

# Memoria de sostenibilidad

Oficina de Turismo de Cieza

Enero 2023

Edición 1

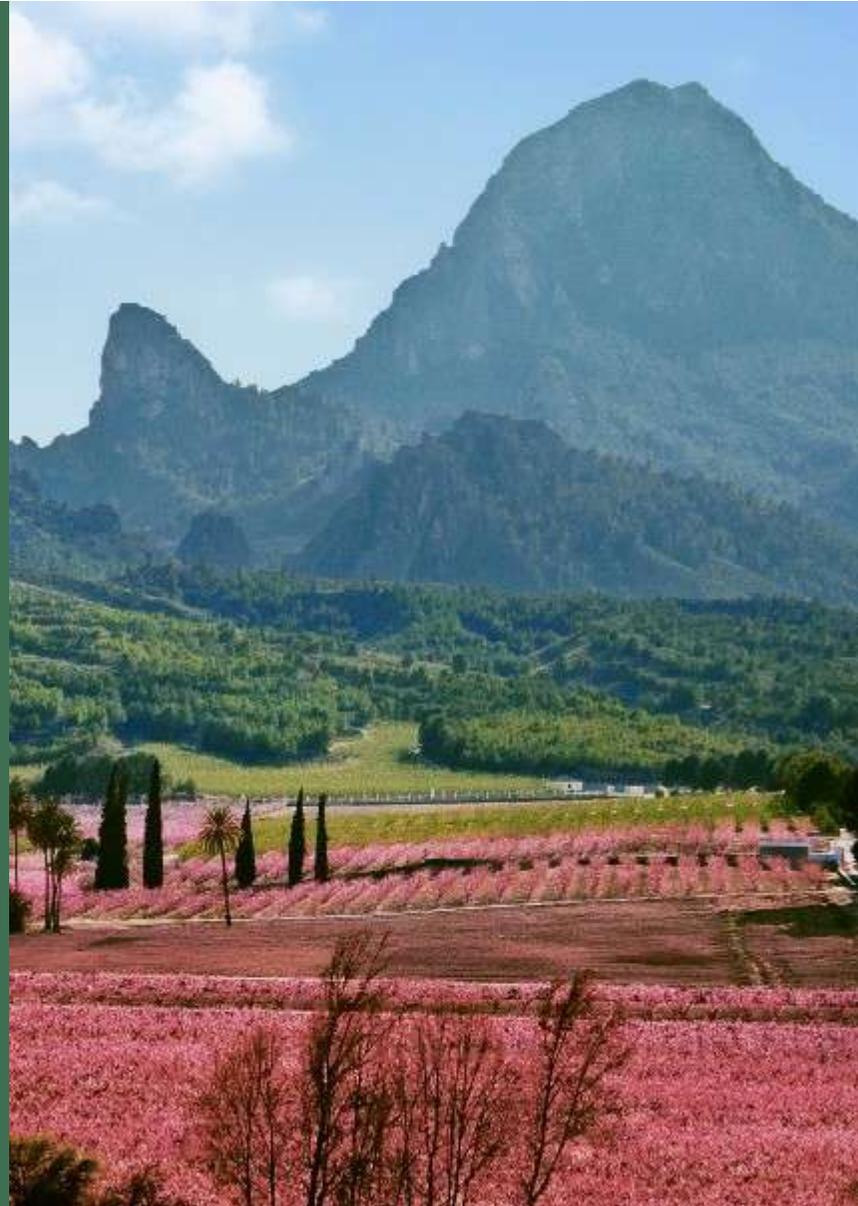


# Contenidos

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



# 01. Presentación de la organización



# 01. Presentación de la organización

## Quiénes somos

La Oficina de Turismo de Cieza se encuentra ubicada en la Plaza España de Cieza y pertenece a la **Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia**. Contamos con el distintivo de Compromiso de Calidad Turística SICTED y Buenas Prácticas Avanzadas SICTED Destino Seguro, Preparado Covid-19. Además, en la actualidad estamos trabajando en la obtención de la marca Q Calidad Turística.

## Contacto

- Página web: [www.ciezaturisticas.es](http://www.ciezaturisticas.es)
- Teléfono: 968 453 500
- Email: [oficina.turismo@cieza.es](mailto:oficina.turismo@cieza.es)



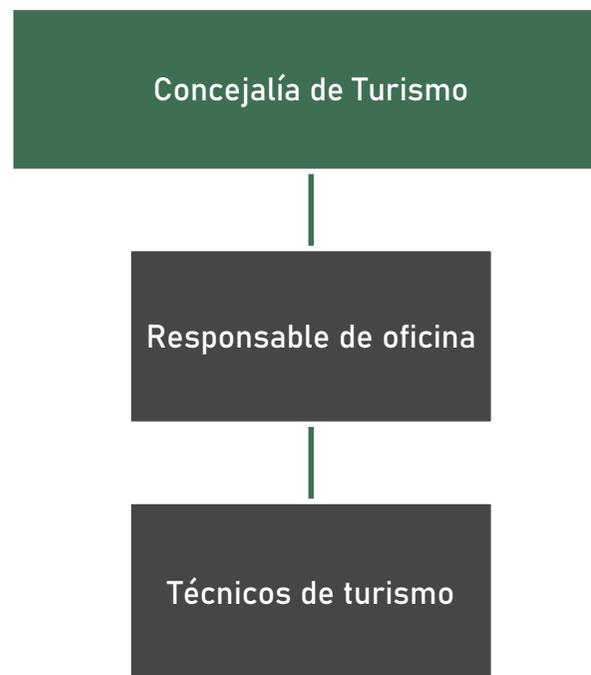
# 01. Presentación de la organización

A qué nos dedicamos



# 01. Presentación de la organización

## Organigrama



# 01. Presentación de la organización

## Comité de Mejora y Sostenibilidad

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

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



# 01. Presentación de la organización

## Comité de Mejora y Sostenibilidad

### Funciones del comité

- Asegurar que los **sistemas de gestión** implantados cumplen con los requisitos de las normas y especificaciones de referencia.
- Asegurar que los servicios prestados cumplen los **requisitos establecidos** y se alcanzan los resultados esperados.
- Ser el órgano técnico que **proponga, apruebe y valide las modificaciones** en los procesos y servicios prestados, incluido el diseño de nuevos servicios.
- **Identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS** sobre los que se tiene capacidad de actuar, canalizando los intereses de los grupos de interés externos a la organización (otras administraciones locales, empresas, opinión pública, usuarios, asociaciones, etc.).
- Aprobar los **objetivos y las acciones de mejora** en materia de calidad, sostenibilidad y seguridad que integran el Plan de objetivos anuales y el Plan de Sostenibilidad Turísticos de la Red.

# 01. Presentación de la organización

## Comité de Mejora y Sostenibilidad

### Funciones del comité

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

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

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

**Revisar y aprobar** la documentación del Sistema de Gestión Integrado.

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

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

# 01. Presentación de la organización

## Alianzas con asociaciones

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



## 02. Política y compromisos de sostenibilidad



## 02. Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

## 02. Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

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

## 02. Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

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

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



# 03. Diagnóstico, identificación y priorización Análisis interno

## Análisis Interno

Se han identificado los siguientes **recursos, competencias, tecnologías, servicios y actividades** que contribuyen y generan impacto en los ODS y su implantación.

<b>Recursos</b>	<p>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).</p> <p>Recursos materiales: instalaciones de la oficina, equipos tecnológicos, pantallas, folletos turísticos digitalizados en códigos QR.</p> <p>Planes para la sostenibilidad del municipio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plan General de Ordenación</li><li>- Plan de Acción por el Clima y la Energía</li><li>- Plan de Movilidad Urbana Sostenible</li><li>- Agenda Local 21</li><li>- Plan de Sostenibilidad Turística</li><li>- Plan de Desarrollo Local y Empleo</li></ul>
<b>Competencias</b>	Promoción y comercialización de la oferta turística a nivel regional y local.
<b>Tecnologías</b>	Página web Redes sociales Intranet (ITREM)



# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 3 SALUD Y BIENESTAR



#### **Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles**

A través de la página web y nuestras redes sociales promovemos la práctica de turismo activo favoreciendo así que el turista y visitante siga un hábito más saludable al conocer Cieza practicando actividades como el descenso del río Segura, paseos en bicicleta o rutas de senderismo homologadas.

### 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.**

El personal recibe formación continua a través del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) y el Ayuntamiento de Cieza para la mejora de sus conocimientos en calidad, sostenibilidad e innovación, favoreciendo así su desarrollo personal y profesional.



# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



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

Contamos con los siguientes equipamientos e instalaciones accesibles para personas con movilidad reducida, discapacidad visual y auditiva:

- Zona de aparcamiento reservada para personas con movilidad reducida junto a la oficina de información turística
- Planta baja accesible desde la vía pública mediante un itinerario adaptado según la normativa de accesibilidad de la Región de Murcia
- Mobiliario distribuido de tal forma que no obstaculiza la circulación de las personas con discapacidad visual
- Pavimento homogéneo, sin huecos ni resaltes.
- Para personas con discapacidad auditiva, disponemos de folletos, planos y todo tipo de material escrito objeto de la principal actividad del servicio de información turística.

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 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.**

A través de la edición de folletos y canales online (RRSS y página web) ofrecemos programas turísticos propios de la localidad contribuyendo así activamente a preservar la identidad cultural de Cieza.

### 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



**Trabajamos para lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales**

- Cieza recicla más vidrio en comparación con la media nacional y regional. El reciclado de envases ligeros supera a la media regional, pese a estar por debajo de lo nacional. También realizamos un gran esfuerzo en el reciclaje del papel, aunque éste se sitúa por debajo de ambas medias.
- Gran producción de energías renovables (89% del total).

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



**Señalizamos y ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y alrededores.**

Instamos a los turistas a que aprovechen su estancia o visita para disfrutar de los maravillosos parajes naturales de la localidad y alrededores, o la famosa Floración de Cieza, un espectáculo de la naturaleza que tiene lugar cada año los meses de febrero y marzo en las 13.000 hectáreas de frutales de hueso de este municipio murciano. Las millones de flores de melocotones, paraguayos, ciruelas, albaricoques, nectarinas y almendros crean un paisaje único en el mundo, de singular belleza, que recibe la atención de miles de visitantes cada año.



# 03. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 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.

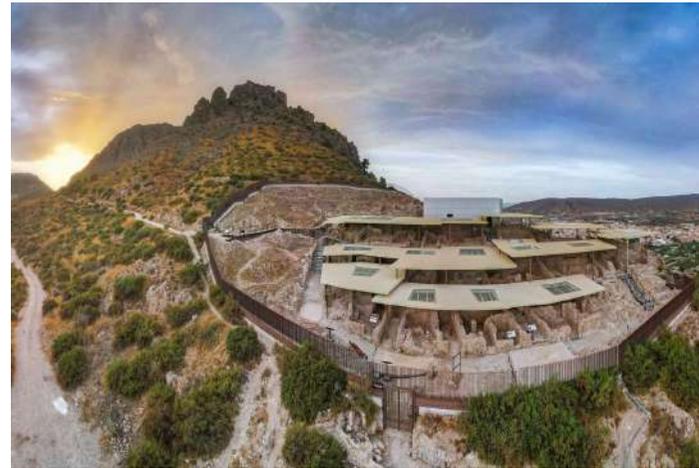
Trabajamos conjuntamente con el resto de oficinas de la región de Murcia, ya que formamos parte de la Red de Oficinas de Turismo con el objetivo de establecer sinergias y aunar esfuerzos para contribuir al desarrollo sostenible e impulsar el crecimiento económico tanto a nivel local como regional.



# 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
<b>Concejalía de Turismo de Cieza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promoción del destino y de la oferta turística (público final y profesionales).</li><li>• Gestión de eventos.</li><li>• Resultados satisfactorios del nivel de satisfacción.</li><li>• Canal de comunicación con el ciudadano.</li><li>• Recogida de datos estadísticos y determinación del perfil del visitante turista.</li><li>• Presentación de la oferta turística imparcial.</li><li>• Asesoramiento turístico personalizado.</li><li>• Cumplimiento de la legislación.</li><li>• Estudio de mercados, oferta y demanda.</li><li>• Sostenibilidad del servicio.</li><li>• Reconocimiento de la excelencia en el servicio mediante certificaciones.</li></ul>	

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Grupos de interés

### Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
ITREM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estadística regional de usuarios.</li> <li>Promotores de la oferta global del destino Región de Murcia.</li> <li>Prescriptores de los proyectos y objetivos turísticos regionales.</li> <li>Contacto con la oferta del destino.</li> <li>Propietarios y divulgadores de la oferta y eventos turísticos.</li> <li>Actualización de los recursos turísticos regionales.</li> <li>Nivel de satisfacción adecuado de los servicios.</li> <li>OIT con un servicio acorde a las necesidades del turista y visitante.</li> <li>Cumplimiento de la legislación.</li> </ul>	
Personal interno/subcontratado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabilidad laboral</li> <li>Remuneración según convenios</li> <li>Promoción interna</li> <li>Formación y reciclaje personal</li> <li>Conciliación vida familiar</li> <li>Buen ambiente de trabajo</li> </ul>	

# 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><b>Proveedores de servicios/ materiales</b></p> <p><b>Oferta turística de la zona: turismo activo, alojamientos, restaurantes, guías oficiales y otras empresas turísticas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la legislación en materia de contratación pública.</li> <li>Información de los procesos de contratación</li> <li>Cumplimiento de requisitos del contrato</li> <li>Datos estadísticos del perfil de los usuarios de la red (visitantes, turistas y ciudadanos).</li> <li>Dinamización de la oferta del destino.</li> <li>Asesoramiento personalizado. Promoción y presencia de su oferta.</li> <li>Comercializadores de la oferta turística.</li> <li>Nexo con administración local y regional.</li> <li>Incremento del consumo y gasto medio del visitantes/turistas.</li> <li>Información de la legislación y normativa aplicable.</li> </ul>	
<p><b>Residentes / Comunidad Local</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información actualizada y veraz.</li> <li>Servicio personalizado y amable.</li> <li>Información en soporte papel y digital.</li> <li>Información online. Información general de eventos</li> <li>Información de los servicios municipales.</li> <li>Integración de los ODS.</li> </ul>	

# 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><b>Turistas / Visitantes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información actualizada y veraz.</li> <li>• Servicio personalizado y amable. Información en soporte papel y digital.</li> <li>• Información en idiomas.</li> <li>• Acceso a la información 24 horas / 365 en múltiples canales (web, Apps, MUPIS, RRSS, etc.).</li> <li>• Atención a las demandas de información vía RRSS.</li> <li>• Accesibilidad universal.</li> <li>• Medidas de seguridad ante Sars-Cov-2.</li> <li>• Experiencia diferenciadora en la visita a la oficina.</li> <li>• Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</li> <li>• Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social.</li> </ul>	
<p><b>Asociaciones culturales y juveniles (Coros y Danzas), otras asociaciones empresariales no turísticas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de sensibilización y difusión</li> <li>• Colaboración en el ámbito social y medioambiental</li> </ul>	

# 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	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas de movilidad por tráfico en el centro urbano</li><li>• Página web con información turística disponible sólo en español</li><li>• Alta estacionalidad del sector turístico</li><li>• Zona de interior alejada de grandes ciudades de la región</li><li>• Poca conectividad en transporte público</li><li>• Accesibilidad de algunos recursos para el desarrollo</li><li>• Posibilidad de mejorar la puesta en valor de determinados productos culturales/arqueológicos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trato amable y cercano por parte del personal de la OIT</li><li>• Amplia oferta cultural y gastronómica</li><li>• A nivel municipal, alta tasa de reciclaje en papel y vidrio, lo que demuestra una gran concienciación sobre la producción y consumo responsable entre la población local.</li></ul>

# 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:

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Requerimientos normativos municipales, autonómicos, nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad.</li><li>• Riesgo de posibles daños ambientales o deterioros en el entorno natural y los elementos patrimoniales debido a la presencia de un gran número de turistas.</li><li>• Escasa coordinación entre la administración municipal y el sector privado del destino.</li><li>• Costes energéticos.</li><li>• Escasa formación del sector privado para el desarrollo de nuevos productos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceder a nuevos segmentos turísticos claves e interesados en la economía del futuro como las TIC, destinos inclusivos, energías renovables o economía circular.</li><li>• Generar alianzas con otros grupos de interés del destino y que apuestan también por la sostenibilidad y desarrollo económico.</li><li>• Implantar buenas prácticas medioambientales que supongan la reducción de consumos energéticos y de agua.</li><li>• 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.</li><li>• Adaptarse fácilmente a las futuras normativas en materia de sostenibilidad y medioambiente al haber integrado ya los ODS en la estrategia del destino.</li></ul>

# 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**.

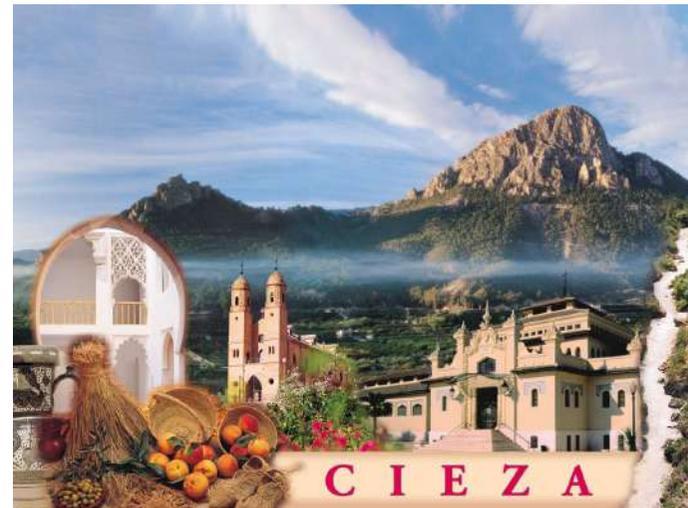
La OIT de Cieza reconociendo que las empresas tienen un papel clave en el cumplimiento de estos objetivos e impulsar la **sostenibilidad**, tras un diagnóstico interno y externo de la propia organización ha identificado y después priorizado aquellos ODS en los que puede contribuir de forma más relevante.



# 03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Metodología para la priorización de ODS

- A continuación, priorizamos los ODS identificados en función del **impacto de económico, social y ambiental** que tienen tanto para la propia oficina como para los grupos identificados y priorizados previamente.
- Al grado de impacto se le proporcionamos un **valor numérico** del 1 = sin impacto, 2 = poco impacto, 3= neutro, 4= con impacto y 5= con bastante impacto.



# 03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Resultados

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



Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Impacto en grupos de interés	Impacto en la organización
ODS 1	5	2
ODS 3	5	1
ODS 4	5	4
ODS 5	3	1
ODS 7	4	4
ODS 8	4	1
ODS 10	4	5
ODS 11	3	3
ODS 12	5	3
ODS 13	2	1
ODS 15	2	3
ODS 17	1	2

# 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 Cieza 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 son necesarias para lograr los ODS prioritarios identificados: 4, 7 y 10.
- 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

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



### META

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

### Acciones

Informar de acciones de formación para el sector turístico privado y de acompañamiento para la implantación de nuevos productos.

### Plazo

2023

### Indicadores

Nº acciones de formación (talleres, cursos, etc.)  
Nº beneficiarios  
Nº de envíos de información

### Responsable/s

Oficina de turismo

# 04. Plan de sostenibilidad

## 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



### META

7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética

### Acciones

Instalar iluminación eficiente en monumentos y elementos turísticos de Cieza, y puesta en valor de las acciones.

### Plazo

2023/24

### Indicadores

Nº recursos con iluminación eficiente  
Nº de acciones de comunicación en prensa y web  
Reducción del consumo energético en oficina de turismo

### Responsable/s

Concejalía de turismo  
Oficina 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

Informar de la mejora de la accesibilidad de yacimientos arqueológicos y demás recursos turísticos, para la puesta en marcha de su uso público.

### Plazo

2023/2024

### Indicadores

Nº de recursos mejorados  
Nº de acciones informativas

### Responsable/s

Concejalía de turismo  
Oficina 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>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> <p>Informar de acciones de formación para el sector turístico privado y de acompañamiento para la implantación de nuevos productos.</p>	<p>Nº acciones de formación (talleres, cursos, etc.)</p> <p>Nº beneficiarios</p> <p>Nº de envíos de información</p>	
 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> <p>Instalar iluminación eficiente en monumentos y elementos turísticos de Cieza, y puesta en valor de las acciones.</p>	<p>Nº recursos con iluminación eficiente</p> <p>Nº de acciones de comunicación en prensa y web</p> <p>Reducción del consumo energético en oficina de turismo</p>	
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> <p>Informar de la mejora de la accesibilidad de yacimientos arqueológicos y demás recursos turísticos, para la puesta en marcha de su uso público.</p>	<p>Nº de recursos mejorados</p> <p>Nº de acciones informativas</p>	

# 06. Conclusiones



## 06. Conclusiones

En definitiva, la Oficina de Turismo de Cieza reconoce **el importante papel que tiene el sector turístico a la hora de contribuir al desarrollo sostenible**. Por esta razón, muestra un claro compromiso en llevar a cabo sus actividades y prestar sus servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en la sociedad, economía y el planeta.

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

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), , la Oficina de Turismo de Cieza finalmente en 2023 centrará sus esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



A finales del próximo año 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  
**CIEZA**

CIEZAturística

