

Informe de sostenibilidad

Oficina de Turismo de Cehegín

Enero 2026 Edición 1

Contenidos

- 01 Presentación de la organización
- 02 Comité de mejora y 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, 8 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, S de Sostenibilidad y SICTED

Contacto

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



01.

Presentación de la organización

Historia

La Oficina Municipal de Turismo de Cehegín se ubica en la calle López Chicheri, 8 y forma parte de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia. Inició su actividad en el año 1998 en un anexo al antiguo concejo en la Plaza del Castillo. Además, cuenta con los siguientes certificados: ISO9001:00, Q de Calidad Turística, SICTED y S de Sostenibilidad.

01.

Presentación de la organización

Instalaciones y equipamiento

La oficina cuenta con todos los recursos necesarios para adaptarse a las exigencias de una Oficina de Turismo del siglo XXI, con los elementos de imagen corporativa de la Red de Oficinas de la Región de Murcia, así como con las herramientas de trabajo cotidianas y material de oficina; ordenador de mesa e impresora, teléfono, tablets, audioguías, televisión con reproductor DVD, mesas, sillas, mostrador, varios expositores para el material impreso, folletos informativos, decoración específica del destino, vitrina expositora de merchandising.

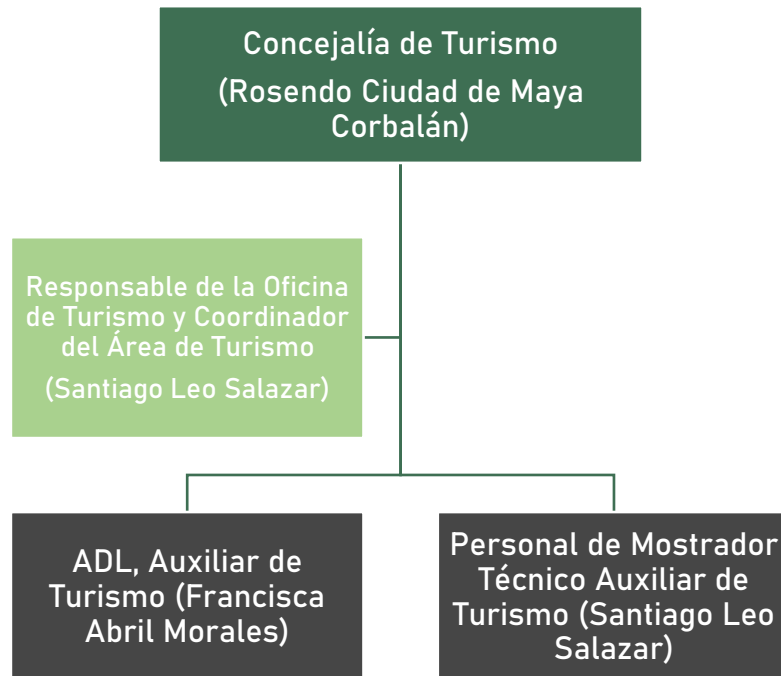
01. Presentación de la organización

A qué nos dedicamos



01. Presentación de la organización

Organigrama



02. 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.

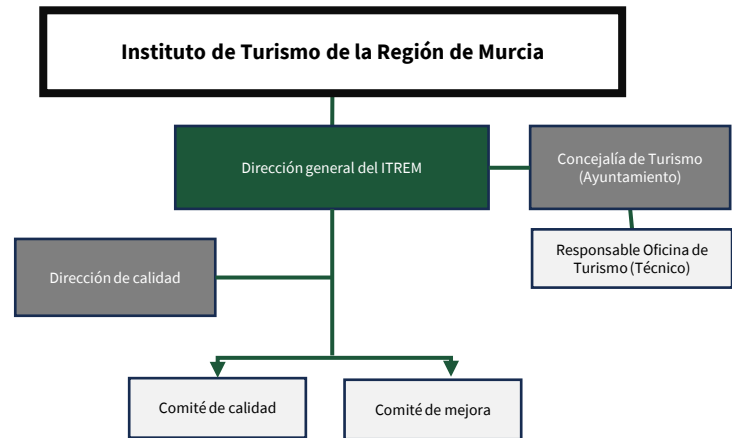
Este comité se reúne periódicamente para realizar una revisión de la situación del sistema de calidad y sostenibilidad y estudiar la evolución de aquellas acciones destinadas a la mejora que hayan sido implantadas.



02. Comité de Mejora y Sostenibilidad Composición

La OIT de Cehegín 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

02.

Comité de mejora y sostenibilidad

Funciones

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.

02.

Comité de mejora y sostenibilidad

Funciones

Funciones del comité

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

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

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

Revisar y aprobar la documentación del Sistema de Gestión Integrado.

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

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

03. Política y compromisos de sostenibilidad



03.

Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

03. Política y compromisos de sostenibilidad Compromisos

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

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

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

03. Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

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

04. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



04.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

Análisis Interno

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

Recursos	Recursos humanos: profesionales formados en materia de turismo sostenible a través de los cursos realizados por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).
Competencias	Recursos materiales: instalaciones de la oficina, equipos tecnológicos, pantallas, folletos turísticos digitalizados en códigos QR.
Tecnologías	Promoción y comercialización de la oferta turística a nivel regional y local.
Documentación	Página web Redes sociales, Tótem turismo región de Murcia Intranet (ITREM)
	Política de sostenibilidad y calidad de la Red de OIT DC-OFT-07 Decálogo ODS



AYUNTAMIENTO DE CEHEGÍN



04. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

1 FIN DE LA POBREZA



Fomentamos el respeto hacia los valores locales y aquellos que redunden en beneficios para los colectivos más desfavorecidos que sean 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 en colaboración con Guiasmur.



04. Diagnóstico, identificación y priorización

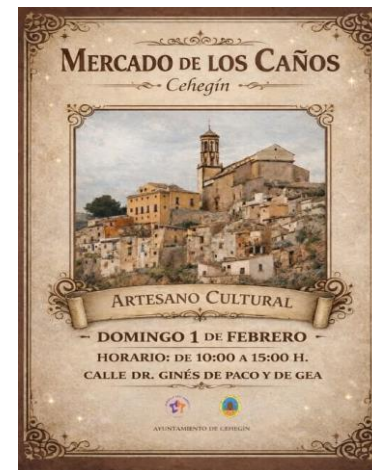
Análisis interno

2 HAMBRE CERO



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

A través de la organización de eventos y actividades gastronómicas como “Música y vino”, catas y degustaciones de vinos con D.O, ruta gastronómica, jornadas de cocina a Cuatro Manos, visitas culturales y mercados artesano-culturales y de antigüedades, instamos a los visitantes a conocer la oferta gastronómica de Cehegín, fundamentada en valores tradicionales y propios.



04. 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 (11 nuevas rutas en 2024).. Contamos con varios recorridos de distintos niveles de dificultad. Además, en 2021 creamos un itinerario urbano saludable de 4,03 km y en 2022 un circuito homologado permanente de orientación. En el año 2025 se ha hizo una Gymkana digital turística.

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.

04. 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 de distintos programas como “Rutas Guiadas de Orientación”, “Ruta Mujeres con Historia”, “Ruta de las Iglesias”, “Falcotrail” ofrecemos la posibilidad de participar en rutas y visitas a los entornos naturales de Cehegín a lo largo del año para reducir la alta desestacionalización del sector y poner en valor los recursos naturales del municipio.

04. 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 con el informe de accesibilidad en recursos turísticos presentado por Cermi Región de Murcia 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.

04. 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 facilitados en diversos eventos para moverse por la ciudad y les ofrecemos la posibilidad de utilizar los parkings disuasorios 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. Además, colaboramos con otras asociaciones locales de Turismo Activo como Guiasmur y Cehegín Tierra Adentro, que trabajan actualmente en la mejora de la sostenibilidad, calidad e innovación.

04. Diagnóstico, identificación y priorización

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



04. Decálogo del turista

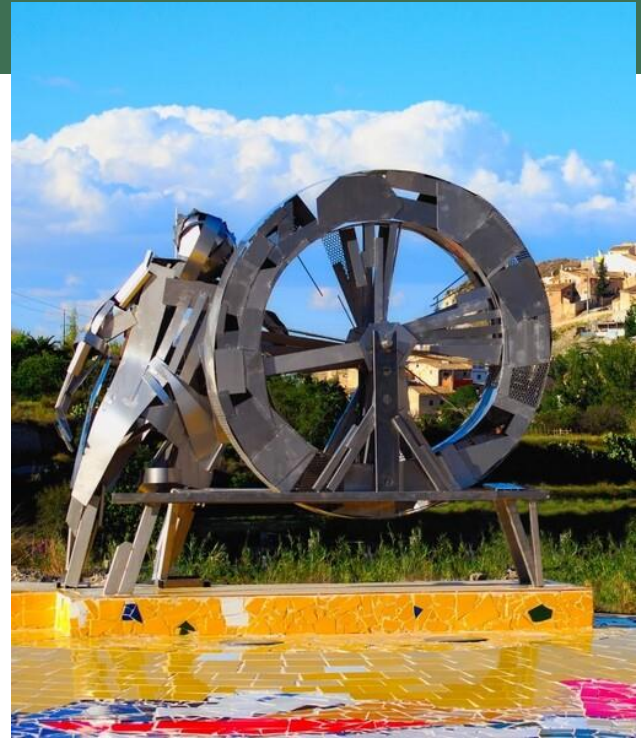
- 01** **Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre personas y sociedades:** Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del destino que se dispongan a visitar de manera que las actividades se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

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis externo

A continuación, hemos elaborado un diagnóstico de las capacidades de la oficina (compromisos, políticas y procesos) con el objetivo de identificar aquellos retos y oportunidades a los que nos enfrentamos respecto a la contribución a los ODS, En este análisis también se han considerado los posibles requisitos legales, que afecten a los procesos y servicios prestados, así como la normativa económica, sociocultural y medioambiental clave para la consecución de los ODS, que será revisada por el Comité de Mejora y Sostenibilidad, con carácter anual y reflejada en el **Listado de Requisitos legales y Normativo (A-POFT01-1)**.

El análisis de cuestiones internas y externas queda reflejado a continuación en el Análisis DAFO.



04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

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

- Capacidad Hotelera mejorable que redunda en el gasto medio de visitantes/turistas
- 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

04. 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.• Falta de reactivación del comercio local por la alta estacionalización del sector

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

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 Cehegín 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](http://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 Cehegín 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

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas








Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
Concejalía de Turismo de 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 turista.• Presentación de la oferta turística imparcial.• Asesoramiento turístico personalizado.• Cumplimiento de la legislación.• Estudio de mercados, oferta y demanda.• Sostenibilidad del servicio.• Reconocimiento de la excelencia en el servicio mediante certificaciones.	

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas


Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

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

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

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>

04. 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 de 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. 	

04. 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.• 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, Cehegín Tierra Adentro, Guíasmur, Ruta del Vino Bullas	<ul style="list-style-type: none">• Acciones de sensibilización y difusión• Colaboración en el ámbito social y medioambiental	

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Identificación y priorización de los ODS

En 2015, la ONU crea la agenda 2030 y los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) con el objetivo de lograr un mundo mejor.

El sector turístico es clave en el desarrollo económico de muchos países y por tanto tiene un importante papel en la consecución y contribución a estos objetivos. La implementación de acciones en materia de sostenibilidad en una oficina de turismo es fundamental para contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad, conservar el entorno natural y cultural, y mejorar la calidad de vida de los residentes locales.

Los turistas generan un gran impacto en el entorno del destino que visitan, por ello, es importante que sigan buenas prácticas encaminadas a lograr un turismo más sostenible y respetuoso. En este aspecto, las OIT tienen un papel clave animando e instándoles a seguir esas buenas prácticas.



04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Metodología para la priorización de ODS

Se han identificado de los 17 ODS, 10 objetivos más relevantes para la OIT considerando las necesidades, expectativas, capacidades y recursos de la misma y el DC-OFT-07 Decálogo ODS

(que reúne acciones con las que las oficinas de la Red pueden contribuir a los ODS).

Para la priorización de esos ODS seleccionados la relevancia que ejercen esos ODS en las partes interesadas relevantes (turistas, visitantes, ITREM, concejalía, proveedores, etc.) a través de un cuestionario de priorización que se ha circulado a dichas partes

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

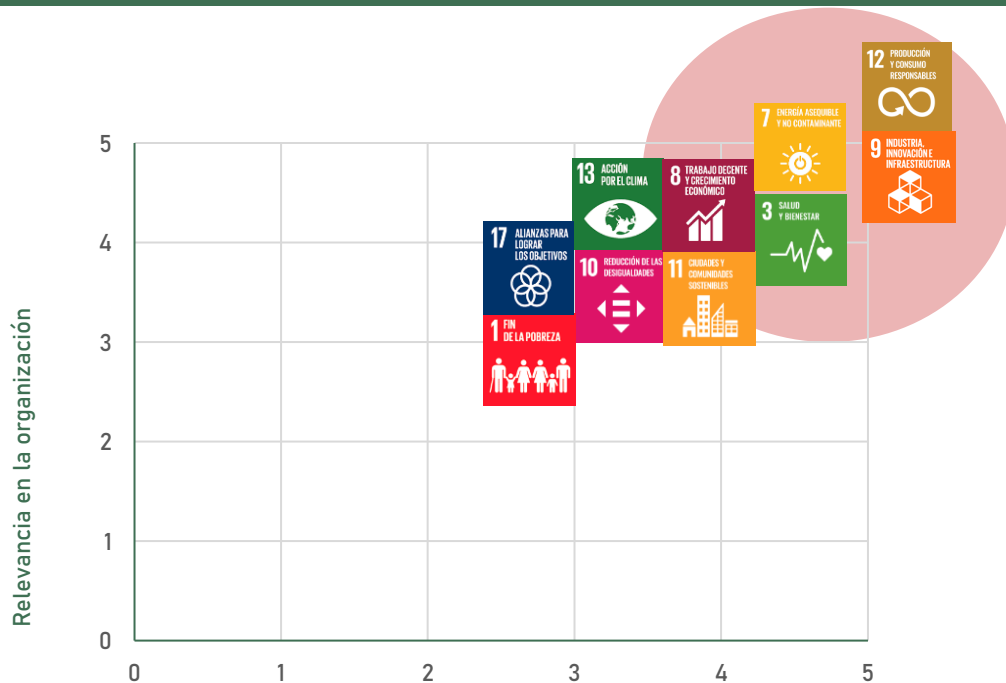
Tanto el grado de relevancia de la propia organización como el de las partes interesadas ha quedado reflejada en la matriz de priorización que se muestra a continuación.



04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Resultados de la priorización

Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Relevancia en grupos de interés	Relevancia en la organización
ODS 1	3,58	4
ODS 3	4,25	5
ODS 7	4,66	5
ODS 8	4,25	4
ODS 9	5	5
ODS 10	3,75	4
ODS 11	4,25	4
ODS 12	5	5
ODS 13	3,92	4
ODS 17	3,75	4



04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Resultados de la priorización

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



05. Plan de sostenibilidad

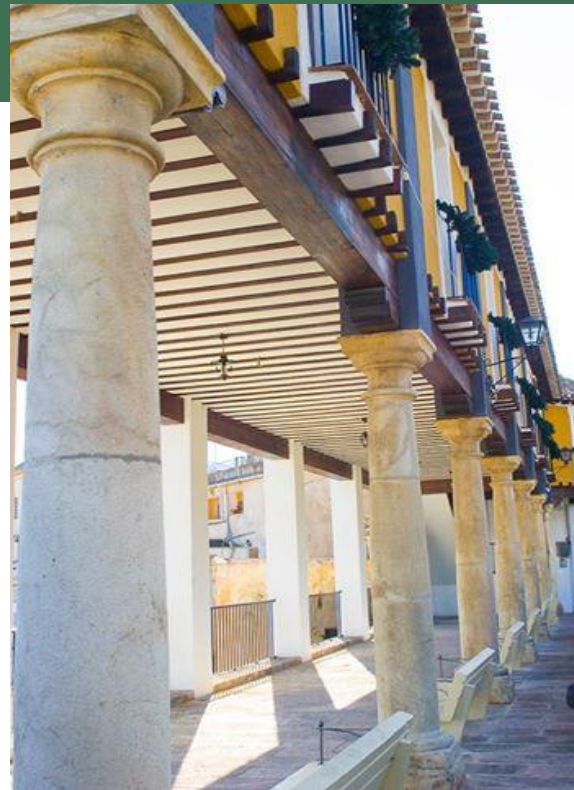


05.

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: 7, 9 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.



05. Plan de sostenibilidad

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



META

461. Duplicar la tasa mundial de eficiencia energética

Objetivo y Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Recursos

Puesta en valor del exterior de la Oficina de Turismo a través de un jardín vertical mejorando el entorno

2026

Creación del jardín si/no

Número de veces que se ha difundido el objetivo en redes sociales y webs del Ayuntamiento y Departamento de Turismo

Concejalía de turismo

Recursos materiales y humanos

05. Plan de sostenibilidad

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



META

464. Desarrollar infraestructuras sostenibles

Objetivo y Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Recursos

Objetivo: Dinamizar y mejorar la oferta turística del destino y adaptarla a los escenarios futuros del cambio climático.

Acción: Divulgación en web y redes sociales del Ayuntamiento y Departamento de Turismo de la creación de refugios climáticos exteriores

2026

Número de publicaciones que se van a realizar de esta acción

Concejalía de turismo

Recursos materiales y humanos

05. Plan de sostenibilidad

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



META

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s	Recursos
Creación de foto murales en vinilo para la Oficina de Turismo con protección UVI mate para aumentar la durabilidad de la impresión digital ante ralladuras y productos químicos de limpieza. La impresión será con tinta Látex sin disolvente	2026	Nº Foto murales	Concejalía de turismo	Recursos materiales y humanos

06. Control y mejora continua



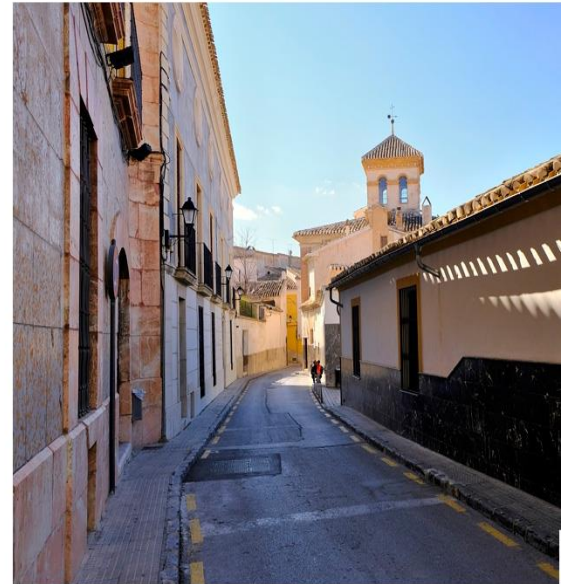
06.

Seguimiento, medición y evaluación

La Red de Oficinas de Turismo llevará a cabo un control sobre el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad, así como su contribución a los ODS, a través del seguimiento de los objetivos de Sostenibilidad en la plataforma NEXO y del Informe de revisión de Sistema y Memoria anual (F-MQ01-03), que es llevado a cabo con carácter anual por la 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.



06.

Mejora continua

Con carácter anual y derivados de los resultados del análisis de objetivos e indicadores, así como de los cambios producidos en el entorno de la organización que afectan directa e indirectamente en su contribución a los ODS, se establecen las acciones necesarias para mejorar con respecto a nuestro desempeño en materia de ODS. Anualmente, la 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.

07. Conclusiones



07. 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.

Este informe contiene un resumen de las acciones con las que actualmente la organización contribuye al desarrollo sostenible, así como aquellas acciones que se llevarán a cabo en 2026.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO) y análisis de priorización a través de encuestas la Oficina de Turismo de Cehegín finalmente en 2026 centrará sus esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



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



Informe desarrollado en el marco
de un proyecto financiado por



AYUNTAMIENTO DE CEHEGÍN

