

Memoria de sostenibilidad

Oficina de Turismo de Cehegín

Diciembre 2023 Edición 2

 **Oficina de Turismo**
Cehegín

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



AYUNTAMIENTO DE CEHEGÍN



01.

Presentación de la organización



01.

Presentación de la organización

Quiénes somos

La Oficina Municipal de Turismo de Cehegín se ubica en la C/López Chicheri, de Cehegín desde el 15 de Febrero de 2011.. Actualmente forma parte de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia y cuenta con los certificados ISO 9001:15, Q de Calidad Turística y SICTED.

Contacto

- Página web: www.turismocehegin.es
- Teléfono: 968 723 550
- Email: oficinaturismo@cehegin.es



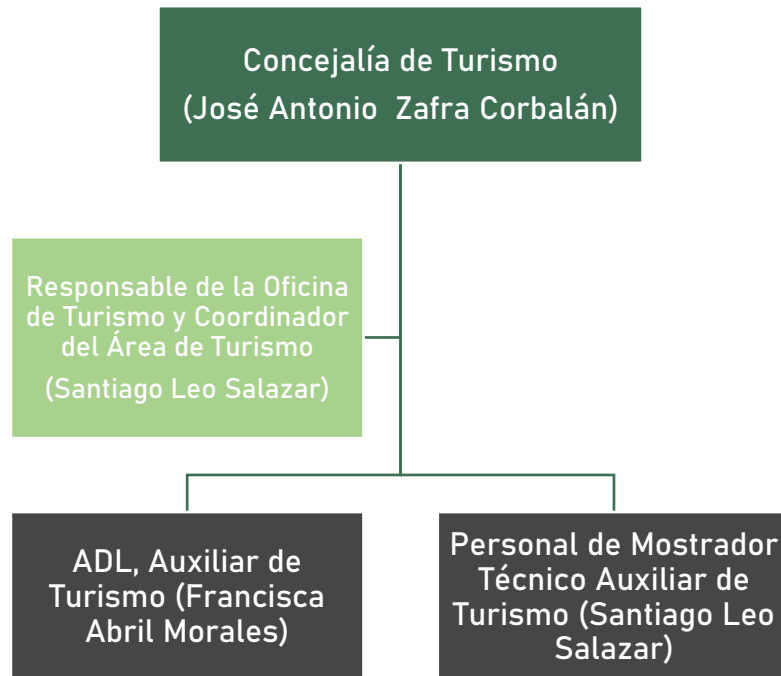
01. Presentación de la organización

A qué nos dedicamos



01. Presentación de la organización

Organigrama



01. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

Esta oficina de información turística (OIT) 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 entidades turísticas y no turísticas para impulsar nuestra contribución a los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS):



ICTE



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

Análisis Interno

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

Recursos	Recursos humanos: profesionales formados en materia de turismo sostenible a través de los cursos realizados por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).
Competencias	Recursos materiales: instalaciones de la oficina, equipos tecnológicos, pantallas, folletos turísticos digitalizados en códigos QR. Promoción y comercialización de la oferta turística a nivel regional y local.
Tecnologías	Página web Redes sociales Intranet (ITREM)

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 participantes de la oferta turística

- En colaboración con la Fundación Betania organizamos visitas guiadas gratuitas para personas con problemas de drogodependencia, ofreciéndoles así la oportunidad de conocer los valores tradicionales de Cehegín.
- Gracias a nuestro trabajo conjunto con la asociación Cehegín Tierra Adentro los monumentos culturales de Cehegín abren gratuitamente durante los fines de semana.
- De forma general, en turismoregiondemurcia.es ofrecemos visitas gratuitas durante todo el año.



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

2 HAMBRE CERO



Promocionamos de manera objetiva y responsable, la oferta gastronómica de la Región de Murcia con la puesta en valor de los cultivos y ganaderías tradicionales y locales

A través de la organización de eventos y actividades gastronómicas como “Música y vino”, catas y degustaciones de vinos con D.O, rutas de la tapa y cóctel, visitas culturales y mercadillos de artesanía, instamos a los visitantes a conocer la oferta gastronómica de Cehegín, fundamentada en valores tradicionales y propios.



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

3 SALUD Y BIENESTAR



Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Ofrecemos información sobre la posibilidad de practicar turismo activo en el destino, como la orientación o rutas de senderismo. Contamos con varios recorridos de distintos niveles de dificultad. Además, en 2021 creamos un itinerario urbano saludable de 4,03 km.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Fomentamos las acciones participativas dentro del sector turístico para optimizar los valores y efectos de redistribución de riqueza, preservación y fomento de valores culturales que el Turismo puede aportar

Nuestro personal recibe formación continua a través del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) con el fin de mejorar sus conocimientos en calidad, sostenibilidad e innovación y favorecer su desarrollo personal y profesional.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Dotamos a las instalaciones oficiales de medios de carga de equipos a través de sistemas de energía limpia

Toda la iluminación de la oficina es LED, de bajo consumo. Además, realizamos las revisiones pertinentes de los equipos electrónicos para detectar averías lo antes posible y evitar excesos de consumo.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



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

A través del programa "12 meses, 12 rutas" ofrecemos la posibilidad de hacer rutas y visitas a los entornos naturales de Cehegín durante los 12 meses del año para reducir la alta desestacionalización del sector y poner en valor los recursos naturales del municipio.

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 satisfactoria al respecto

El área de turismo ha colaborado activamente en el desarrollo del primer Plan de Accesibilidad de Cehegín cuyo objetivo es que el turista o visitante, aunque también los residentes y personas con discapacidad, puedan ver mejorada la accesibilidad a los diferentes edificios públicos y lugares de interés turístico, como es el caso del Yacimiento Arqueológico de Begastri, Museo Arqueológico, etc. También persigue mejorar la accesibilidad de calles, plazas etc.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



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

Contamos con un recorrido cultural que permite conocer los edificios y monumentos más emblemáticos de Cehegín a través de una propuesta de retos. Es una forma dinámica y divertida de descubrir el patrimonio histórico de la ciudad.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Promovemos la movilidad sostenible para reducir la huella de carbono

Instamos a visitantes, turistas y residentes a utilizar el tren turístico o minibús para moverse por la ciudad y les ofrecemos la posibilidad de utilizar el parking disuasorio evitando así la saturación del casco histórico.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



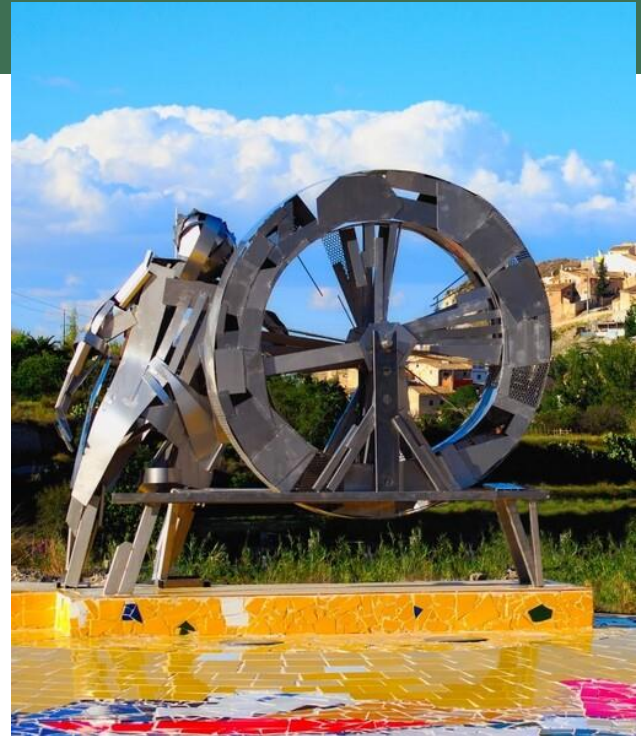
Creamos alianzas con todos los sectores y administraciones de manera que se fomente el desarrollo sostenible del turismo y se difunda los valores de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles

Formamos parte de redes empresariales como la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia y la Red de Destinos Turísticos Inteligentes. Además, colaboramos con otras asociaciones locales como Turismo Activo y Asociación Betania, que trabajan actualmente en la mejora de la sostenibilidad, calidad e innovación.

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 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 Cehegín	<ul style="list-style-type: none">• 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 turístico.• 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.	 <p>Los iconos de los ODS relacionados son: 1. FIN DE LA POBREZA (rojo), 2. HAMBRE CERO (naranja), 3. SALUD Y BIENESTAR (verde), 9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA (naranja), 10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES (púrpura), 11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES (naranja), 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES (verde).</p>

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
<p>Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM)</p> <p>Personal interno/subcontratado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Estabilidad laboral • Remuneración según convenios • Promoción interna • Formación y reciclaje personal • Conciliación vida familiar • Buen ambiente de trabajo 	 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p> <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>

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
Proveedores de servicios/ materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la legislación en materia de contratación pública. • Información de los procesos de contratación • Cumplimiento de requisitos del contrato 	
Oferta turística de la zona	<ul style="list-style-type: none"> • Datos estadísticos del perfil de los usuarios de la red (visitantes, turistas y ciudadanos). • Dinamización de la oferta del destino. • Asesoramiento personalizado. Promoción y presencia de su oferta. • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de empleo y dinamización económica. • Respeto al patrimonio cultural y paisajístico. 	

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
Turistas / Visitantes	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social.	
Asociaciones: BETANIA, Red DTI, Tierra Adentro	<ul style="list-style-type: none">• Acciones de sensibilización y difusión• Colaboración en el ámbito social y medioambiental	

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:

DEBILIDADES

- Descenso de visitantes/turistas recibidos en el municipio debido a restricciones de seguridad por Covid-19
- Necesidad de rehabilitar y mejorar la accesibilidad del casco histórico
- Alta estacionalización del sector
- Equipamientos e instalaciones de algunos recursos no accesibles

FORTALEZAS

- Oferta turística variada y riqueza gastronómica-cultural
- Entorno paisajístico
- Trato amable y profesional
- Buena reputación en redes sociales
- Gastronomía reconocida internacionalmente (D.O)
- OIT certificada bajo los sellos de Calidad Turística Q, SICTED, ISO 9001 y S de Sostenibilidad

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:

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Acceder a nuevos segmentos turísticos clave e interesados en la economía del futuro como las TIC, destinos inclusivos, energías renovables o economía circular.• Generar alianzas con otros grupos de interés del destino y que apuestan también por la sostenibilidad y desarrollo económico.• Implantar buenas prácticas medioambientales que supongan la reducción de consumos energéticos y de agua.• Mejorar la imagen del destino puesto que cada vez más turistas valoran el hecho de que un destino sea respetuoso y responsable con el entorno que le rodea.• Adaptarse fácilmente a las futuras normativas en materia de sostenibilidad y medioambiente al haber integrado ya los ODS en la estrategia del destino	<ul style="list-style-type: none">• Riesgo de posibles daños ambientales o deterioros en entornos naturales y elementos patrimoniales en el casco histórico debido a la presencia de un gran número de turistas.• Quejas y sugerencias recibidas por parte de los visitantes en canales online y físicos (encuesta de satisfacción).• Cambios en los comportamientos de la demanda turística.• Requerimientos normativos nacionales e internacionales aplicables.

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 Cehegín 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.



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Metodología para la priorización de ODS

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

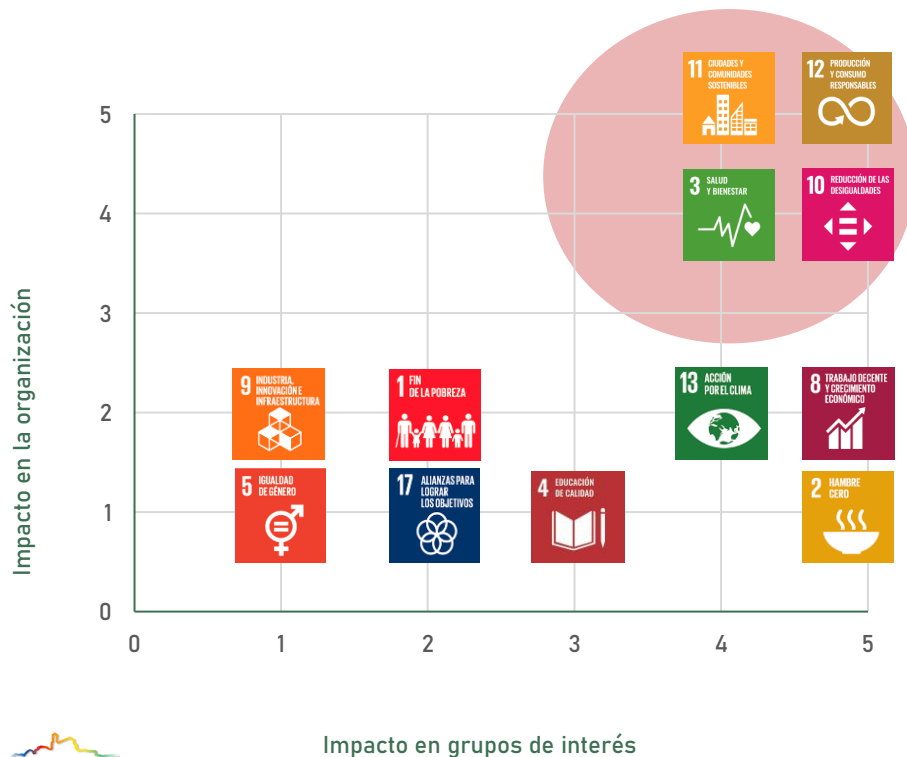
Al grado de impacto se le proporcionamos un valor numérico del 1 = sin impacto, 2 = poco impacto, 3= neutro, 4= con impacto y 5= con bastante impacto.



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Resultados de la priorización

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



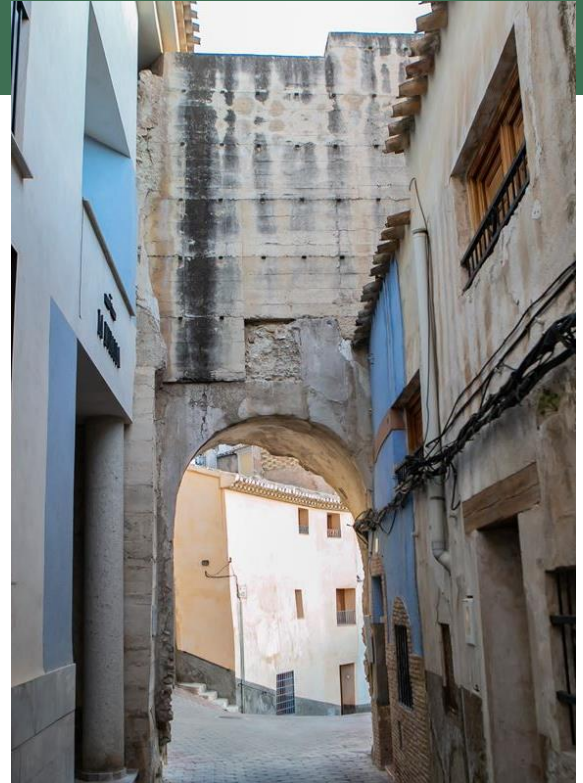
04. Plan de sostenibilidad



04. Plan de sostenibilidad

La Oficina de Turismo de Cehegín ha elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en función de los ODS priorizados. Este plan reúne aquellas acciones estratégicas, plazos, calendarios, recursos y responsabilidades que necesarias para lograr los ODS prioritarios identificados: 3, 10, 11 y 12

Además, este plan es comunicado a todos los miembros de la organización y revisado anualmente por el Comité de Sostenibilidad para su mejora continua en función de los cambios producidos que afectan a la contribución de los ODS prioritarios.



04. Plan de sostenibilidad

3 SALUD Y BIENESTAR



META

3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar

Acciones

Promover la realización de rutas de senderismo creando un folleto específico que incluya información sobre todas las rutas posibles para practicar este deporte.

Plazo

2023

Indicadores

Nº folletos creados

Responsable/s

Concejalía de turismo

04. Plan de sostenibilidad

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



META

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Cambiar textos asociados a recursos turísticos expuestos en el casco antiguo, actualizándolos y haciéndolos accesibles.

2023

Textos adaptados (sí/no)

Concejalía de turismo

Actualizar la página web implementando todos los apartados de la misma en inglés.

2023

¿Se han traducido los textos? (sí/no)

Concejalía de turismo

04. Plan de sostenibilidad

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



META

11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad

Acciones

Mejorar la accesibilidad física en el acceso a las instalaciones de la oficina.

Plazo

2023

Indicadores

¿Accesible? (sí/no)

Responsable/s

Concejalía de turismo

04. Plan de sostenibilidad

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



META

12.b Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales

Acciones

Exponer cartelería en materia de turismo responsable (código de conducta del turista responsable).

Plazo

2023

Indicadores

¿Se expone el código de conducta del turista responsable en la OIT? Sí/No

Responsable/s

Concejalía de turismo

05. Seguimiento, control y mejora continua



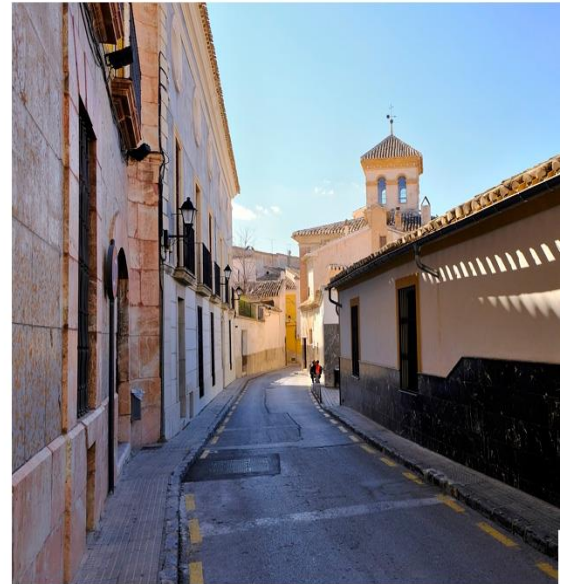
05.

Seguimiento, control y mejora continua

Analizamos cada año el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad y su contribución a los ODS. Para ello utilizamos los siguientes métodos de seguimiento: Indicadores y una herramienta de autodiagnóstico (checklist).

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


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



05.

Seguimiento, control y mejora continua



Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y Acción	Definición del indicador	Seguimiento
 <p>Promover la realización de rutas de senderismo creando un folleto específico que incluya información sobre todas las rutas posibles para practicarlo.</p>	Nº folletos creados	<p>1º Cuatrimestre: Reunión con Concejalía de Deportes para aprobación del folleto</p> <p>2º Cuatrimestre: Elección de diseñadora gráfica</p> <p>3º Cuatrimestre: Imposibilidad de realización de este objetivo/meta Finalmente no es posible la realización del mismo por falta de presupuesto. Se decide ampliar un año más para la consecución del mismo y pasa a 2024.</p>

05.

Seguimiento, control y mejora continua


Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y Acción	Definición del indicador	Seguimiento
 <p>Cambiar textos asociados a recursos turísticos expuestos en el caso antiguo, actualizándolos y haciéndolos accesibles.</p>	Textos adaptados (No)	1º Cuatrimestre: Realización de nuevos textos para todos los paneles existentes. Reunión con responsable de la página web para nueva maquetación con apartados en inglés en toda la página web. 2º Cuatrimestre: Textos ya preparados. Página web implementada y maquetada con sus apartados en inglés.
 <p>Actualizar la página web implementando todos los apartados de la misma en inglés.</p>	¿Se han traducido los textos de la página web? Sí	3º Cuatrimestre: Finalmente no se pueden realizar los paneles por falta de presupuesto y sí se cambia la maquetación de la página web de turismo incluyendo logo bandera inglesa en pantalla de inicio para facilitar visualmente a los internautas que quieran acceder en el idioma indicado y todos los apartados de la página en inglés. Meta conseguida al 50%

05.

Seguimiento, control y mejora continua


Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y Acción	Definición del indicador	Seguimiento
 <p>Mejorar la accesibilidad física del acceso a las instalaciones de la oficina.</p>	¿Acceso accesible? Sí	<p>1º Cuatrimestre: Reunión con Concejalía de Turismo para planificar la acción a realizar y charla con personal de mantenimiento del Ayuntamiento para consecución de la obra</p> <p>2º Cuatrimestre: Ejecución y finalización de la obra</p>

05.

Seguimiento, control y mejora continua

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y Acción	Definición del indicador	Seguimiento
 <p>Diseñar y exponer cartelera en materia de turismo responsable (código de conducta del turista responsable).</p>	<p>¿Se expone el código de conducta del turista responsable en la OIT? Sí</p>	<p>1º Cuatrimestre: Se expone en la Of. de Turismo, a la vista de todos los usuarios, la política del Sistema de Gestión de Calidad de la Red de Of. de Turismo en varios idiomas. También se expone la política de sostenibilidad, el decálogo del turista en varios idiomas y el código de conducta del turista responsable.</p> <p>2º Cuatrimestre: Se añade la Política de Calidad y la Política de Sostenibilidad en el panel principal de la página web de turismo en el apartado de páginas legales.</p> <p>3º Cuatrimestre: Se añade el manual de turista responsable, el manual de cuida el agua y el manual de reduce tu huella de carbono en el panel principal de la página web de turismo en el apartado de enlaces de interés</p>

06. Conclusiones



06. Conclusiones

En definitiva, la Oficina de Turismo de Cehegín reconoce el importante papel que tienen los destinos y el sector 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 su entorno social, económico y medioambiental.

Esta memoria contiene un resumen de las acciones con las que actualmente la organización contribuye al desarrollo sostenible así como un seguimiento y control del cumplimiento de aquellas acciones que se han llevado a cabo en 2023 para su mejora continua. Se han conseguido finalmente 2,5 de 4 ODS con gran satisfacción de ciudadanos y turistas principalmente en cuanto a accesibilidad a la Of. de Turismo y web en idioma inglés. Una acción no conseguida pasa al 2024 debido a la alta demanda detectada de nuevas rutas de naturaleza.



Tras un diagnóstico nuevo interno y externo (Análisis DAFO), la Oficina de Turismo de Cehegín finalmente en 2024 centrará sus esfuerzos en contribuir a la definición y desarrollo de nuevos ODS todavía por concretar.



Informe desarrollado en el marco
de un Proyecto financiado por



AYUNTAMIENTO DE CEHEGÍN

