

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Oficina de Información Turística de Abarán

Octubre 2023



CONTENIDOS

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



An aerial photograph of a park featuring a large, traditional wooden water wheel. The wheel is partially enclosed by a concrete structure. A stream flows through the park, bordered by a metal fence. The background shows a paved area with trees and a building. The image is framed by dark green, stylized leaf-like borders on the left and right sides.

1. PRESENTACIÓN

1.1 Quiénes somos

La Oficina de Turismo de Abarán forma parte de la concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Abarán y su apertura es muy reciente pues, se inauguró en Julio de 2022, teniendo como precedente un área de atención al visitante a través de consultas telefónicas dentro del Ayuntamiento, pero no existía una Oficina de Información Turística como la actual.

Se encuentra ubicada en la zona más céntrica y accesible del municipio, la Plaza de la Zarzuela, con un aparcamiento público para facilitar la entrada al pueblo caminando.

Pueden contactar con nosotros en:

Teléfono: 660 20 67 30

Email: oficinaturismo@abaran.es



Sobre Abarán

En el Valle de Ricote, entre montañas y huertas, emerge la localidad de Abarán.

Aunque existen restos arqueológicos de la Edad del Bronce, los datos relevantes de esta localidad datan de la Reconquista, bajo la Orden de Santiago, cuando, tras sufrir una gran despoblación, numerosas familias moriscas de Hellín repoblaron estas tierras.

Completan la belleza de Abarán las norias, muchas de ellas en funcionamiento en la actualidad. La ruta por cada una de ellas permite conocer el sistema de regadío empleado por nuestros antepasados. La tradición y la belleza del Valle de Ricote son otros de los principales atractivos de esta localidad.

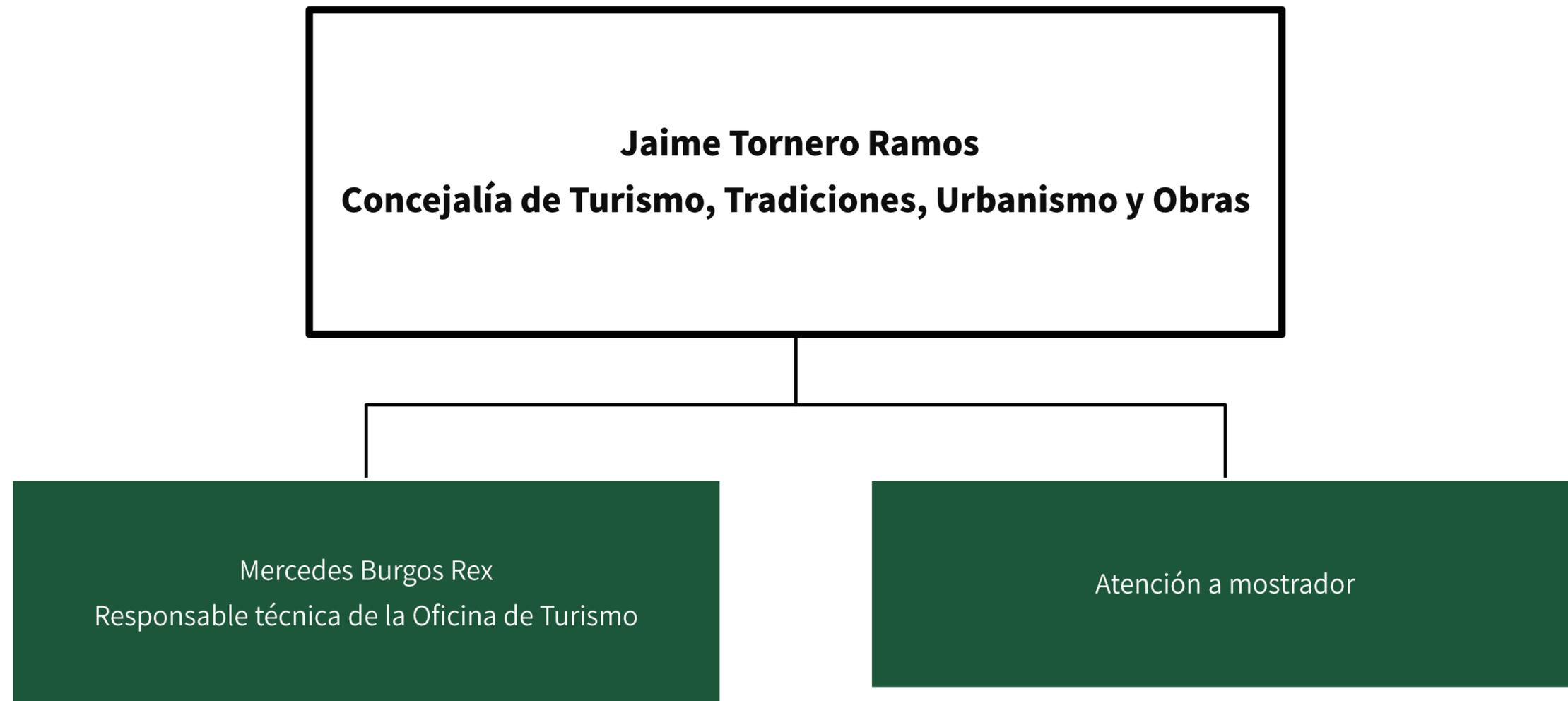
Contamos con el Compromiso de Calidad Turística SICTED y la marca Q de Calidad Turística recién certificada. Además, en 2023 hemos conseguido el galardón de SENDERO AZUL por parte de ADEAC en la Ruta de Las Norias.

1.2 Historia

Asentada en el Valle de Ricote, Abarán está surcada por tierras accidentadas y escarpadas, recorridas por las aguas del río Segura, que la convierten en un territorio propicio para el asentamiento humano, cuyos orígenes se remontan a la Edad de Bronce. Los musulmanes crean 'Fauaran' en el siglo IX d. C., punto de partida de la actual Abarán y núcleo estratégico de aguerridos muladíes, que lucharon estoicamente contra almorávides y almohades.

Sin embargo, Abarán no entra oficialmente en la Historia hasta finales del siglo XIII, cuando Sancho IV entrega el Valle de Ricote a la Orden de Santiago, pasando a formar parte de la Encomienda de Ricote. Los moradores de Abarán hubieron de hacer frente a los devastadores ataques del cercano reino nazarita de Granada, que diezmó cruentamente su población, hasta la consecución de su Carta Puebla a finales del siglo XV. La expulsión de los moriscos a principios del siglo XVII provocará una recesión económica y demográfica en su territorio, que se prolongará hasta el siglo XVIII. Abarán también sufrirá una crisis en el siglo XIX, provocada por las epidemias, las malas cosechas y la Guerra de la Independencia. Sin embargo, de nuevo, esta tierra renacerá de sus cenizas hacia el siglo XX, gracias a la revalorización de la comarca por el tendido del ferrocarril Madrid-Cartagena, la creación de la Comunidad de Regantes 'Motor Resurrección' y el desarrollo de la industria de manipulación de fruta.

1.3 Organigrama



1.4 Instalaciones y equipamientos

Somos una Oficina que ofrece información turística local y regional al visitante. Creamos y promovemos, a través de turismoregiondemurcia.es, rutas e itinerarios guiados por el entorno natural y urbano del municipio y ofrecemos información al residente.

Instalaciones y equipamientos

- Pantallas digitales
- Mostrador de atención turística accesible
- Zona comercial con productos de Abarán
- Zona infantil



Actividades y servicios

Promoción de Abarán en colaboración con el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM)

Asesoramiento técnico turístico a empresas o entidades que lo soliciten



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

Atención a las demandas de información turística

Organización de actividades turísticas (mercadillos, ferias, catas, eventos)

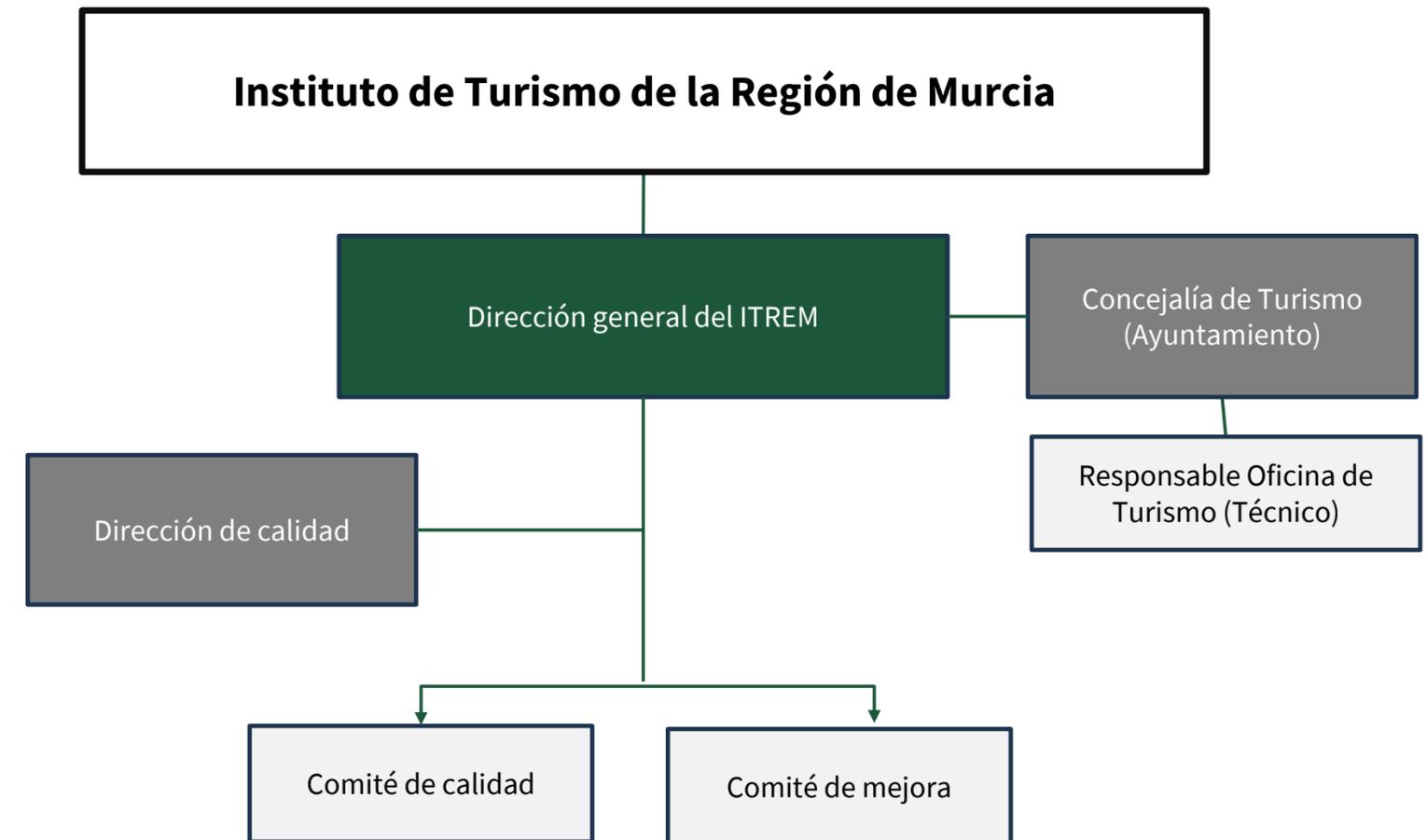


2. COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

2.1 COMPOSICIÓN

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

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



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

2.2 Funciones del Comité

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



3. POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD

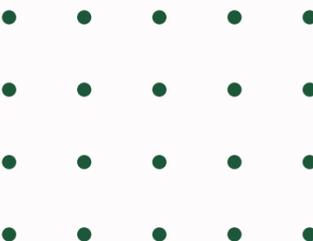
3.1

Política de sostenibilidad



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

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



3.2 Compromisos

Integrar la gestión sostenible en el servicio

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

Desarrollo del Plan de Sostenibilidad

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

Gobernanza sostenible y mejora continua

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



3.2 Compromisos

Sensibilización y formación de los profesionales de las OIT

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

Comunicar y difundir a través de diversos canales

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

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



4. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS



4.1 Análisis interno

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

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

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



Cuestiones ambientales



- Concienciamos a los turistas a través de campañas de concienciación y divulgación, sobre la necesidad de hacer un uso responsable de los recursos hídricos. Además, mediante cartelería desde la oficina apoyamos las campañas de sensibilización y concienciación sobre la importancia de proteger y cuidar nuestras ramblas.
- Para ahorrar energía en las propias instalaciones de la OIT contamos con iluminación LED.
- Nuestra oferta turística se basa en productos propios y tradicionales.
- El Decálogo del turista difundido desde la Red y la OIT, anima a los participantes de las actividades turísticas (visitantes, turistas) a salvaguardar el medioambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible.
- El personal de la oficina cuenta con formación específica en el Cálculo de la huella de carbono, así como en la aplicación de medidas para su reducción.
- Participamos en la difusión de campañas con los centros culturales del municipio en la elaboración de carteles y publicación de los mismos sobre el día mundial del medio ambiente.
- En la Oficina se recicla plástico, cartón, pilas, tóner y tubos fluorescentes (aunque éste último aún no hemos cambiado ningún LED).
- Disponemos de una bandeja de papel reutilizable para darle doble uso.
- Imprimimos lo estrictamente necesario.
- Abarán por quinto año consecutivo, ha sido el primer municipio reciclador de envases de plástico, por Ecoembes.



Cuestiones sociales



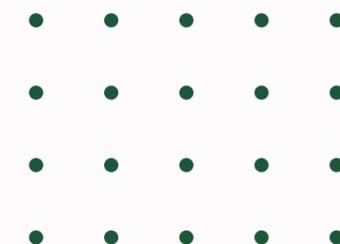
- Ofrecemos rutas a pie por la naturaleza para evitar el sedentarismo y promover una vida activa.
- En la Oficina existe un plan que forma parte del departamento de salud del Ayuntamiento de prevención de riesgos laborales y revisiones médicas con la mutua establecida.
- Desde la OIT también damos a conocer mediante folletos y cartelería las actividades de turismo activo organizadas por el Ayuntamiento y otras en colaboración con asociaciones como yoga, pilates, natación terapéutica, danza, charlas sobre salud y bienestar.



- A nivel interno, continuamente nuestro personal recibe formación de diversa índole para su desarrollo personal y profesional y mejorar continuamente sus capacidades. Esta formación es impartida a través de los cursos que desarrolla el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) y el Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED).
- A nivel externo, la oficina es gestora SICTED y organiza jornadas de formación en digitalización, objetivos de desarrollo sostenible y su aplicación al turismo, entre otras cuestiones, para los empresarios locales.



- Durante nuestras rutas, utilizamos siempre un lenguaje inclusivo y evitamos expresiones discriminatorias, para ello utilizamos el desdoblamiento (femenino/masculino) y usamos sustantivos colectivos para referirnos a un conjunto de personas (ciudadanía, juventud, personas).
- La información de la página web se encuentra en varios idiomas.
- Nuestras instalaciones son accesibles y además apostamos y trabajamos continuamente por la mejora de la accesibilidad de los comercios locales.
- Apoyamos y promocionamos las campañas realizadas por el área de Igualdad y Mujer del ayuntamiento, colaborando con la difusión de sus carteles y campañas a través de rrrs y de manera fija en la pantalla gigante con teléfonos de emergencia y pautas de emergencia.



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



Decálogo del turista

- 01 Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre personas y sociedades:** Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del destino que se dispongan a visitar de manera que las actividades se desarrollen en armonía y seguridad.
- 02 El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo:** Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerable.
- 03 El turismo, factor de desarrollo sostenible:** Todos los participantes de las actividades turísticas tienen el deber de salva-guardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible.
- 04 El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad:** Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras.
- 05 El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino:** Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de los destinos visitados y respondan a sus necesidades
- 06 Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico:** Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia.
- 07 Derecho al turismo:** el derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, encontrando un equilibrio en la práctica del mismo entre turistas y residentes.
- 08 Libertad de desplazamiento turístico:** los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- 09 Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico:** los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada, que asegure una óptima oferta turística.
- 10 Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo:** Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo y controlarán su práctica efectiva.

Cuestiones económicas



- Apostamos por la innovación y la transformación digital para generar una oferta turística más eficiente, inclusiva y sostenible que dé lugar a un turismo inteligente y responsable.
- Modificación de impresión en nuevos folletos para ser a partir de ahora de papel reciclado.
- Disponemos de Cuestionarios de satisfacción y sugerencia en la oficina en papel y QR.
- Disponemos de una pantalla digital de escaparate en la oficina y otra en otra ubicación a la entrada del municipio con toda la información turística y local en diferentes idiomas y accesible.
- 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.
- La oficina tiene una disposición accesible para el paso y movilidad para personas de movilidad reducida , disponemos de cada folleto con QR y una pantalla digital fuera de escaparate con información turística en 4 idiomas y accesible.
- Disponemos de un área infantil con mesa de juegos y pinturas además de información turística didáctica para niños.
- En Abarán las tradiciones son su fuerte por lo que promocionamos mucho los eventos y festividades locales, además de darle difusión en redes y pantallas locales poseemos figuras en la oficina que representan elementos tradicionales originarios y típicos de aquí como los Gigantes y cabezudos realizados por una vecina, o una representación en corcho de la ventanica, un elemento típico del paisaje natural y tenemos obras artísticas locales además de productos típicos como las picardías.
- En redes hacemos publicaciones de zonas , costumbres y productos típicos de Abarán, como las frutas, las norias y su uso , la huerta y patrimonio natural en general, o platos típicos.



Ejemplos de campañas de concienciación y promoción

RUTA GUIADA FUENTE DE BENITO Y CABEZOS DE PATRAX

DOMINGO 23 DE ABRIL
(PLAZAS LIMITADAS)

INSCRIPCIONES:
www.turismoregiondemurcia.es/visitas_guiadas/

- SALIDA: 9:00H
- RUTA CIRCULAR
- DISTANCIA 7KM
- DURACIÓN 3H (APROX)
- DESNIVEL 170M.
- DIFICULTAD MODERADA.
- PASOS DE AGUA POR LA RAMBLA Y DESCENSO LOMA DE PATRAX.
- OBLIGATORIO: EQUIPADO CON SOPA Y CALZADO ADECUADO PARA SENDERISMO. MOCHILA CON AGUA Y TENTENPIE.

¡RECORRE! Descubre la belleza natural de la actividad desde el CALEO CON CALEO DE SENDERISMO.

¡HAZ INFO EN LA COMBINACIÓN DE LA RESERVA EN EL BÚZGAR!

GAIA MOCBA Ayuntamiento de Abarán

Piscina Municipal ABARÁN

AGUA GYM

Julio y Agosto

Miércoles y viernes de 20:00h-21:00h

Inscripciones:
Piscina Municipal

Ayuntamiento de Abarán
CONCEJALÍA DE DEPORTES

Semana Santa Abarán 2023

¡ABARÁN, VIVE SU SEMANA SANTA!

DÍA DEL LIBRO

DOMINGO 23 DE ABRIL

AMIGO INVISIBLE DE LOS LIBROS

PASEO DE LA ERMITA

PERSONAJES DE CUENTO

CUENTA CUENTOS

ESTA NAVIDAD EL COMERCIO DE ABARÁN BRILLA

Gracias a ti

Ayuntamiento de Abarán
Concejalía de Comercio

#AbaránEnNavidad

JORNADAS DÍA DEL LIBRO

13	16	21	23	27
14	17	21	23	30
14	18	21	23	3
15	18	22	24	4
15	19	23	25	5
16	20	23	26	5

ABRIL/MAYO 2023

DÍA DEL NIÑO

6 DE ENERO 2023
ABARÁN

FERIA DE ABRIL BARRIO DE LA SOLANA

SÁBADO 22

Apertura a las 13:00h (baile, sevillanas)
Encendido de luces a las 21:30h (coro rociero)

DOMINGO 23

Desde las 12:00 hasta el cierre de la feria a las 22:00h baile, música, ambiente sevillano, actos taurinos, bebidas y aperitivos en nuestras dos tascas

TASCA LA BONIFACIA TASCA EL PALPELILLO

CINE DE VERANO JULIO '23

"VACACIONES DE VERANO"

VIERNES 7 - SÁBADO 8
DOMINGO 9 - LUNES 10

22:00 h

ENTRADA 4€

MUÑECOS DE CUARESMA 2023

ABARÁN

16/17/18 DE MARZO

JUEVES 16 Y VIERNES 17
EXPOSICIÓN EN CALLES Y COLEGIOS

SÁBADO 18
EXPOSICIÓN DE MUÑECOS Y HERRAJES ARTESANAL PASADOLAS CHARANGA HTP 12:00H

ACTIVACIÓN "QUE ME QUITEN LA PAPA" 13:00H

ROMEO Y JULIETA

Arte Teatro

CERTAMEN DE TEATRO LOCAL AMATEUR

Teatro Cervantes

Organiza: Ayuntamiento de Abarán

Colabora: ARTE

SI DUELE, NO ES AMOR PIDE AYUDA

#016 PARA TODAS

Atención a todas las formas de violencia contra las mujeres

016-online@galbar.org.es
WhatsApp: 600 000 016

Ruta Guiada

14 DE MAYO

Territorio de "Jaime el Barbudo"

TIPO: CIRCULAR
DISTANCIA: 9 KM
TIEMPO ESTIMADO: 3.5H
DESNIVEL DE SUBIDA Y BAJADA: 2.00M
DIFICULTAD: MODERADA-BAJA

¡HAZ INFO EN LA COMBINACIÓN DE LA RESERVA EN EL BÚZGAR!



Día del Libro 23 DE ABRIL

Disfruta de la LECTURA todos los días del año

CAMPAÑA PREVENCIÓN CÁNCER DE COLON

El test que te salva la vida

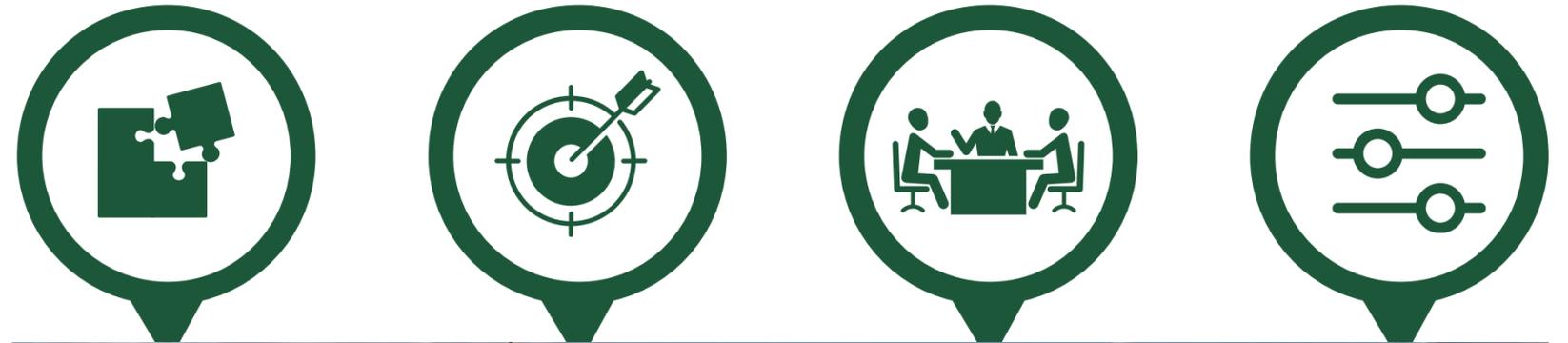
- Recomendado entre 50 y 69 años.
- Del 16/02 al 22/03 de 9:30 a 12:30 horas.
- Es el cáncer más común en España, detectarlo a tiempo te puede salvar la vida.

4.2 Análisis externo

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

En este análisis también se han considerado los posibles requisitos legales, que afecten a los procesos y servicios prestados, así como la normativa económica, sociocultural y medioambiental clave para la consecución de los ODS 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.



ANÁLISIS DAFO

Debilidades

- Falta de impulso de los recursos turísticos
- Conexiones con grandes ciudades que mueven gran cantidad de turistas/visitantes
- Escasa oferta cultural y gastronómica
- Escaso número de alojamientos
- Zona de interior alejada de grandes ciudades de la región
- Poca conectividad en transporte público
- Ubicación céntrica de la Oficina de Turismo, pero alejada del principal recurso turístico principal por lo que se pierden visitantes

Amenazas

- No considerar aspectos sociales y económicos en la contribución al desarrollo sostenible, enfoque exclusivo en aspectos ambientales debido a los requerimientos normativos municipales, autonómicos, nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad.
- Situación geográfica con riesgo de desertización.
- Cada vez hay más cierre de negocios y escasa actividad comercial local . Población desmotivada.
- Escasa formación en sector privado y poca iniciativa para innovación
- Escasos recursos para renovación y mejoras de los recursos naturales y culturales
- Díficil comunicación para puesta en marcha de proyectos con Confederación Hidrográfica del Segura.

Fortalezas

- OIT certificada con SICTED, la Q Calidad Turística y la ISO 9001:2015
- Formación continua del personal en materia de calidad, sostenibilidad y seguridad
- Trato amable y personalizado por parte del personal de la OIT
- Información turística digital permanente en la oficina a través de pantallas escaparate y pantallas digitales
- Municipio con fuertes tradiciones que se conservan y se convierten en eventos para los visitantes y originarios del municipio que ya no son residentes.
- A nivel municipal, alta tasa de reciclaje de plástico (premio pueblo más reciclador por ecoembes por quinto año consecutivo).

Oportunidades

- Acceso a nuevos mercados claves en la economía del futuro como las nuevas TIC, negocios inclusivos, energías renovables o economía circular.
- Generar alianzas y nuevos negocios con otras grandes empresas del sector que apuestan por la sostenibilidad y desarrollo económico
- Ahorro en costes debido a la implantación de buenas prácticas medioambientales que suponen 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.
- Participación con localidades vecinas para crear imagen de marca territorial para unir fuerzas para el conjunto.
- Visión de negocio por parte de familiares o herederos de casas antiguas del casco urbano para convertirlas en alojamientos rurales y ampliar la oferta.





4.3 Partes interesadas

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

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

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

4.3 Partes interesadas

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	ODS relacionados
Visitantes / Turistas	Información actualizada y veraz. Servicio personalizado y amable. Información en soporte papel y digital. Información en idiomas. Acceso a la información 24 horas / 365 en múltiples canales (web, Apps, MUPIS, RRSS, etc.). Atención a las demandas de información vía RRSS. Accesibilidad universal. 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.	
Concejalía de turismo de Abarán	Promoción del destino y de la oferta turística entre 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.	

4.3 Partes interesadas

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	ODS relacionados
<p>Parte interesada</p> <p>ITREM</p>	<p>Necesidades y/o</p> <p>Estadística regional de usuarios. Promotores de la oferta global del destino Región de Murcia. Prescriptores de los proyectos y objetivos en regionales en materia de turismo. Contacto con la oferta del destino. Propietarios y divulgadores de la oferta y eventos turísticos. Actualización de los recursos turísticos regionales. Nivel de satisfacción adecuado de los servicios. Oficinas de Turismo con un servicio acorde a las necesidades del turista y visitante. Cumplimiento de la legislación.</p>	<p>ODS Relacionado (s)</p> 
<p>Ciudadano</p>	<p>Información actualizada y veraz. Servicio personalizado y amable. Información en soporte papel y digital. Información on line. Información general de eventos culturales, deportivos, etc. Información de los servicios municipales. Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</p>	<p>Añadir función</p> 
<p>Comunidad local</p>	<p>Protección del Medio ambiente, cumplimiento legislación, comportamiento ético, responsabilidad social, sostenibilidad del servicio económica, social y medioambiental. Seguridad en el servicio</p>	



4.3 Partes interesadas

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	ODS relacionados
Empleados	<p>Necesidades y/o</p> <p>Estabilidad laboral, remuneración según convenios, promoción interna, formación y reciclaje de personal, conciliación vida familiar, buen ambiente de trabajo.</p>	
Proveedores de la oferta turística de la zona	<p>Datos estadísticos del perfil de los usuarios de la red (visitantes, turistas y ciudadanos). Dinamización de la oferta del destino. Asesoramiento personalizado. Promoción y presencia de su oferta. Comercializadores de la oferta turística. Nexos con administración local y regional. Incremento del consumo y gasto medio del visitante turista. Información de la legislación y normativa aplicable.</p>	
Opinión Pública	<p>Impacto positivo del turismo. Promoción del destino. Sostenibilidad del Servicio de Información Turística. Seguridad del Servicio. Agente dinamizador del destino.</p>	

4.3 Partes interesadas

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	ODS relacionados
Asociaciones y ONG's	<p>Necesidades y/o expectativas</p> <p>Acciones de sensibilización, difusión y colaboración en el ámbito social y medioambiental</p>	
Medioambiente	<p>Sensibilización en sostenibilidad medioambiental al público final. Aplicación de medidas medioambientales.</p>	
Cultura y patrimonio	<p>Puesta en valor de los recursos Turísticos. Actualización de la información de los recursos a través de la web institucional y de las propias webs municipales. Difusión de los eventos culturales al público final.</p>	

4.4 Identificación y priorización de ODS

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

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

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



Metodología

01

Se han identificado de los 17 ODS, 10 objetivos más relevantes para la OIT considerando las necesidades, expectativas, capacidades y recursos de la misma y el DC-OFT-07 Decálogo ODS (que reúne acciones con las que las oficinas de la Red pueden contribuir a los ODS).

02

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

03

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

04

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

Metodología

ODS	Relevancia para la organización	Relevancia para las partes interesadas
	2	2
	3	4
	2	2,67
	2	2,33
	2	2
	3	3
	4	4
	4	5
	4	5
	4	4

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



Resultados de la priorización

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



An aerial photograph of a river flowing through a landscape. In the foreground, a concrete dam with a spillway is visible, with water cascading over it. The river continues towards the background, where a hillside with terraced fields and some buildings is visible. The sky is overcast with grey clouds. The text '5. PLAN DE SOSTENIBILIDAD' is overlaid in large white letters across the center of the image.

5. PLAN DE SOSTENIBILIDAD

5. Plan de sostenibilidad

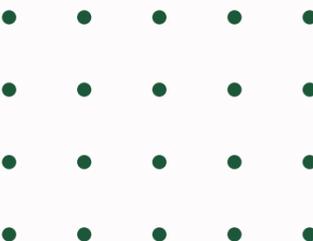


Tras haber priorizado los ODS y considerando las expectativas de las partes interesadas relevantes, la política de sostenibilidad y la propia estrategia en materia de sostenibilidad de la Red, hemos llevado a cabo la **planificación de nuestras actividades para contribuir a los indicados ODS.**

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

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

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



5. Plan de sostenibilidad

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
	Aplicar mejoras de accesibilidad en la página web de turismo.	<ul style="list-style-type: none"> Nº de mejoras implantadas 	<p>Plazo: 2024</p> <p>Responsable: Concejalía de Turismo</p>	Recursos materiales y humanos
	Instalación de códigos QR que enlacen a contenidos informativos e inscripción de actividades adaptados a personas con discapacidad funcional.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se han instalado los códigos QR? Sí/No Nº recursos turísticos que cuentan con dichos códigos Nº Recursos adaptados 	<p>Plazo: 2024</p> <p>Responsable: Concejalía de Turismo</p>	Recursos materiales y humanos
	Traducción en diferentes idiomas de los folletos más distribuidos como el de la ruta de las Norias	<ul style="list-style-type: none"> Nº Folletos traducidos Idiomas traducidos 	<p>Plazo: 2024</p> <p>Responsable: Concejalía de Turismo</p>	Recursos materiales y humanos

5. Plan de sostenibilidad

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
	Diseño de visitas específicas a las fábricas de productos artesanales para promover el turismo industrial de Abarán.	<ul style="list-style-type: none"> Nº visitas diseñadas Flujo de visitantes 	Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo	Recursos materiales y humanos
	Promoción de rutas a pie, bicicleta o vehículos NO contaminantes poniendo en valor los criterios de autenticidad e integridad del destino, así como rutas alternativas, creando ciudades más sostenibles para el turista y el residente.	<ul style="list-style-type: none"> Nº rutas creadas Nº acciones de promoción realizadas 	Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo	Recursos materiales y humanos
	Creación de zonas de paseo y mejora del firma y acceso para poder realizar rutas a pie y creación de zonas de descanso ajardinadas entre dos de los itinerarios más concurridos (Mirador de El Jarral y El Parque) y mejora de la señalización de itinerarios naturales (Rambla de Benito y Ruta de las Norias)	<ul style="list-style-type: none"> Nº acciones de promoción realizadas Rutas creadas Zonas de paseo Zonas de descanso Mejora en señalización 	Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo	Recursos materiales y humanos

5. Plan de sostenibilidad

ODS	Acción(es) estratégica (s)	Indicador (es)	Plazo / Responsable (s)	Recursos
	<p>Definir y aplicar medidas para la reducción del uso del papel en la propia OIT a nivel interno y de cara al turista/visitante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorizar la impresión a doble cara y en blanco y negro • Tratar de que las comunicaciones internas se realicen online (emails, intranet) • Utilizar papel reciclado o que provenga de bosques sostenibles • Instar a los usuarios a consultar la información a través de los canales digitales (códigos QR) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kg de papel utilizado (2023) – realizar una comparativa respecto a años anteriores • N° de medidas definidas e implantadas 	<p>Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo</p>	Recursos materiales y humanos
	<p>Exponer cartelería en materia de turismo responsable con el fin de lograr la sensibilización del turista y el agente local con el medio(código de conducta del turista responsable).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se expone el código de conducta del turista responsable en la OIT? Sí/No 	<p>Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo</p>	Recursos materiales y humanos
	<p>Promoción y difusión de actividades que realizan las diferentes asociaciones sociales del municipio cómo carreras solidarias, repoblación de zonas de paseo, actividades con colegios, ayudando a fomentar el empleo local a través de los consejos comarcales del programa de fomento de empleo agrario y/o desempleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N° actividades • Folletos • Programación 	<p>Plazo: 2024 Responsable: Concejalía de Turismo</p>	Recursos materiales y humanos



6. CONTROL Y MEJORA CONTIUA

6.1 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.

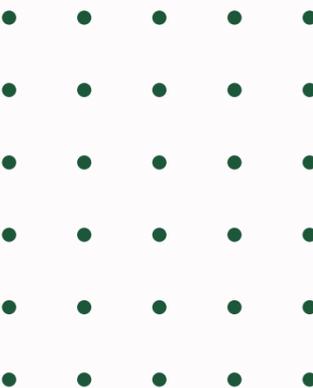


6.2 Mejora continua



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

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



An aerial photograph of a village built on a hillside. In the foreground, a large, traditional water wheel is partially submerged in a stream. The village consists of several small, light-colored buildings with tiled roofs, interspersed with green trees and shrubs. In the background, there are rugged, rocky mountains under a clear blue sky. The image is framed by dark green, stylized leaf-like shapes on the left and right sides.

7. CONCLUSIONES

Comprometidos con la sostenibilidad

En definitiva, la OIT de Abarán junto a la Red de OIT de la Región de Murcia reconocen el importante papel que tienen las organizaciones del sector en la contribución a un mundo más sostenible. Por esta razón, muestra un claro compromiso en llevar a cabo sus actividades y prestar sus servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en su entorno social, económico y medioambiental.

Nuestros Objetivos de Sostenibilidad

Este informe contiene un resumen de las acciones con las que actualmente la OIT contribuye al desarrollo sostenible, así como aquellas acciones que se llevarán a cabo en 2024 recogidas en el correspondiente Plan de Sostenibilidad (punto 5). Tras un diagnóstico (interno y externo) así como la priorización realizada, finalmente en 2023-2024 centraremos nuestros esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



Conclusiones

Seguimiento, control y mejora continua

Anualmente realizaremos un control del desempeño realizado en materia de ODS y estableceremos las mejoras a aplicar según los resultados del análisis realizado para la mejora continua de la OIT en cuanto a su contribución a los ODS.





MUCHAS GRACIAS

Más información y contacto en:

www.abaran.es

www.turismoregiondemurcia.es

Teléfono: 660 20 67 30

Email: oficinaturismo@abaran.es

