

Memoria de sostenibilidad

Oficina de Turismo de La Manga

Diciembre 2023 Ed2

Contenidos

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



01.

Presentación de la organización



01.

Presentación de la organización

Quiénes somos

La Oficina Municipal de Turismo de La Manga del Mar Menor se ubica en la Gran Vía y comenzó a funcionar en 1997. Depende administrativa y funcionalmente de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Cartagena y forma parte de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia y cuenta con los siguientes certificados:



Contacto

- Página web: www.turismocartagena.es
- Teléfono: 968 12 89 55 Ext.2
- Email: infoturismo@ayto-cartagena.es



01.

Presentación de la organización

A qué nos dedicamos

Principalmente nos dedicamos a ofrecer información turística de La Manga, alrededores y la Región en general, a visitantes, turistas y locales. Esta labor es realizada de forma presencial en la oficina y no presencial: por teléfono, email, página web, Redes Sociales y App turística.



01.

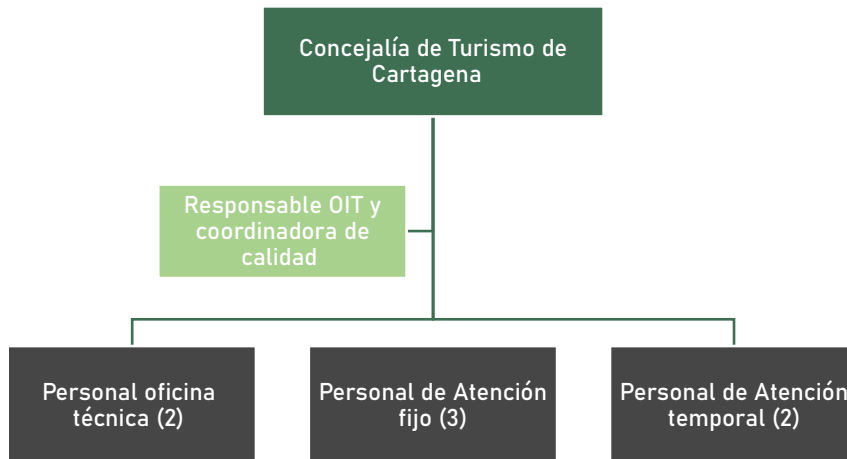
Presentación de la organización

A qué nos dedicamos



01. Presentación de la organización

Organigrama



01. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

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

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



01. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

Funciones del comité

Asegurar que los sistemas de gestión implantados cumplen con los requisitos de las normas y especificaciones de referencia.

Asegurar que los servicios prestados cumplen los requisitos establecidos y se alcanzan los resultados esperados.

Ser el órgano técnico que proponga, apruebe y valide las modificaciones en los procesos y servicios prestados, incluido el diseño de nuevos servicios.

Identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que se tiene capacidad de actuar, canalizando los intereses de los grupos de interés externos a la organización (otras administraciones locales, empresas, opinión pública, usuarios, asociaciones, etc.).

Aprobar los objetivos y las acciones de mejora en materia de calidad, sostenibilidad y seguridad que integran el Plan de objetivos anuales y el Plan de Sostenibilidad Turísticos de la Red.

01. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

Funciones del comité

Realizar el seguimiento, medición y evaluación de los planes implementados, evaluando su eficacia y sus posibles mejoras.

Determinar las necesidades formativas para el personal de la Red de Oficinas de Turismo.

Aprobar los cambios y modificaciones en la plataforma de gestión NEXO.

Revisar y aprobar la documentación del Sistema de Gestión Integrado.

Analizar los riesgos asociados a los procesos y valide las acciones derivadas y oportunidades de mejora.

Determinar el diseño de nuevos servicios, o las modificaciones de los existentes, verificar, validar y aprobar el diseño de nuevos servicios y los cambios en los existentes.

01. Presentación de la organización

Alianzas con asociaciones

Participamos y colaboramos de forma activa con las siguientes asociaciones y redes empresariales para impulsar la contribución a los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS):



02. Política y compromisos de sostenibilidad



02.

Política y compromisos de sostenibilidad

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

Por esta razón, nos comprometemos al cumplimiento de los requisitos recogidos en la Especificación Técnica para el cumplimiento de los ODS en Organizaciones Turísticas del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y a implementar el Decálogo de ODS de la Red de Oficinas de Turismo que recoge los compromisos concretos sobre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con las siguientes actuaciones:

02.

Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

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

02.

Política y compromisos de sostenibilidad

Sensibilizar y formar a los profesionales de las Oficinas de Turismo: motivar y capacitar a los técnicos de las oficinas de turismo con acciones formativas y de concienciación sobre los principios del turismo sostenible, promoviendo las buenas prácticas medioambientales y sociales en el entorno, participando en actividades externas, e informando tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones llevadas a cabo.

Comunicar y difundir a través de diversos canales, regionales y municipales a los usuarios, al sector y otros grupos de interés, de los resultados de los planes de sostenibilidad y los logros respecto a los compromisos adquiridos.

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis Interno

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

Recursos humanos

La OIT de La Manga del Mar Menor cuenta con personal formado en materia de sostenibilidad.

Tecnologías

- Equipos informáticos,
- App propia de turismo, comercio y ciudadano
- App de información turística elaborada (Murcia Turística)
- Participación en el contenido de la web municipal de varios idiomas así como las RRSS (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube)

Servicios

- Información turística presencial y no presencial

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

1 FIN DE LA POBREZA



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

A través de la edición de folletos y plataformas digitales, informamos al turista y visitante sobre los valores tradicionales, la gastronomía propia y aquellos eventos o festividades locales en los que se promueve el patrimonio autóctono, favoreciendo especialmente a las pequeñas empresas locales.

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

Informamos a los turistas sobre dónde encontrar y adquirir productos de la gastronomía local, de km0 o con D.O (salazones, café asiático, quesos, vinos y licores) a través de la edición de folletos específicos, la página web y en la propia OIT. Además, las ferias de comercio o gastronómicas, mercadillos y la oferta de un gran número de rutas y visitas turísticas temáticas, nos permite también promocionar dichos productos.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

3 SALUD Y BIENESTAR



Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Facilitamos información sobre empresas y organizaciones turísticas que promueven la práctica de un turismo activo y saludable a través de actividades como hidroterapia, vela, piragüismo, golf, buceo, marcha o coasteering y rutas a pie o en bicicleta por nuestros parajes naturales..

En la página web contamos con un apartado específico con el contacto y ubicación de estas organizaciones.



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Acciones de formación interna

El personal de nuestra oficina asiste periódicamente a los cursos de formación integrados dentro de la Formación del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) y del plan de formación del Ayuntamiento de Cartagena, con el fin de potenciar su desarrollo personal y la profesionalización del sector.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Realizamos actuaciones de comercialización del destino con una apuesta de valor del mismo y trabajando en la desestacionalización, de manera que redunde en un incremento de la actividad laboral

En temporada baja, colaboramos y promocionamos eventos culturales y ferias de comercio para el impulso de los productos locales y artesanales en los que participan empresas y asociaciones para así reducir la estacionalidad del sector.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

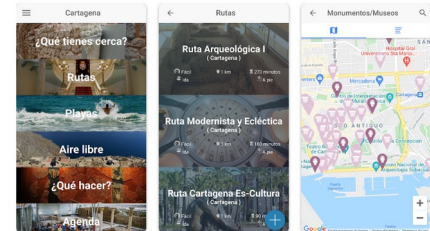
Análisis interno

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



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

- Hemos digitalizado gran parte de los recursos turísticos de la OIT como por ejemplo, la conversión de los folletos físicos en códigos QR o la implantación de sistemas de geolocalización.
- Hemos desarrollado una estrategia de comunicación digital que compila información turística del destino a través de los siguientes canales: Web, APP y RRSS.
- A través de herramientas tecnológicas como Apps y canales existentes como Facebook u otras RRSS facilitamos la participación ciudadana y la comunicación directa con el turista, visitante o residente, y favorecemos la preservación de valores culturales.



03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Aseguramos que la oferta, comunicación y promoción del destino contempla la inclusión total y a su vez el sector turístico pone en marcha todas las herramientas y sistemas para que la experiencia del visitante sea una satisfacción completa la respecto

- En nuestra página web, disponemos de información específica sobre los diferentes recursos turísticos accesibles para personas con discapacidad auditiva, visual o motora. Además, promocionamos fiestas inclusivas y acciones especiales para que residentes y turistas puedan participar de los eventos locales en igualdad de condiciones.
- Desde la Concejalía de Turismo se establecen convenios de colaboración con centros formativos y con asociaciones sociales que trabajan en la integración de grupos de personas con discapacidad intelectual, para la realización de prácticas en las oficinas de turismo
- Integramos a las personas con diferentes capacidades en los lugares del destino, eliminando barreras físicas gracias a la tecnología.



Información adaptada



Discapacidad Visual

DESCARGA EL PDF ↓



Discapacidad auditiva

DESCARGA EL PDF ↓



Discapacidad motora

DESCARGA EL PDF ↓

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Reducimos las necesidades de transporte interno

Las comunicaciones, reuniones o confirmaciones prioritariamente se realizan a través de canales online (email, códigos QR, videollamadas). Si no es posible, seleccionamos un lugar acorde con el número de asistentes, de tal forma que no sea un espacio sobredimensionado a nuestras necesidades. Además, el lugar y horario es seleccionado de tal forma que los desplazamientos en vehículo propio de los asistentes sean mínimos.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



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

- Cumplimos con la política municipal de gestión de residuos que promueve la eficiencia energética, la optimización del uso del agua y el mantenimiento del ciclo de los materiales y la reducción de los residuos favoreciendo su reciclaje.
- Disponemos de papeleras para la recogida selectiva de papel y cartón. Además, enviamos al CPD el tóner para su reciclaje.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Gestión sostenible y uso eficiente de los recursos

- Aprovechamos al máximo la luz natural diurna para reducir el consumo energético.
- Priorizamos la gestión documental interna a través de canales digitales como la intranet, email, videollamadas u otras herramientas online para minimizar las impresiones en papel.
- Todos los folletos turísticos han sido digitalizados en códigos QR para reducir el uso y consumo excesivo de papel.

14 VIDA SUBMARINA



Ponemos en valor los ecosistemas marinos

Ofrecemos información turística sobre los parajes y reservas marinas de La Manga del Mar Menor y alrededores para poner en valor la fauna y flora submarina (posidonia, congrios, morenas y meros, etc.) y concienciar a turistas y residentes sobre la importancia de respetar las playas y entornos marinos que les rodean.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y alrededores

También ofrecemos información turística sobre los espacios naturales de La Manga y alrededores para poner en valor los ecosistemas y vida terrestres y concienciar al turista y residente sobre la importancia de respetar el entorno natural que les rodea.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Trabajamos a favor de la transparencia en nuestras gestiones y servicios

Incorporamos continuamente datos sobre la evolución de la actividad turística de la ciudad en el Portal del Ayuntamiento (número de visitantes, turistas, gasto producido, etc.).

03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Creamos alianzas con los sectores y administraciones para fomentar el desarrollo sostenible del turismo y difundir los valores de los ODS

Formamos parte de redes empresariales como la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia con las que actualmente trabajamos para en la configuración de un turismo más sostenible y respetuoso con el entorno que le rodea.

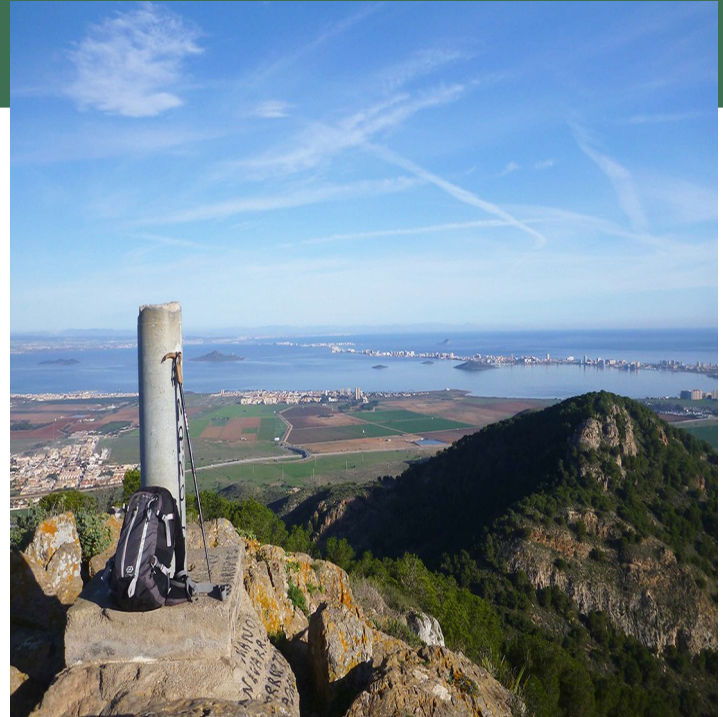


**RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA**

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis externo

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



03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis externo

Retos

- Crisis que paralice el turismo y desestabilice el sector, con el consecuente impacto negativo en el tejido empresarial, comercial y social.
- Auge de grandes superficies comerciales que afecten al pequeño comercio tradicional.
- Erosión de la costa y deterioro ambiental de espacios naturales, con pérdida de biodiversidad y contaminación del fondo marino.
- Amenaza humana al ecosistema natural.
- Efectos y riesgos del cambio climático.
- Degradación medioambiental en espacios naturales de litoral con aumento de vertidos y contaminación.
- Competencia con otras ciudades españolas de dimensiones similares con planes consolidados.
- Obsolescencia del producto cultural e histórico que devaluaría la oferta turística.
- Cambios de gobierno o estancamiento en la ejecución de políticas y planes
- Cambios en los comportamientos de la demanda turística.

03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis externo

Oportunidades

- Potenciar la actividad turística exponencialmente durante todo el año y favorecer la desestacionalización y largas estancias en el destino gracias a una oferta turística dinámica y variada.
- Ampliar la accesibilidad a la web del Ayuntamiento, especialmente para turistas extranjeros.
- Realizar un seguimiento de la norma UNE 178502 Indicadores y Herramientas del DTI, así como la estructuración y sistematización.
- Posibilidad de financiación por distintas vías europeas o estatales/regionales.
- Realizar acciones de comunicación y promoción respecto al turismo del destino.
- Adherirse a nuevas redes estratégicas y formalizar nuevos pactos y compromisos para el intercambio del conocimiento y buenas prácticas.
- Explorar nuevas tendencias y segmentos turísticos. Incrementar la llegada de turistas y visitantes de mercados tradicionales y nuevos segmentos.
- Captar fondos europeos y nacionales para ejecutar proyectos.

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

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

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



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS relacionados
ITREM	• Estadística regional de usuarios. • Promotores de la oferta global del destino Región de Murcia. • 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/subcontratado	• Estabilidad laboral • Remuneración según convenios • Promoción interna • Formación y reciclaje personal • Conciliación vida familiar • Buen ambiente de trabajo	   

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Expectativas / Necesidades	ODS relacionados
Oferta turística de la zona	- Datos estadísticos del perfil de los usuarios de la red (visitantes, turistas y ciudadanos). - Dinamización de la oferta del destino. - Asesoramiento personalizado. Promoción y presencia de su oferta. - Comercializadores de la oferta turística. - Nexo con administración local y regional. - Incremento del consumo y gasto medio del visitantes/turistas. - Información de la legislación y normativa aplicable.	  
Residentes / Comunidad Local	- Información actualizada y veraz. - Servicio personalizado y amable. - Preocupación por el estado medioambiental del Mar Menor - Información en soporte papel y digital. - Información on line. Información general de eventos culturales, deportivos... - Información de los servicios municipales. - Integración de los ODS	  

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Expectativas / Necesidades	ODS relacionados
Turistas / Visitantes	• Información 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. • Medidas de seguridad ante Sars-Cov-2. • Experiencia diferenciadora en la visita a la oficina. • Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. • Preocupación por el estado medioambiental del Mar Menor. • Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social.	   

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

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

FORTALEZAS

- Destino turístico consolidado.
- Climatología excelente durante todo el año.
- Situación geográfica con gran capacidad para atraer turismo y con importante patrimonio natural.
- El destino cuenta con un portal de Open Data con un catálogo de 137 datos. En la oficina de turismo cuentan con la plataforma estadística "Ritmo", red de información integrada en NEXO, fusionado con ITREM.
- La Concejalía de Desarrollo Sostenible, ha elaborado un proyecto para la adecuación de itinerarios peatonales y mobiliario urbano en condiciones de accesibilidad y diseño universal.
- Página web municipal accesible.
- Potenciación de la movilidad sostenible a través de la construcción de carriles bici y EUROVELO.
- El municipio posee una administración electrónica en la cual se puede realizar cualquier trámite
- Existencia de una oficina técnica que podría ser el embrión de una Smart office.

DEBILIDADES

- Estacionalidad turística en los meses estivales.
- Inexistencia de herramientas TIC de gestión y análisis turístico.
- Turistas con un gasto medio bajo.
- Problemas de accesibilidad y movilidad en verano.
- Crecimiento urbanístico desmesurado y no planificado.
- El destino tiene servicios no adaptados a turistas como sanidad, consumo, deporte, cultura, etc.
- Falta de equipamientos para la población en verano.
- Conexiones de transportes insuficientes.
- Congestión en las vías de acceso de algunas zonas del municipio en los meses de verano que incrementa el consumo de combustible y la emisiones de CO2.

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

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

FORTALEZAS

- Gran variedad de parajes naturales de interés turístico.
- OIT ubicada en una situación privilegiada.
- Extensión y calidad de sus playas. (12 km de costa)..
- Se realiza formación interna al personal del Ayuntamiento. El personal de la concejalía realiza formación en tecnologías, recursos TIC (redes sociales, Google, digitalización páginas web, etc.).
- Se ha desarrollado en el destino la Estrategia de Desarrollo Urbano La Manga 365 con la finalidad de lograr la transformación de La Manga en un núcleo turístico sostenible.
- Se realiza búsqueda de proyectos europeos en materia de turismo y empresa.
- Entorno privilegiado para la práctica de deportes náuticos.
- Existen nueve agrupaciones empresariales del sector turístico (HOSTECAR, COEC, HOSTETUR, HOSTEMUR, HOSTELOR, ACETUR, AGRUPHOTEL, CECLOR).
- Se utilizan las redes sociales en el destino como método de promoción.
- El Municipio de Cartagena cuenta con 14 certificaciones de la Q de Calidad Turística del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y 5 banderas azules.

DEBILIDADES

- Deterioro del entorno natural debido a la excesiva explotación de los recursos naturales y al urbanismo masivo.
- División del territorio entre dos Municipios: San Javier y Cartagena, haciendo la gestión más compleja.
- Percepción de La Manga como un destino turístico “menor”.
- Excesiva dependencia del turismo.
- La necesidad de aprovechar el potencial de las TIC para mejorar el entorno, los servicios, el transporte, el turismo.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis DAFO

OPORTUNIDADES

- Ampliar la accesibilidad a la web del Ayuntamiento, especialmente para turistas extranjeros.
- Realizar un seguimiento de la norma UNE 178502 Indicadores y Herramientas del DTI, así como la estructuración y sistematización.
- Posibilidad de financiación por distintas vías europeas o estatales/regionales.
- Realizar acciones de comunicación y promoción respecto al turismo del destino.
- Adherirse a nuevas redes estratégicas y formalizar nuevos pactos y compromisos para el intercambio del conocimiento y buenas prácticas.
- Participación en redes y grupos para el intercambio de conocimiento y buenas prácticas.
- Potenciar la actividad turística exponencialmente durante todo el año y favorecer la desestacionalización y largas estancias en el destino gracias a una oferta turística dinámica y variada.
- Explorar nuevas tendencias y segmentos turísticos. Incrementar la llegada de turistas y visitantes de mercados tradicionales y nuevos segmentos.
- Destino competitivo con gran potencial para competir en distintas tipologías turísticas.
- Captar fondos europeos y nacionales para ejecutar proyectos.
- Aplicar nuevas herramientas de promoción turística que mejoren la marca y la percepción del destino.

AMENAZAS

- Competencia con otras ciudades españolas de dimensiones similares con planes consolidados.
- Competidores directos que se posicionan como destinos innovadores en su oferta turística.
- Intrusismo ilegal en la oferta de alojamientos.
- Poca diversificación económica.
- Mercado atomizado con competidores directos en el mismo segmento.
- Impacto de la imagen turística del Mar Menor a causa del deterioro de sus aguas.
- Cambios en gobierno o estancamiento en la ejecución de políticas y planes.
- Cambios en los comportamientos de la demanda turística.
- No aplicar la innovación en servicios básicos del destino.
- No adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas.
- Cambios en la decisión de turistas por otros destinos con mejor conectividad aérea.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis DAFO

OPORTUNIDADES

- Aprovechamiento del conocimiento y la innovación generada por centros y organizaciones I+D+i con sinergias en el destino, especializadas y relacionadas con el turismo.
- La transformación digital, del ayuntamiento y los agentes y empresas del sector, para mejorar la cadena de valor turística y la gestión del destino.
- La generación de conocimiento e innovación en el ecosistema turístico.
- Ampliar el uso de las TIC para el turismo.
- Añadir señalética en las zonas wifi para facilitar su identificación por los turistas y aportar confiabilidad.
- Implantar y disponer TICS y de una herramienta de inteligencia turística para la gestión de la movilidad, la información turística y comercial.
- Avanzar hacia la accesibilidad universal mejoraría la imagen del destino y su competitividad para la atracción de visitantes y turistas.
- Abrir un aparcamiento disuasorio.
- Establecer puntos de recarga de vehículos eléctricos.
- Incrementar el grado de colaboración activa de las áreas del ayuntamiento con la Concejalía de Turismo.
- Profundizar en los valores culturales, ecológicos y paisajísticos (Identidad Territorial).

AMENAZAS

- No utilizar la sensorización de recursos para el control de aforos.
- Perder demanda turística debido a la falta de accesibilidad y/o movilidad.
- Crisis que paralicen el turismo y desestabilicen el sector, con el consecuente impacto negativo en el tejido empresarial, comercial y social.
- Efectos y riesgos del cambio climático.
- Erosión de la costa y deterioro ambiental de espacios naturales, con pérdida de biodiversidad y contaminación del fondo marino.
- Amenaza humana al ecosistema natural.
- Aumento de la contaminación atmosférica debido a la afluencia progresiva de vehículos a motor en temporada estival.
- Especial vulnerabilidad frente al Cambio Climático por su situación geográfica.
- Insostenibilidad demográfica debida a la temporalidad en el empleo.
- Degradación medioambiental en espacios naturales de litoral con aumento de vertidos y contaminación.

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Identificación de los ODS

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

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



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Metodología para la priorización de temas materiales (ODS)

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

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

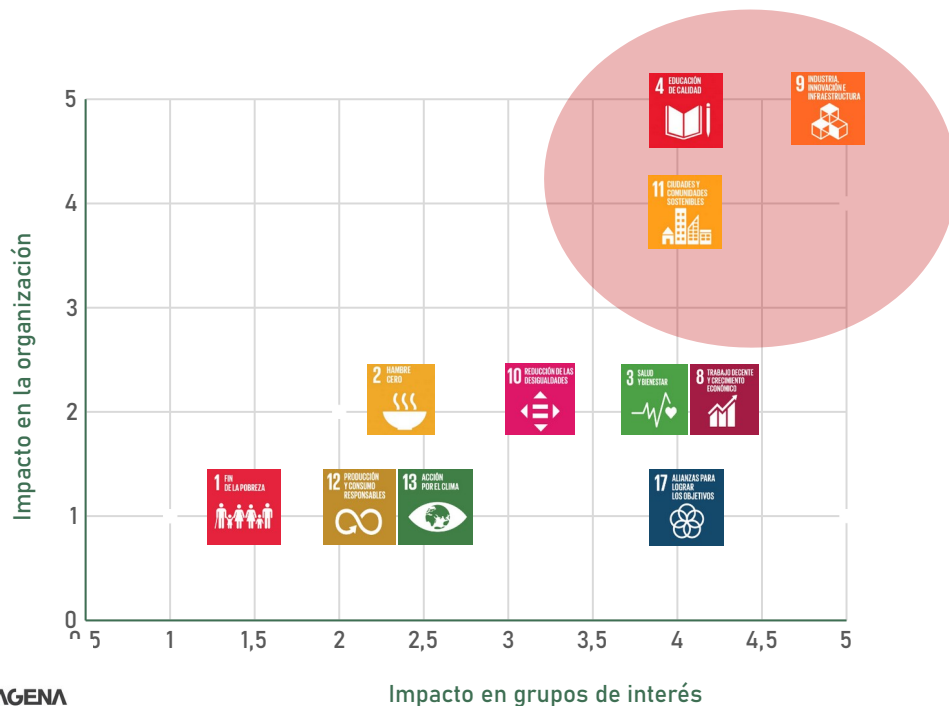


03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Matriz de priorización

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

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



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Resultados de la priorización

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



04. Plan de sostenibilidad



04.

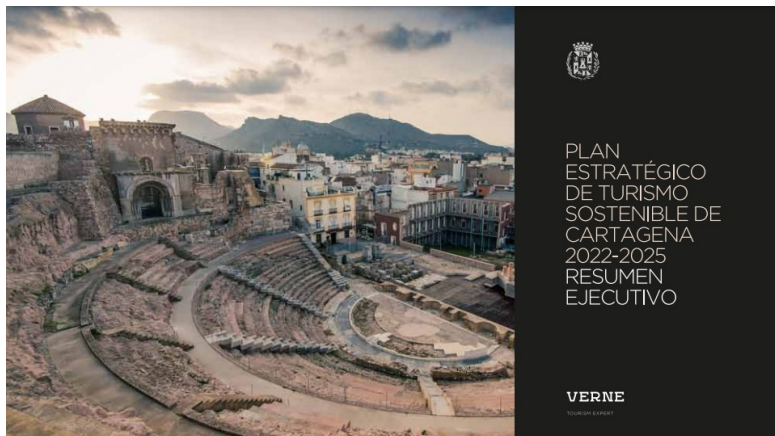
Plan de sostenibilidad

Antecedentes

El Plan Estratégico de Turismo Sostenible de Cartagena 2022-2025 es un plan participativo consensuado con todo el sector turístico que, con más de 50 proyectos y medidas, traza un nuevo rumbo y una hoja de ruta para el conjunto de agentes que participan en la cadena de valor del turismo en el municipio, hacia un modelo turístico sostenible de futuro, de crecimiento equilibrado y con un marketing más segmentado.

De dicho plan podemos extraer algunos retos y oportunidades a los que nos enfrentamos como destino turístico.

[Accede al Plan Estratégico completo pinchando aquí](#)



04. Plan de sostenibilidad

Antecedentes

Plan de acciones del Plan Estratégico de Turismo Sostenible de Cartagena (2022-2025)

La estrategia de Turismo de Cartagena 2022-2025 se concreta en las siguientes áreas de trabajo, que van a configurar la hoja de ruta del sector turístico

01

Programas de desarrollo turístico

02

Programas de producto turístico.

03

Programas de marketing turístico..

04

Programa de gobernanza y gestión del turismo.

Asimismo, estas áreas configuran un plan de trabajo que se articular en 59 proyectos a poner en marcha en los próximos 4 años.

04.

Plan de sostenibilidad

Siguiendo lo indicado en el Plan Estratégico de Turismo Sostenible de Cartagena 2022-2025 hemos elaborado nuestro propio Plan de Sostenibilidad en función de los ODS priorizados.

Concretamente, este plan reúne aquellas acciones estratégicas, plazos, calendarios, recursos y responsabilidades que son necesarias para lograr los ODS priorizados:
4, 9 y 11.

Además, 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 priorizados.



04.

Plan de sostenibilidad

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



META

4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Realizar 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 y la construcción de destinos más inteligentes, así como en materia de metodologías sostenibles en el que se incluyan temáticas como productos turísticos, la educación ambiental, los derechos humanos, respeto a los recursos locales, consumo responsable, patrimonio, etc.	2023	Nº acciones formativas realizadas	Concejalía de Turismo

04. Plan de sostenibilidad

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



META

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

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Definir una estrategia de marketing turístico de la ciudad, orientada a los públicos prioritarios del destino en RRSS, incrementando nuestra presencia en RRSS	2023	Nº de actuaciones en RRSS Nº visualizaciones Alcance de las publicaciones	Concejalía de Turismo
Producir recursos interpretativos innovadores como las visitas virtuales y realidad aumentada.	2023	Nº recursos desarrollados Nº visitas virtuales disponibles	Concejalía de Turismo
Generar y modificar contenido de los recursos turísticos de la ciudad, registrados en la plataforma tecnológica NAVILENS	2023	Nº recursos turísticos que disponen de códigos NAVILENS	Concejalía de Turismo

04.

Plan de sostenibilidad

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



META

11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo

Acciones

Promocionar itinerarios turísticos en zonas de menor saturación turística con el objetivo de aliviar la excesiva concentración de visitantes en puntos concretos del destino.

Cohesionar y poner en valor los diferentes nodos turísticos que componen el destino: casco histórico, costa y campo de Cartagena.

Plazo

2023

2023

Indicadores

Nº acciones promocionales realizadas
Flujo de turistas en destinos saturados

Nº acciones de sensibilización
Nº folletos turísticos editados

Responsable/s

Concejalía de Turismo

Concejalía de Turismo

05.

Seguimiento, control y mejora continua



05.

Seguimiento, control y mejora continua

Anualmente analizamos nuestro desempeño, cumplimiento y eficacia respecto al plan de sostenibilidad y su contribución a los ODS. Para ello utilizamos los siguientes métodos de seguimiento: Indicadores y una herramienta de autodiagnóstico (checklist).

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

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



05. Seguimiento, control y mejora continua

ODS 4: Educación de calidad. La acción prevista era realizar una formación de calidad, inclusiva y adaptada a las necesidades reales de los actores reales.

Se realizaron cursos de la plataforma nacional de Anfitriones:

- Accesibilidad turística
- Economía naranja y turismo.
- Economía circular y turismo.
- Instagram para establecimientos turísticos.
- Introducción a las Competencias Digitales

Turísticas

Otros cursos que se han realizado, entre otros:

- Marketing Digital 1
- El arte olvidado
- Patrimonio cultural y recursos turísticos de - Cartagena y Mar Menor
- Competencias Digitales Básicas

En conclusión se ha conseguido el objetivo propuesto y además se han realizado otros cursos de la plataforma del CCT relativos a turismo. Creemos que se ha cumplido de sobra con nuestro objetivo prioritario de formación.

05. Seguimiento, control y mejora continua

ODS 9: Industria, innovación e infraestructuras En este punto se crearon tres metas:

1. Definir una **estrategia de marketing** turístico de la ciudad, orientada a los públicos prioritarios del destino en RRSS, incrementando nuestra presencia con una publicación específica al mes. Esta meta no se logró realizar pero este es un objetivo de dos años de duración con lo que se espera terminar en 2024.

2. Producir recursos interpretativos innovadores como las visitas virtuales y realidad aumentada 1 bianual. Est epunto se ha pasado por mucho ya que hemos realizado 7 recursos interpretativos que se pueden encontrar en el siguiente enlace:

https://turismo.cartagena.es/visitas_virtuales.asp

3. Generar y modificar contenido de los recursos turísticos de la ciudad registrados en la plataforma tecnológica NAVILENS

Cartagena dispone 37 códigos activos en la actualidad y está proponiendo otros recursos hasta llegar a 50.

Finalmente este objetivo se ha conseguido solamente al 70%, y aún disponemos de este año 2024 para terminarlo.

05.Seguimiento, control y mejora continua

ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles.

Las acciones que nos habíamos propuesto son las siguientes:

- 1.Promocionar itinerarios turísticos en zonas de menor saturación turística.
- 2.Cohesionar y poner en valor los diferentes nodos turísticos que componen el destino: casco histórico, costa y campo de Cartagena.

Para esto se han realizado diferentes publicaciones en la web de noticias del ayuntamiento y de turismo en referencia a diferentes actividades relacionadas con el Oeste de Cartagena.

Por ejemplo:

Feria de Cuesta blanca, Festividad de la Virgen de La Palma, Tradición y cultura popular del Llano del Beal, La Fiesta del arte de la pesca en el Portús, celebración de la Virgen de La Asunción, BurroRock, Festival del Trovo, etc.

Este objetivo está conseguido ya que se ha promocionado mucho más estas áreas para descongestionar el centro de la ciudad.

06. Conclusiones



06.

Conclusiones

En conclusión, la OIT de La Manga del Mar Menor reconoce el importante papel que tienen las organizaciones a la hora de contribuir al desarrollo sostenible. Por esta razón, muestra un claro compromiso en llevar a cabo sus actividades y prestar sus servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en la economía, personas y el planeta.

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

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), la oficina de turismo finalmente ha centrado sus esfuerzos durante 2023 en los siguientes ODS:



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



Informe desarrollado en el marco
de un proyecto financiado por



Ayuntamiento
Cartagena



CARTAGENA
Concejalía de Turismo

