistemas de gestión implantados cumplan los requisitos de la normas y especificaciones de referencia y asegurar que los servicios prestados cumplen también con los requisitos establecidos y se alcanzan los resultados esperados.
- 02** Ser el órgano técnico que proponga, apruebe y valide las modificaciones en los procesos y servicios prestados, incluido el diseño de nuevos servicios.
- 03** Identificar, seleccionar y priorizado aquellos ODS sobre los que tiene capacidad de actuar, canalizando los intereses de las partes interesadas externas a la organización (otras administraciones locales, empresas, opinión pública, usuarios, asociaciones, etc.)
- 04** 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.
- 05** Determinar las necesidades formativas para el personal de la Red de Oficinas de Turismo.
- 06** Revisar y aprobar la documentación y los cambios y modificaciones del Sistema de gestión integrado en la plataforma de gestión NEXO.
- 07** Analizar los riesgos asociados a los procesos y valide las acciones derivadas y oportunidades de mejora.
- 08** Determinar el diseño de nuevos servicios, o las modificaciones de los existentes, verifica, valida y aprueba el diseño de nuevos servicios y los cambios en los existentes.



3. POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD

3.1

Política de sostenibilidad



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

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

3.2 Compromisos

Integrar la gestión sostenible en el servicio

Uno de nuestros principales objetivos es integrar la gestión sostenible en los servicios de información turística prestados, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: sociocultural, económico y ambiental.

Desarrollo del Plan de Sostenibilidad

Identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que tiene capacidad de actuar y desarrollar un plan de acciones estratégicas a nivel de cada uno de los destinos, que den respuesta mediante acciones y objetivos concretos a la implantación de los ODS en la gestión de las oficinas de turismo

Gobernanza sostenible y mejora continua

Integrar en la organización de la Red, a través del Comité de Sostenibilidad y Mejora, la coordinación de las actuaciones en materia de sostenibilidad en las diversas oficinas, revisando el Plan de Sostenibilidad con carácter anual, para identificar y marcar los nuevos retos, ayudar a mejorar las áreas más vulnerables y reforzar los puntos fuertes del destino.



3.2 Compromisos

Sensibilización y formación de los profesionales de las OIT

Motivar y capacitar a técnicos de las oficinas de turismo con acciones formativas y de concienciación sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales y sociales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones llevadas a cabo

Comunicar y difundir a través de diversos canales

Canales regionales y municipales a los usuarios, el sector y otras partes interesadas, los resultados de los planes de sostenibilidad y los logros con los compromisos adquiridos.

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



4. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

4.1 Análisis interno

Considerando el **Manual de Sostenibilidad (M-S-01)** elaborado por la Red, la OIT de Alhama de Murcia ha identificado y evaluado aquellas **cuestiones internas propias** que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos en los servicios prestados y en su compromiso de contribución con los Objetos de Desarrollo Sostenible. En dicho análisis ha considerado:

- **Recursos materiales y humanos**
- **Capacidades y competencias de la OIT**
- **Política de sostenibilidad y calidad de la Red de OIT**
- **DC-OFT-07 Decálogo ODS**
- **M-S-01 Manual de Sostenibilidad**

Además, se han identificado aquellas actividades y servicios ofrecidos que contribuyen de forma positiva al entorno ambiental, social y económico.



4.2 Análisis externo

A continuación, se ha realizado un diagnóstico de las cuestiones externas (capacidades, compromisos, políticas y procesos) con el objetivo de identificar aquellos **retos y oportunidades** a los que nos enfrentamos respecto a nuestra 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.



Cuestiones ambientales



- La Oficina cuenta en el servicio con grifos con pulsador automático para reducir el consumo de agua.
- Difusión del decálogo del turista para promover un turismo responsable.
- Digitalización de folletos y carteles: todos los folletos están en formato digital para ser descargados de la web de turismo local y del portal institucional de la Región de Murcia. En la oficina se exhiben los códigos QR para descargar individualmente todos los folletos locales y también regionales. Se ha eliminado la cartelería en papel como medio de promoción y favorecido la difusión en webs y redes. Para alcanzar al público no-digital, se exhiben como Standby de los dispositivos 24 h/365 los carteles anunciadores de eventos y actividades y se elabora el esquema semanal “Qué hacer en Alhama”, que resume dichos eventos y actividades, que se exhibe en un panel físico y se envía por email a nuestra lista de distribución.
- Se promueve la adquisición de artículos promocionales realizados en materiales orgánicos o reciclados.
- Cálculo de la huella de carbono de la oficina de turismo.
- Fomento del cicloturismo a través de la difusión de productos turísticos como Espubike o Espuroad, las Vías Verdes y la instalación de una estación reparadora para bicicletas.
- Señalizamos y ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y alrededores con la recuperación de los senderos tradicionales de La Muela, su señalización y promoción.
- Aplicamos y difundimos las buenas prácticas en los espacios naturales.
- Difundimos las actividades que el servicio de información del Parque Regional de Sierra Espuña realiza a lo largo del año sensibilizando sobre la protección al medio ambiente, biodiversidad o protección del paisaje.

Cuestiones sociales



- Se difunden hábitos y tendencias saludables y sostenibles, mediante la promoción del ecoturismo, senderismo y cicloturismo en los espacios naturales del municipio.
- La OIT el punto de inicio de la ruta de los 10,000 pasos del municipio.
- Se difunde el programa de senderismo municipal, rutas y actividades que se ofrecen en el portal Turismo Región de Murcia.



- En colaboración con la Universidad de Murcia y la UCAM, anualmente existe una oferta para 4 alumnos en prácticas extracurriculares con becas que ascienden a un total de 4500 € para aumentar el número de jóvenes y adultos con las competencias necesarias para acceder al empleo.
- Se realiza anualmente con un Plan de Formación continuo para el personal de la oficina, que favorece su desarrollo y crecimiento profesional.



- Los procesos selectivos del personal de la oficina de turismo dependen del Ayuntamiento de Alhama de Murcia, el cual, como administración pública, aplica los principios de mérito, capacidad, igualdad y publicidad.
- Las visitas y productos turísticos que organizamos impulsan la igualdad y paridad mediante la inclusión de personajes femeninos. Por ejemplo, la yincana turística "Rescata al Viajero del Tiempo" tiene como protagonista una "viajera", hay paridad entre los personajes relacionados con Alhama que se explican, incluye una matrona y una víctima de los campos de concentración nazis. La visita teatralizada incluye una "romana" emprendedora Livia Trisula, extraída de la historia para explicar el pasado romano de Alhama y la esposa e hijas de Ramón y Cajal explican el siglo XIX.



- Las instalaciones son accesibles, con puerta automática, bucle magnético, y mostrador adaptado a personas en sillas de ruedas.
- La información de la web y la newsletter semanal están en español e inglés.
- Disponemos de otros folletos en francés y alemán.

La Oficina de Turismo de Alhama de Murcia participa y colabora de forma activa con las siguientes organizaciones para impulsar su contribución en los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS):



Cuestiones económicas



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA



- Apoyar a la actividad emprendedora local a través de los productos bajo la marca Territorio Sierra Espuña
- Nuestro programa de visitas guiadas incluye visitas gratuitas para conocer el patrimonio cultural de Alhama, así como tarifas reducidas a niños y grupos de escolares.



- Se apuesta por la innovación y la transformación digital mediante el modelo DTI, a cuya Red estamos adheridos y distinguidos a través de la Mancomunidad Turística de Sierra Espuña.
- Se apuesta por incluir productos turísticos innovadores como la instalación de dispositivos táctiles 24h/365 días,
- La OIT cuenta con certificados “ISO 9001”, “Q de Calidad Turística” y con el T Compromiso de Calidad Turística.
- Se ha sustituido el antiguo aparato de aire acondicionado por uno nuevo más eficiente energéticamente.



- Creación y difusión de la ruta accesible, mediante la cual se rebajaron aceras, se señalizó con carteles redactados en lectura fácil, y se dotó de audioguías a 10 de los principales recursos culturales de la ciudad.
- Instalación de una estación reparadora para bicicletas en el casco urbano y otra en la pedanía de El Berro para promover su uso y fomentar el cicloturismo.
- Difusión de productos turísticos cicloturistas como Espubike (bicicleta de montaña) y Espuroad (bicicleta de carretera).
- Ponemos en valor el patrimonio histórico de la ciudad apostando por promocionar las actividades y los transportes sostenibles, divulgando los horarios de transporte público que llegan a nuestro destino.

Decálogo del turista

01

Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre personas y sociedades: Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del destino que se dispongan a visitar de manera que las actividades se desarrollen en armonía y seguridad.

02

El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo: Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerable.

03

El turismo, factor de desarrollo sostenible: Todos los participantes de las actividades turísticas tienen el deber de salva-guardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible.

04

El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad: Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras.

05

El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino: Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de los destinos visitados y respondan a sus necesidades

06

Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico: Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia.

07

Derecho al turismo: el derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, encontrando un equilibrio en la práctica del mismo entre turistas y residentes.

08

Libertad de desplazamiento turístico: los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

09

Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico: los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada, que asegure una óptima oferta turística.

10

Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo: Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo y controlarán su práctica efectiva.

Ejemplos de campañas de concienciación y promoción

Agro2Circular: recogida selectiva de diversos residuos hortofrutícolas del mercado semanal en contenedores especiales y difusión sobre el tipo de bolsas a entregar al consumidor.

<https://ayuntamiento.alhamademurcia.es/noticia.asp?cat=9766>

Alhama + Sostenible: campaña para sensibilizar sobre los efectos del cambio climático.

<https://ayuntamiento.alhamademurcia.es/noticia.asp?cat=9494>

Proyecto AEFER (Agricultura Ecológica, Fuente de Empleo Rural): campaña de sensibilización sobre las ventajas de la agricultura ecológica.

<https://ayuntamiento.alhamademurcia.es/noticia.asp?cat=2307>

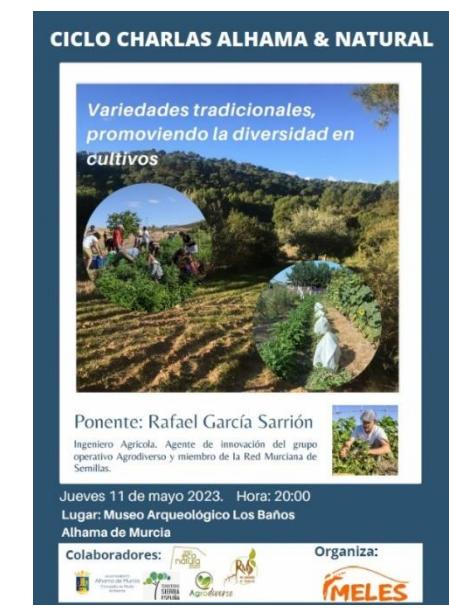
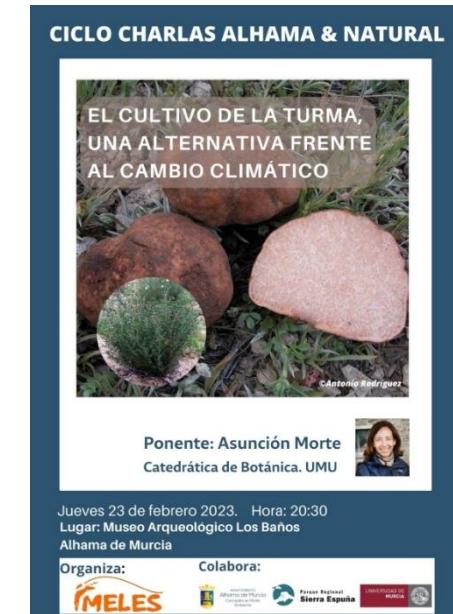
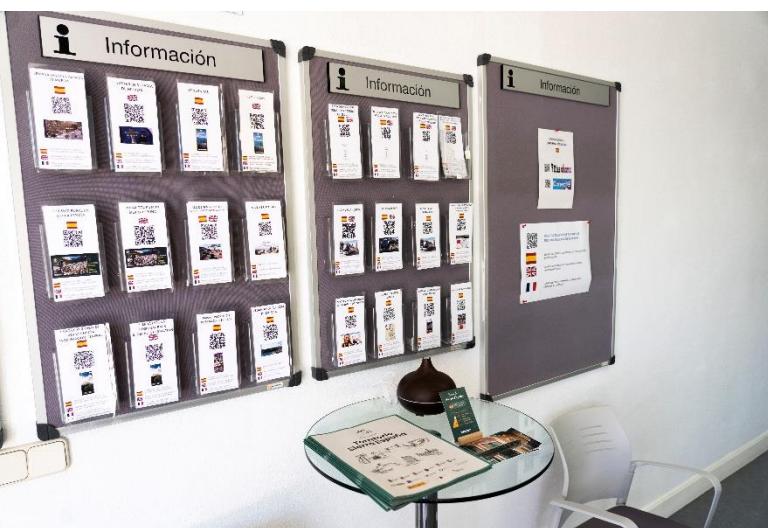
Ciclo de charlas Alhama Natural: charlas impartidas por expertos en la materia en todo tipo de aspectos medioambientales y de conservación de la naturaleza y la biodiversidad, como las de cambio climático, diversidad en cultivos, etc., en colaboración con la Asociación Meles, dedicada al estudio y conservación de la naturaleza.

Charlas y acciones divulgativas sobre gestión y reciclaje de residuos como acción contra el cambio climático por la contratista del servicio STV GESTION:

<https://condadoalhama.com/es/news/5860/dia-internacional-contra-el-cambio-climatico/>

<https://www.stvgestion.com/noticias/campana-de-concienciacion-en-alhama-de-murcia/>

Ejemplos de campañas de concienciación y promoción



ANÁLISIS DAFO

Debilidades

- D01. Dificultad en mejorar la accesibilidad de los principales recursos turísticos del Cerro del Castillo debido a su orografía y estructura morfológica compleja (Castillo, yacimiento de las Paleras y Museo Arqueológico los Baños). Falta de servicios innovadores en dichos elementos culturales e históricos de gran valor.
- D03. Escasa oferta alternativa al turismo de naturaleza que ofrezca otros servicios al usuario de Sierra Espuña, complementando la oferta turística existente y ayudando a descongestionar el uso del Parque Regional. Déficit de senderos homologados en otros espacios naturales como Paisaje Protegido Saladares del Guadalentín o Parque Regional de Carrascoy en la estribación sur que abarca nuestro municipio.
- D04. Déficit en las comunicaciones: Déficit en la cobertura móvil y WI-FI, que es precaria en las pedanías con potencial turístico y hay baja velocidad de Internet, especialmente en Gebas. Déficit de transporte público: Inexistencia de transporte público entre el núcleo urbano y las pedanías, Parque Industrial o el resort Condado de Alhama (tampoco tienen conexión intermunicipal), lo que dificulta el enlace de focos turísticos como el Parque Regional de Sierra Espuña o el resort Condado de Alhama y aumenta la emisión de CO2 debido al uso excesivo del vehículo privado y motorizado.
- D05. Prohibición de usar el embalse de Algeciras para la práctica de actividades recreativas acuáticas sostenibles (paddle surf, kayak...) y de algunos de los caminos asfaltados en su entorno y en el del canal del Trasvase por ser propiedad de la Confederación Hidrográfica del Segura y denegar ésta los permisos.
- D06. Tejido empresarial poco motivado para el desarrollo de nuevos productos orientados al turista, implantar las TICS o adherirse a los sistemas de gestión de calidad. Detectamos una necesidad de diversificar la economía, que actualmente está centrada en un sector (cárnicos/industrial). La existencia de oferta hotelera rural y de restauración es muy limitada en el entorno del Parque Regional de Sierra Espuña.
- D08. Dependencia de energía de fuentes no renovables: alto consumo energético fósil (uso de vehículo privado).



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

Fortalezas

- F01. El destino forma parte de la Mancomunidad Turística de Sierra Espuña, compuesta por seis municipios que aunamos esfuerzos en la promoción, desarrollo y posicionamiento turístico del Territorio Sierra Espuña, pero también en la obtención de fuentes de financiación (Plan de Sostenibilidad Turística de Sierra Espuña, proyecto Dighost), en la gestión del destino SICTED y en el desarrollo de una marca turística propia, entre otras actuaciones.
- F02. Riqueza en senderos naturales y espacios naturales protegidos con productos de gran interés turístico: Parque Regional de Sierra Espuña, Paisaje Protegido de Barrancos de Gebas, Paisaje Protegido Saladares del Guadalentín, Parque Regional de Carrascoy y Sierra de La Muela.
- F03. Variedad en la oferta turística: cultural y natural y vinculación histórica al turismo termal.
- F04. Equidistancia y buena comunicación por autovía con las tres principales ciudades de la Región (Murcia, Lorca y Cartagena) y con las playas de Mazarrón.
- F05. Amplio plan de formación para el personal de la oficina de turismo en calidad, tecnología y sostenibilidad.
- F06. Existencia de políticas públicas municipales en materia de mitigación del cambio climático y de fomento de energías sostenibles. Posee Plan de Acción para la Energía Sostenible (PAES) desde agosto de 2012 y en 2022 se aprobó su Agenda Urbana como marco estratégico de orientación de políticas territoriales y urbanas que implementen los ODS.
- F07. Buena calidad del aire, en la gran extensión natural de espacios protegidos, con efectos positivos sobre la salud humana. Si bien la calidad del aire puede ser buena, dentro de los límites aceptables, se ha de considerar que los olores de las granjas porcinas alcanzan a ciertas zonas del municipio, incluidos los espacios naturales y las urbanizaciones turísticas, y esto puede generar problemas con los usos turísticos.
- F08. Modelo de ciudad compacta y condiciones favorables de clima y topografía para el impulso de los medios de transporte blandos (peatonal y bicicleta).
- F09. Buen nivel de convivencia y seguridad ciudadana, dos aspectos que se encuentran estrechamente vinculados.

ANÁLISIS DAFO

Amenazas

- A01. Despoblación de las pedanías (también las de alto potencial turístico) con elevada tasa de envejecimiento. Concentración de la mayoría de población en el núcleo urbano de Alhama de Murcia.
- A02. Cercanía con la capital y otros destinos con productos turísticos similares que afectan al sector turístico en general, pero especialmente al comercial y hostelero.
- A03. Sobrecarga del Parque Regional con impacto en la biodiversidad y en los paisajes.
- A04. Aumento de la vulnerabilidad a los efectos del cambio climático, especialmente a las inundaciones y a la desertificación.
- A05. Aumento de la presión sobre la salud humana, el medioambiente y sobre los recursos naturales por la contaminación derivada de la industria y de la actividad agrícola y ganadera intensiva (déficit hídrico).

Oportunidades

- O01. Amplia red de caminos naturales y rurales, con potencial de mejora del entorno rural y potenciación del ecoturismo.
- O02. Ventaja competitiva para las empresas de alojamiento respecto a otros destinos similares por la buena conexión con grandes ciudades y la proximidad a playas y aeropuertos.
- O03. Posibilidad de conectar los productos ecoturísticos con otros como el cultural, el termal o el sector primario a través de gastroexperiencias con productos de la marca Territorio Sierra Espuña.
- O04. Vinculación histórica al turismo termal y existencia de aguas termales (sin explotar) que potencialmente pueden convertirse en un producto turístico.
- O05. Utilización de la Agenda Urbana, EDUSI, modelo DTI y otros instrumentos de planificación y desarrollo para integrar y conciliar las políticas, planes, programas y actuaciones relacionadas con los distintos objetivos estratégicos.
- O06. Mejora de la eficiencia en los servicios locales a través de la Administración electrónica local, con una simplificación de trámites administrativos y reducción de costes que también repercute en los servicios que ofrece la oficina municipal de turismo. Alhama de Murcia está dentro de la Red Punto Pyme del INFO dando servicio de información a emprendedores.
- O07. Creación del Grupo de Acción Local del Territorio Sierra Espuña para la elaboración de la Estrategia de Desarrollo Rural Sostenible y obtención de fondos para el desarrollo rural gestionados por la CARM.



4.3 Partes interesadas

Tomando como referencia el documento de la Red de Oficinas sobre la identificación de expectativas y necesidades de las **partes interesadas relevantes**, la Oficina de Turismo de Alhama de Murcia ha identificado y seleccionado aquellas más vinculadas a la implantación de los ODS y a sus particularidades. Esta identificación es revisada anualmente tanto por la Red como por parte de la propia OIT.

La Política de Sostenibilidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia (DC-OFT-08) a través de web itrem.es se pone a disposición de estas partes interesadas.

Las **opiniones de los actores municipales** que forman parte de las diferentes partes interesadas son recabadas por la OIT de Alhama de Murcia a través de las interacciones con la oferta del destino, los ciudadanos, los visitantes / turistas y las diferentes organizaciones con las que la OIT tiene establecidas alianzas, siendo relevantes para la identificación y consecución de los ODS prioritarios.

- • • • •
- • • • •
- • • • • •
- • • • • •
- • • • • •
- • • • • •



4.3 Partes interesadas

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	ODS relacionados
------------------	------------------------------	------------------

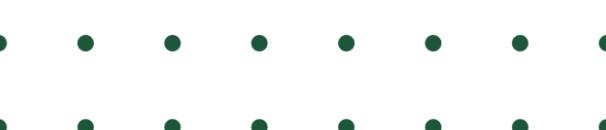
Visitantes / Turistas

Información actualizada y veraz. Servicio personalizado y amable. Información en soporte papel y digital. Información en idiomas. Acceso a la información 24 horas / 365 en múltiples canales (web, Apps, MUPIS, RRSS, etc.). Atención a las demandas de información vía RRSS. Accesibilidad universal. Experiencia diferenciadora en la visita a la oficina. Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social.



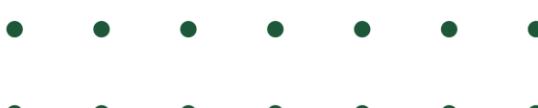
Concejalía de turismo de Alhama de Murcia

Promoción del destino y de la oferta turística entre público final y profesionales. Gestión de eventos. Resultados positivos 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.



4.3 Partes interesadas

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	ODS relacionados
ITREM	Estadística regional de usuarios. Promotores de la oferta global del destino Región de Murcia. Prescriptores de los proyectos y objetivos en regionales en materia de turismo. 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. Oficinas de Turismo con un servicio acorde a las necesidades del turista y visitante. Cumplimiento de la legislación.	
Ciudadano	Información actualizada y veraz. 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 Objetivos de Desarrollo Sostenible.	
Comunidad local	Protección del Medio ambiente, cumplimiento legislación, comportamiento ético, responsabilidad social, sostenibilidad del servicio económica, social y medioambiental. Seguridad en el servicio	



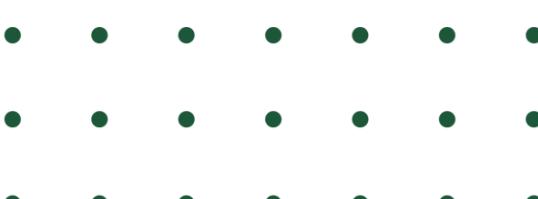
4.3 Partes interesadas

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	ODS relacionados
Empleados	<p>Necesidades y/o expectativas</p> <p>Estabilidad laboral, remuneración según convenios, promoción interna, formación y reciclaje de personal, conciliación vida familiar, buen ambiente de trabajo.</p>	   
Proveedores de la oferta turística de la zona	<p>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.</p>	   
Opinión Pública	<p>Impacto positivo del turismo. Promoción del destino. Sostenibilidad del Servicio de información Turística. Seguridad del Servicio. Agente dinamizador del destino.</p>	   



4.3 Partes interesadas

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	ODS relacionados
Asociaciones y ONG's	Necesidades y/o expectativas: Acciones de sensibilización, difusión y colaboración en el ámbito social y medioambiental	   
Medioambiente	Necesidades y/o expectativas: Sensibilización en sostenibilidad medioambiental al público final. Aplicación de medidas medioambientales.	  
Cultura y patrimonio	Necesidades y/o expectativas: 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.	   



4.4 Identificación y priorización de 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 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.



Metodología

01

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).

02

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.

03

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

04

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.

Metodología

ODS	Relevancia para la organización	Relevancia para las partes interesadas
1 FIN DE LA POBREZA	5	4
2 HAMBRE CERO	4	3
3 SALUD Y BIENESTAR	5	4
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5	4
5 IGUALDAD DE GÉNERO	5	4,5
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	4	5
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	4	4,5
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	4	3,5
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	4	3,5
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	4	4

En función de las variables indicadas, los resultados de la priorización fueron los siguientes:



Resultados de la priorización

Finalmente, hemos decidido dirigir nuestros esfuerzos a los ODS localizados en la esquina superior derecha de la matriz, es decir, aquellos que generan un IMPACTO (4 o 5) tanto para la organización como para nuestras partes interesadas. Por tanto, los ODS priorizados y que nutrirán nuestro plan de sostenibilidad son:



A wide-angle aerial photograph of a city, likely Sagunto, showing a dense urban area with numerous buildings and a prominent castle tower in the foreground. The city is nestled in a valley with mountains visible in the background under a clear sky.

5. PLAN DE SOSTENIBILIDAD

5. Plan de sostenibilidad

Tras haber priorizado los ODS y considerando las expectativas de las partes interesadas relevantes, la política de sostenibilidad y la propia estrategia en materia de sostenibilidad de la Red, hemos llevado a cabo la **planificación de nuestras actividades para contribuir a los indicados ODS**.



Esta planificación recoge los ODS prioritarios y metas estratégicas asociadas a cada uno de ellos, los responsables de su consecución, las actuaciones que se van a llevar a cabo con el calendario de fechas de las mismas y los plazos. Al alinear las acciones de una oficina de turismo con los ODS, se puede contribuir de manera más efectiva al desarrollo sostenible a nivel local y global.

El plan es **comunicado** a todas las partes interesadas relevantes de la organización y es revisado anualmente por el Comité de Sostenibilidad para su mejora continua en función de los cambios producidos en la organización que afectan a la contribución de los ODS priorizados.

El plan de sostenibilidad es **aprobado** por la Concejalía de Turismo de Alhama de Murcia y el Comité de Mejora y Sostenibilidad de la Red.



5. Plan de sostenibilidad

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
	<p>Realizar un folleto de los senderos de La Muela, proponiendo rutas de diversa distancia por este monte público al cual se accede desde el casco urbano, para promover el senderismo como práctica saludable, sin necesidad de desplazarse en vehículo al lugar de inicio de las rutas.</p>	<ul style="list-style-type: none">Alta del folleto en NEXO.	<p>Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo</p>	<p>Recursos materiales y humanos</p>
	<p>Promocionar y difundir a través de las RRSS las acciones relativas a la oferta de senderos naturales y rutas en bicicleta del municipio y del Territorio Sierra Espuña para promover los hábitos saludables.</p>	<ul style="list-style-type: none">Nº de acciones de comunicación	<p>Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo</p>	<p>Recursos materiales y humanos</p>



5. Plan de sostenibilidad

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
-----	----------------------------	----------------	-------------------------	----------

	<p>Promover las actividades de formación que se lleven a cabo por distintas organizaciones, tendentes a facilitar la especialización del sector turístico profesional y el público en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de acciones de comunicación 	<p>Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo</p>	Recursos materiales y humanos
---	---	--	---	--------------------------------------

	<p>Realizar por parte del personal de la oficina formación de calidad, inclusiva y adaptada a las necesidades reales de los actores involucrados en el uso de las nuevas tecnologías, la comunicación de la sostenibilidad turística, accesibilidad y la construcción de destinos turísticos inteligentes, así como en materia de patrimonio, tendencias turísticas, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nº acciones formativas realizadas 	<p>Plazo: 2024 Responsable: ITREM, concejalía de Turismo y concejalía de Recursos Humanos.</p>	Recursos materiales y humanos
---	--	---	--	--------------------------------------

	<p>Ofertar a alumnos de la UMU prácticas extracurriculares remuneradas para contribuir a su formación y facilitarles la incorporación al mercado laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de plazas ofertadas para la realización de prácticas. 	<p>Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo y concejalía de Recursos Humanos.</p>	Recursos materiales y humanos
---	--	--	---	--------------------------------------


®

SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

5. Plan de sostenibilidad

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
	<p>Comunicar y poner en valor que Alhama de Murcia es un destino en contra de la violencia machista a través de la difusión sobre la colocación de cartelería o Puntos Violeta en el entorno donde se desarrollan eventos turísticos locales de gran afluencia de público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N° acciones de comunicación 	<p>Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo y resto de concejalías involucradas</p>	<p>Recursos materiales y humanos</p>
	<p>Incluir personajes históricos o relevantes femeninos en las visitas teatralizadas u otras actividades organizadas por la oficina de turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • n° de visitas/actividades que incluyen personajes femeninos 	<p>Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo</p>	<p>Recursos materiales y humanos</p>

5. Plan de sostenibilidad

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	<p>Instalar una estación de reparación de bicicletas en El Berro, frente al Camping par promover el cicloturismo y la práctica de la bicicleta como medio de transporte sostenible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de la estación reparadora 	Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo	Recursos materiales y humanos
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	<p>Favorecer la accesibilidad universal de aquellos recursos turísticos que, por su orografía, no son aptos para personas con movilidad reducida, mediante la instalación de una estación inmersiva de realidad virtual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de una estación inmersiva 	Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo	Recursos materiales y humanos
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	<p>Aumentar la oferta de dispositivos digitales 24 h/7 días que proporcionan información turística del destino y sobre eventos sin usar cartelería en papel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nº dispositivos instalados 	Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo	Recursos materiales y humanos





6. CONTROL Y MEJORA CONTINUA

6. Seguimiento, evaluación y mejora continua.

La Red de Oficinas de Turismo lleva 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 responsable de la OIT.

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.



6. Seguimiento, control y mejora continua

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
-----	----------------------------	----------------	-------------------------	----------



Realizar un folleto de los senderos de La Muela, proponiendo rutas de diversa distancia por este monte público al cual se accede desde el casco urbano, para promover el senderismo como práctica saludable, sin necesidad de desplazarse en vehículo al lugar de inicio de las rutas.

- Alta del folleto en NEXO.

Plazo: 2024

Responsable: Concejalía de Turismo

Recursos materiales y humanos

SEGUIMIENTO

Se ha editado el folleto “Senderos de la sierra de la Muela de Alhama de Murcia” que contiene mapa, relación de senderos señalizados, sendas, códigos QR que conducen a propuestas de rutas de distintas distancias en Wikiloc y buenas prácticas de senderismo. Está a disposición del turista/visitante en la oficina de turismo y digitalmente en la web turística del destino y en el portal www.turismoregiondemurcia.es.



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

6. Seguimiento, control y mejora continua

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
-----	----------------------------	----------------	-------------------------	----------



Promocionar y difundir a través de las RRSS las acciones relativas a la oferta de senderos naturales y rutas en bicicleta del municipio y del Territorio Sierra Espuña para promover los hábitos saludables.

• Nº de acciones de comunicación

Plazo: 2024

Responsable: Concejalía de Turismo

Recursos materiales y humanos

SEGUIMIENTO

Se realizan 6 publicaciones en RRSS para promocionar senderismo y otras actividades al aire libre que fomentan el descubrimiento de los recursos naturales del municipio y la vida sana:

- **05/09/2024 se publica el reel "Conoce la Sierra de la Muela", su riqueza natural y oferta de actividades como senderismo y parapente.**
- **11/09/2024 se publica el post "Conoce Sierra Espuña sobre ruedas".**
- **17/09/2024 se publica el post sobre "Saladares del Guadalentín" promocionando sus senderos y la observación de aves.**
- **13/10/2024 se publica el post sobre "Empresas de turismo activo" para promocionar las actividades de senderismo, escalada, rutas en bicicleta, observación de aves y las actividades que fomentan el contacto con la naturaleza y la vida sana.**
- **06/11/2024 se publica el reel "Senderos señalizados desde el centro", para promover la práctica del senderismo.**
- **13/11/2024 se publica el reel sobre "PR-MU 92 Senda de la Vereda de los Azagadores"**



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

6. Seguimiento, control y mejora continua

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
-----	----------------------------	----------------	-------------------------	----------



Promover las actividades de formación que se lleven a cabo por distintas organizaciones, tendentes a facilitar la especialización del sector turístico profesional y el público en general.

• N° de acciones de comunicación

Plazo: 2024

Responsable: Concejalía de Turismo

Recursos materiales y humanos

SEGUIMIENTO

No se ha realizado promoción de formación dirigida al sector turístico profesional u otras acciones formativas transversales para el público general en redes turísticas. Se ha considerado más oportuno realizar la comunicación en la web y redes del ayuntamiento y comunicación directa por email a las empresas turísticas adheridas al SICTED.



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

6. Seguimiento, control y mejora continua

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	<p>Realizar por parte del personal de la oficina formación de calidad, inclusiva y adaptada a las necesidades reales de los actores involucrados en el uso de las nuevas tecnologías, la comunicación de la sostenibilidad turística, accesibilidad y la construcción de destinos turísticos inteligentes, así como en materia de patrimonio, tendencias turísticas, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nº acciones formativas realizadas 	<p>Plazo: 2024 Responsable: ITREM, concejalía de Turismo y concejalía de Recursos Humanos.</p>	<p>Recursos materiales y humanos</p>
SEGUIMIENTO	<p>El personal de la oficina de turismo ha realizado un total de 13 acciones formativas , que suman 56 horas de formación en materias como inteligencia turística , accesibilidad, sostenibilidad social y medioambiental en servicios de información, inteligencia artificial y cursos de reciclaje de la plataforma NEXO.</p>			



Realizar por parte del personal de la oficina formación de calidad, inclusiva y adaptada a las necesidades reales de los actores involucrados en el uso de las nuevas tecnologías, la comunicación de la sostenibilidad turística, accesibilidad y la construcción de destinos turísticos inteligentes, así como en materia de patrimonio, tendencias turísticas, etc.

- **Nº acciones formativas realizadas**

Plazo: 2024
Responsable: ITREM, concejalía de Turismo y concejalía de Recursos Humanos.

Recursos materiales y humanos

SEGUIMIENTO

El personal de la oficina de turismo ha realizado un total de 13 acciones formativas , que suman 56 horas de formación en materias como inteligencia turística , accesibilidad, sostenibilidad social y medioambiental en servicios de información, inteligencia artificial y cursos de reciclaje de la plataforma NEXO.



ESTENIBILIDAD
IRÍSTICA
ITUTO PARA LA
DAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

6. Seguimiento, control y mejora continua

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
	Ofertar a alumnos de la UMU prácticas extracurriculares remuneradas para contribuir a su formación y facilitarles la incorporación al mercado laboral.	• N° de plazas ofertadas para la realización de prácticas.	Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo y concejalía de Recursos Humanos.	Recursos económicos y humanos
SEGUIMIENTO	<p>Se publicó en la plataforma del COIE (Centro de Información y Orientación de Empleo de la UMU) la oferta de 4 plazas de prácticas extracurriculares remuneradas en la concejalía de turismo, para alumnos de la UMU , de las cuales se cubrieron 3 plazas. Los alumnos recibieron formación sobre recursos y oferta turística local , sistema de gestión de calidad y plataforma NEXO, para familiarizarles en la atención e información turística en oficina de turismo y punto de información turística de Condado de Alhama.</p>			



6. Seguimiento, control y mejora continua

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
-----	----------------------------	----------------	-------------------------	----------



Comunicar y poner en valor que Alhama de Murcia es un destino en contra de la violencia machista a través de la difusión sobre la colocación de cartelería o Puntos Violeta en el entorno donde se desarrollan eventos turísticos locales de gran afluencia de público.

• Nº acciones de comunicación

Plazo: 2024

Responsable: Concejalía de Turismo.
Gabinete de Prensa y Concejalía de Igualdad

Recursos materiales y humanos

SEGUIMIENTO

El 03/05/2024 se difundió en RRSS turísticas el punto Violeta instalado con motivo de la Fiesta de Los Mayos.



6. Seguimiento, control y mejora continua

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
 5 IGUALDAD DE GÉNERO	Incluir personajes históricos o relevantes femeninos en las visitas teatralizadas u otras actividades organizadas por la oficina de turismo.	• nº de visitas/actividades que incluyen personajes femeninos	Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo	Recursos materiales y humanos
SEGUIMIENTO	<p>Se realizó la inclusión de personajes históricos o relevantes femeninos en dos de las actividades de la oficina de turismo: la visita teatralizada y la gymkana turística familiar.</p> <p>En la visita teatralizada, participaron la romana Livia Trisula y las bañistas del s. XIX Silveria Fañanás García y Fé Ramón y Cajal, esposas e hija de Santiago Ramón y Cajal, que visitó el Balneario de Alhama en dos ocasiones.</p> <p>En la gymkana turística familiar se han incluido espacios y pruebas que hacen referencia a mujeres relacionadas con la historia de Alhama: la matrona Isabel Provencio Sevilla y Braulia Cánovas Mulero, alhameña republicana que luchó contra los nazis y superviviente del campo de concentración de Bergen-Belsen.</p>			



6. Seguimiento, control y mejora continua

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
-----	----------------------------	----------------	-------------------------	----------

 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Instalar una estación de reparación de bicicletas en El Berro, frente al Camping para promover el cicloturismo y la práctica de la bicicleta como medio de transporte sostenible.	• Instalación de la estación reparadora	Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo	Recursos materiales y humanos
---	---	---	---	-------------------------------

SEGUIMIENTO	El 19/06/2024 se inaugura la estación reparadora de bicicletas en El Berro , instalada frente en el aparcamiento frente al camping Sierra Espuña y se difunde a través de la web municipal. El 25/06/2025 se promociona en las RRSS turísticas.
--------------------	---



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

6. Seguimiento, control y mejora continua

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	<p>Favorecer la accesibilidad universal de aquellos recursos turísticos que, por su orografía, no son aptos para personas con movilidad reducida, mediante la instalación de una estación inmersiva de realidad virtual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de una estación inmersiva 	<p>Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo</p>	<p>Recursos materiales y humanos</p>
SEGUIMIENTO				<p>El 30/05/2025 se presenta y pone en marcha en la oficina de turismo la estación de realidad virtual del yacimiento de Las Paleras, que permite hacer un tour 360º por el yacimiento, facilitando su conocimiento a aquellas personas con movilidad reducida que no pueden acceder a él. Desde entonces está a disposición del turista/visitante en la oficina de turismo en dos idiomas: español e inglés.</p>



6. Seguimiento, control y mejora continua

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
-----	----------------------------	----------------	-------------------------	----------



Aumentar la oferta de dispositivos digitales 24 h/7 días que proporcionan información turística del destino y sobre eventos sin usar cartelería en papel.

• Nº dispositivos instalados

Plazo: 2024

Responsable: Concejalía de Turismo

Recursos materiales y humanos

SEGUIMIENTO

El 08/03/2024 se instalan un dispositivo digital 24 h/365 días tipo tótem en El Berro , junto al Centro de Formación Agroturística y otro dispositivo digital 24h/365 h. en el Centro Social de Gebas . Se publica la nota de prensa en la web municipal y varios medios para difundirlo. Con estos son ya cinco los dispositivos con los que cuenta Alhama de Murcia. Los dispositivos facilitan información sobre recursos turísticos, establecimientos y eventos que es actualizada por la oficina de turismo.

I



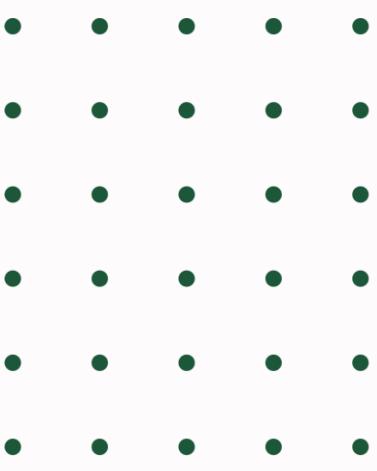
SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

6.2 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 responsable 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.





7. CONCLUSIONES

Comprometidos con la sostenibilidad

En definitiva, la OIT de Alhama de Murcia junto a la Red de OIT de la Región de Murcia reconocen el importante papel que tienen las organizaciones del sector en la contribución a un mundo más 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 su entorno social, económico y medioambiental.

Nuestros Objetivos de Sostenibilidad

Este informe contiene un resumen de las acciones con las que actualmente la OIT contribuye al desarrollo sostenible, así como aquellas acciones que se han llevado a cabo en 2024 recogidas en el correspondiente Plan de Sostenibilidad (punto 5). Tras un diagnóstico (interno y externo) así como la priorización realizada, en 2024 se centraron nuestros esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



Conclusiones



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA
INSTITUTO PARA LA
CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

Seguimiento, control y mejora continua

A finales de año hemos realizado el seguimiento y control del cumplimiento de las acciones del Plan para su mejora continua. Todas las actuaciones propuestas, a excepción de una, que fue revisada y llevada a cabo desde el Gabinete de Prensa se han cumplido, lo cual ha generado un feedback satisfactorio de las partes interesadas, en cuanto a la contribución de la oficina de turismo a los ODS.



Informe desarrollado en el marco del proyecto S de Sostenibilidad Turística de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.

Más información y contacto en:

www.turismo.alhamademurcia.es
www.turismoregiondemurcia.es

Teléfono: 968 63 35 12
Email: turismo@alhamademurcia.es

