

Memoria de sostenibilidad

Oficina de Turismo de Yecla

Diciembre 2024



Ed. 2



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

La Oficina de Turismo de Yecla abrió sus puertas en el año 2003, con la misión principal de ofrecer un servicio público de información turística de calidad y para gestionar los recursos y productos turísticos de la localidad de Yecla y de la pedanía de Raspay. De tal manera que el objetivo de esta oficina es satisfacer y responder adecuadamente las demandas de vecinos y residentes, empresarios, visitantes y turistas.

La Oficina de Turismo de Yecla depende administrativa y funcionalmente de la Concejalía de Turismo y de la Agencia de Desarrollo Local del Excelentísimo Ayuntamiento de Yecla, siendo estos organismos municipales los que aportan los recursos humanos y técnicos para el desarrollo de la actividad de gestión e información turística.

La Oficina de Turismo de Yecla se encuentra actualmente en la Calle Epifanio Ibáñez, frente al Mercado Central, concretamente, en el propio Edificio del Ayuntamiento.

01.

Presentación de la organización

En la oficina de turismo se pone a disposición del turista y visitante información detallada de todos aspectos que pueden ser de interés turístico en el municipio, como horarios de visitas, sugerencias de itinerarios patrimoniales y rurales, alojamientos, restaurantes, bodegas, actividades culturales, festivas y deportivas, etc.

Así mismo, la oficina cuenta con una amplia oferta de material divulgativo para que los turistas puedan tener una primera información de la ciudad mediante paneles (en español e inglés), que les guiarán sobre las diferentes rutas y alternativas a realizar.

01.

Presentación de la organización

Formamos parte de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia y contamos con las siguientes certificaciones:



Compromiso
de Calidad Turística

Contacto

- Página web: www.turismo.yecla.es
- Teléfono: 968 754 104
- Correo electrónico: turismo@yecla.es



01.

Presentación de la organización

A qué nos dedicamos



01. Presentación de la organización

Organigrama

Concejalía de Turismo de Yecla

Dirección de la
Agencia de
Desarrollo Local

Agentes de
Desarrollo Local -
Turismo

01.

Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

Formamos 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 validar 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

Mantenemos la colaboración estrecha con el resto de Concejalías y Servicios Municipales del Ayuntamiento de Yecla, la oferta turística de la zona y las siguientes entidades público-privadas, entre otras, trabajando conjuntamente para impulsar los Objetivos para el Desarrollo Sostenible en el destino:



01. Presentación de la organización

Alianzas con asociaciones



Centro Tecnológico
del Mueble y la Madera
de la Región de Murcia



02.

Política y compromisos de sostenibilidad



02.

Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

02.

Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

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

02.

Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



03.

Diagnóstico, identificación y priorización

● Análisis Interno

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

Recursos y competencias	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).
Tecnologías	App Móvil turística Pantallas táctiles en el interior/exterior de la OIT Página web Visitas virtuales y recorridos 360° Wifi en 12 puntos del municipio Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube) Folletos digitalizados en códigos QR Cartelería turística con códigos QR Intranet

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

1 FIN DE LA POBREZA



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

- Muchos son los eventos que acoge Yecla a lo largo del año, desde eventos musicales de gran calado y repercusión mediática, hasta eventos deportivos famosos por los más de 100 voluntarios que moviliza en su organización o eventos que traen a Yecla a profesionales de más de 20 países. Estos cubren temáticas relacionadas con el running, el senderismo, el jazz, los descubrimientos arqueológicos, el tapeo y el vino.
- Desde la Oficina de Turismo promovemos las fiestas y costumbres locales para fomentar el respeto hacia los valores tradicionales locales del municipio.



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

2 HAMBRE
CERO



Promovemos 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.

- Mediante nuestra página web y redes sociales, así como con la edición de folletos y la realización de visitas guiadas temáticas promocionamos de forma objetiva y responsable la oferta gastronómica, alojativa y cultural de Yecla para su puesta en valor y su preservación.
- Informamos sobre dónde adquirir productos típicos, artesanales, tradicionales y con D.O.P. de Yecla, de tal forma que los visitantes y turistas consuman productos propios del destino y contribuyan directamente al crecimiento de la economía local y a pequeña escala.
- Anualmente, ofrecemos más de 50 visitas turísticas guiadas, la mayoría de ellas gratuitas.



03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS

Análisis interno

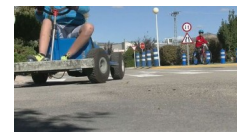
3 SALUD Y BIENESTAR



Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles.

Desde la Oficina de Turismo, difundimos entre los turistas, visitantes y residentes la práctica de hábitos de vida saludables a través de las siguientes actividades:

- Visitas guiadas a pie por los espacios culturales y naturales de Yecla como el Monte de Arabí, Sierra Salinas o el Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora.
- Campañas de sensibilización sobre la protección de su salud (olas de calor en verano, consumo alcohol en jóvenes...).
- Actividades realizadas en el Parque de Educación Vial para Escolares, que cuyo objetivo general sensibilizar a los niños sobre la importancia y consecuencias de su conducta vial diaria.
- Del 22 al 28 de abril de 2024 la Concejalía de Turismo organizó las I Jornadas de Turismo Deportivo, donde se llevaron a cabo mesas redondas donde se promovía la motivación, la vida saludable y la practica de actividades físicas.



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

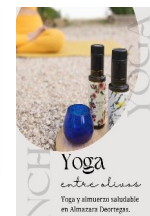
3 SALUD Y BIENESTAR



Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles.

Además, promovemos los siguientes eventos deportivos organizados por otras áreas del Ayuntamiento:

- 10k Ciudad de Yecla-Memorial El Calero
- Carrera-Marcha Solidaria Marta La Princesa Valiente
- Semana de Actividades Físico-Saludables
- I Jornadas de Turismo Deportivo
- Triatlón Ciudad de Yecla
- Open Nacional de Tenis-Memoria Juan Miguel Benedito Rodríguez
- Día de la Bicicleta
- Marcha Carche-Arabí
- San Silvestre Green Christmas
- Cross Nacional Fiestas de la Virgen



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno



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.

- A nivel interno, el personal de la Oficina de Turismo recibe periódicamente formación en sostenibilidad, calidad y nuevas tecnologías, entre otros, por parte del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM). El objetivo es impulsar continuamente su desarrollo profesional y personal.
- A nivel externo, la oficina es gestora SICTED desde 2021 y planifica jornadas de formación en digitalización, entre otras cuestiones, para los empresarios locales.



Fotografía izquierda Jornada Sensibilización del Sicted y fotografía derecha Jornada de formación de las empresas adheridas.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno



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.

- La Concejalía de Turismo llevó a cabo un programa de Formación en Inteligencia Turística para gestores y empresarios durante el mes de octubre y noviembre de 2024 dentro de una de las actuaciones que se enmarca en el EJE 3. Transición Digital, del PSTD YECLA ES +, financiado por los fondos Next Generation-EU.
- El programa formativo combinaba cursos online y talleres presenciales.



Fotografía izquierda Taller presencial Innovación en Actividades y Servicios Turísticos y fotografía derecha Taller presencial Creación de Productos y Servicios Paquetizados.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Concienciamos a los turistas a través de campañas de sensibilización y divulgación, la necesidad de hacer un uso responsable de los recursos hídricos.

- Debido a la escasez de agua en la región, desde la Oficina de Turismo difundimos campañas de sensibilización e información sobre el uso responsable y ahorro de agua.
- Además, hemos diseñado rutas turísticas por los aljibes, pozos y fuentes de Yecla, para dar a conocer este recurso y concienciar al turista o visitante sobre la importancia de una adecuada gestión del mismo.



TURISMO
REGIÓN DE MURCIA

CUIDA EL AGUA,
CUIDA LA REGIÓN
DE MURCIA

(Bienvenido a la Región de Murcia! Este folleto te ayudará a utilizar y ahorrar agua de manera responsable durante tu estancia. Descubre cómo pequeñas acciones pueden contribuir a la conservación de este valioso recurso.



turismoregiondemurcia.es

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Dotamos las instalaciones oficiales de medios de carga de equipos a través de sistemas de energía limpia y apostamos por la gestión eficiente de la energía.

- Aprovechamos la luz diurna lo máximo posible y contamos con sistemas de iluminación LED, de mayor ahorro energético.
- Periódicamente realizamos las revisiones y mantenimientos necesarios en la Oficina de Información Turística para asegurar la eficiencia y funcionamiento de los equipos electrónicos, como ordenadores o pantallas.
- Apagamos los aparatos que se usan puntualmente al terminar de utilizarlos para evitar consumos innecesarios.
- Fomentamos el uso de los cargadores eléctricos de vehículos que se ubican en varios puntos del municipio.



03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS

Análisis interno

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



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

Trabajamos en la desestacionalización del Turismo a través del diseño de un Programa Anual de Visitas Guiadas y la organización de eventos culturales y gastronómicos celebrados a lo largo de todo el año, como por ejemplo:

- Ruta del vino y la tapa (febrero-marzo)
- Feria del Mueble de Yecla (mayo)
- Fiesta de la Vendimia y Festival de Folclore (septiembre)
- Yecla Jazz Festival (septiembre)
- Día Mundial del Enoturismo (noviembre)



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



Apostamos por la innovación y la transformación digital para generar una oferta turística más eficiente, inclusiva y sostenible que dé lugar a un turismo inteligente y responsable apostando por el modelo DTI en base al Plan Estratégico de Turismo de Murcia.

La Concejalía de Turismo pone en marcha la aplicación Destínate creando un recorrido turístico, dicha actuación supone una parte tecnológica y por otra el patrimonio artístico de Lidó Rico a través de "las manos esculpidas" que serán colocadas en distintos puntos de interés de la ciudad. Esta actuación supone un nuevo recurso turístico sostenible y accesible en Yecla.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Aseguramos que nuestra oferta, comunicación y promoción del destino contemple la inclusión total y a su vez, el sector pone en marcha aquellas herramientas y sistemas que permitan que la experiencia del turista o visitante sea satisfactoria al respecto.

- La Concejalía de Turismo ha puesto en marcha un Plan de accesibilidad Turística, Formación y Sensibilización a través de la Act.º 19 correspondiente al EJE 4 del PSTD "YECLA ES+ Financiado por la Unión Europea-EU-PRTR Next Generation" llevando a cabo un diagnóstico y evaluación de la accesibilidad actual, un desarrollo y planificación estratégica, una acción de formación prevista para el año 2025 y promocionar la accesibilidad y comunicación desde el punto de vista turístico.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Aseguramos que nuestra oferta, comunicación y promoción del destino contempla la inclusión total y a su vez, el sector pone en marcha aquellas herramientas y sistemas que permitan que la experiencia del turista o visitante sea satisfactoria al respecto.

- Trabajamos cada vez más en la sensibilización a través de la señalética de Personas con Movilidad Reducida (PMR).
- Participamos en un proyecto europeo piloto para que una PMR pueda encontrar fácilmente aparcamiento. Esto ha sido clave para que en la trama urbana, frente a edificios municipales y locales de concurrencia, exista al menos un aparcamiento para PMR.
- Con la iniciativa BRIGADAS DEL ARTE, fruto de un convenio entre el Ayuntamiento, el Museo Arqueológico Municipal Cayetano de Mergelina y la asociación local Kapaces, las personas autistas o con discapacidad sensorial realizan tareas como auxiliares de restauración de obras de arte tutelados por la restauradora municipal.



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 con una apuesta por promocionar las ciudades y los transportes sostenibles.

El programa de visitas guiadas y demás actividades turísticas tiene como objetivo la divulgación del patrimonio cultural, histórico, festivo, medioambiental, artesanal y tradicional del municipio de Yecla.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Difundimos los beneficios del turismo sostenible para la población local y trabajamos continuamente por una gestión sostenible de los recursos naturales

- La Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Yecla colabora con la asociación ECOVIDRIO en la campaña «Los Peque Recicladores», con una dimensión enfocada a la sostenibilidad y la concienciación ambiental de recogida de vidrio entre la población escolar y sus familias.
- .En colaboración con ECOEMBES, difundimos campañas de concienciación y sensibilización sobre el reciclaje de residuos generados.
- Priorizamos la contratación de proveedores locales con certificaciones sostenibles.
- Para reducir el consumo de papel, toda nuestra gestión documental es digital, a través de la intranet de Nexo.
- En las degustaciones y otro tipo de actividades turísticas que organizamos evitamos el uso de materiales desechables y utilizamos aquellos fabricados en material reciclable o reutilizable (copas de cristal en catas de vino).

03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS

Análisis interno

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Señalizamos y ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y alrededores. Aplicar buenas prácticas y hacer partícipe al sector sobre las mismas con el uso de material de bosques sostenibles.

- Disponemos de cartelería específica en los espacios naturales protegidos sobre las diferentes normas de conducta e información de las condiciones de la visita para su uso respetuoso. También existen estos carteles en las zonas de aparcamiento PMR en el casco histórico.
- Junto a la Asociación Naturalista para la Investigación y Defensa del Altiplano (ANIDA) difundimos anualmente las actividades de repoblación forestal que fomentan la concienciación sobre la importancia de reforestación, aumentan la biodiversidad de Yecla y permite conocer parajes nuevos. En el 2024, se celebró la 37ª edición.
- A través del Proyecto Anfibio, hemos colaborado en la restauración medioambiental de charcas y bebederos de aves para preservar la fauna de distintos parajes naturales protegidos del término municipal
- Utilizamos papel reciclado para la edición de folletos de información turística y otros materiales divulgativos.



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Señalizamos y ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y alrededores. Aplicar buenas prácticas y hacer partícipe al sector sobre las mismas con el uso de material de bosques sostenibles.

Se ha puesto en marcha el programa «Caminando por Yecla», una red de senderos que permite a los visitantes acercarse a los principales recursos naturales y patrimoniales de la zona, y la señalización del Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora en el parque urbano de la ladera Sur del cerro del Castillo; así como la Vía Verde del Chicharra para viandantes y ciclistas.



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Creamos una alianza 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 Sostenible.

Formamos parte de redes empresariales como la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, que actualmente trabaja en la implantación de los ODS y la mejora de la calidad en las oficinas. Además, colaboramos activamente con las entidades indicadas en la diapositiva 11 y 12 en el impulso del desarrollo sostenible.

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.


Para conocer esos intereses, necesidades o expectativas mantenemos **un contacto continuo** con ellos, por ejemplo, a través de reuniones anuales o mesas de trabajo. En el caso de turistas, visitantes y residentes conocemos su opinión a través de las encuestas de satisfacción.



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés












Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

















Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
ITREM	<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. 	      
Personal interno, eventual o subcontratado	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad laboral. • Remuneración según convenios. • Promoción interna. • Formación y reciclaje personal. • Conciliación vida familiar. • Buen ambiente de trabajo. 	    

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés










Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	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. Comercializadores de la oferta turística. Nexo con administración local y regional. Incremento del consumo y gasto medio del visitantes/turistas. Información de la legislación y normativa aplicable. 	       
Residentes / Comunidad Local	<ul style="list-style-type: none"> Información actualizada y veraz. Servicio personalizado y amable. Información en soporte papel y digital. Información online. Información general de eventos culturales, festivos, deportivos... Información de los servicios municipales. Integración de los ODS. 	    

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	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 y entidades (véase slides 11 y 12)	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de sensibilización y difusión. • Colaboración en el ámbito social y medioambiental. 	   

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

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

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none">• Existencia de servicios turísticos no adaptados.• Falta de personal.• Alta dependencia del turismo nacional/interior.	<ul style="list-style-type: none">• Instalaciones amplias y equipamientos no obsoletos.• Sistemas de gestión certificados (Q, ISO 9001, S).• Destino turístico consolidado y atractivo.• Personal formado en materia de Sostenibilidad.• Buena reputación e imagen entre los visitantes.• Amplia oferta cultural y gastronómica.• D.O.P. Yecla, productos reconocidos a nivel internacional.• Alto grado de satisfacción del visitante/turista.• Plan de Sostenibilidad Turística Yecla es+ concedido por un importe de 3.000.000,00 €.• Subvención concedida por la Dirección General y Competitividad Turística de la Región de Murcia por importe de 30.000 €

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

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

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Diversos requerimientos normativos municipales, autonómicos, nacionales e internacionales en materia de Sostenibilidad.• 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.• Quejas y sugerencias recibidas por parte de los visitantes a través de canales online y físicos (encuesta de satisfacción).• Falta de coordinación entre la administración municipal y el sector privado del destino.	<ul style="list-style-type: none">• Acceder a nuevos segmentos turísticos claves 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.

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 la prosperidad**.

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



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Metodología para la priorización de los ODS

A continuación, priorizamos los ODS identificados en función de la relevancia **económica, social y ambiental** que tienen, tanto para la organización como para los grupos de interés identificados y priorizados previamente.

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

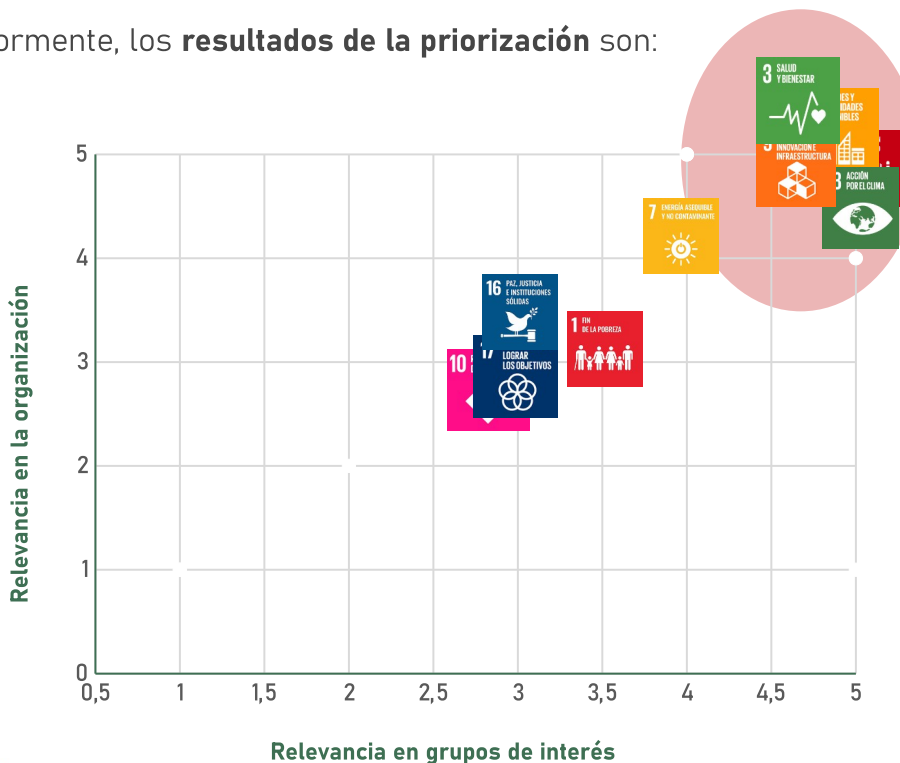


03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Resultados

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

Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Relevancia en grupos de interés	Relevancia en la organización
ODS 1	3,625	4
ODS 3	5	5
ODS 4	4,875	5
ODS 7	4	4
ODS 9	5	5
ODS 10	3	3
ODS 11	5	5
ODS 13	5	5
ODS 16	4	3
ODS 17	3,75	3



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 RELEVANCIA (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 OIT de Yecla 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: 3, 4, 9, 11 y 13.

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



04. Plan de sostenibilidad

3 SALUD Y BIENESTAR



META

3.4 Reducir la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles y promover la salud.

Objetivo/Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/s
<p>Objetivo: Puesta en marcha de la I Jornada Internacional de turismo deportivo de Yecla.</p> <p>Acciones: Planificar actividades en torno a jornadas de turismo deportivo. Organizar programa y calendario de actividades Difundir actividades programadas en jornadas de turismo deportivo</p>	2024	<p>Nº actividades planificadas Nº participantes N.º publicaciones en rrss y web</p>	<ul style="list-style-type: none">Recursos humanos	Concejalía de Turismo y Servicio Municipal de Deportes
<p>SEGUIMIENTO: Se realizaron 89 actividades con una participación de 5000 personas y una media de 1 publicación al día en RRSS (Instagram y Facebook). Se da por conseguido el objetivo</p>				

04. Plan de sostenibilidad

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



META		4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.		
Objetivo/Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/s
<p>Objetivo: Aumentar la formación entre la ciudadanía para acceder a puestos de trabajo y poder así mejorar sus condiciones.</p> <p>Acciones: 1- Gestionar y coordinar cursos de formación para los hosteleros de Yecla a través del Centro de Cualificación Turística.</p> <p>2- Efectuar los trámites administrativos para subcontratar una empresa de formación dirigida a gestores y empresarios del destino en inteligencia turística.</p> <p>3- Colaborar en el desarrollo de los cursos de Historia de Yecla y patrimonio local (a través de la Asociación de Amigos del Museo de Yecla y la Universidad Popular).</p>	2024	N.º de acciones Nº cursos realizados Nº participantes	<ul style="list-style-type: none">Recursos humanosRecursos económicos	Concejalía de Turismo
<p>SEGUIMIENTO: Finalmente se llevaron a cabo 13 cursos con un total de 80 participantes.</p> <ol style="list-style-type: none">Para los hosteleros se coordinó un curso con una participación de 12 personas.Para los gestores y empresarios se realizaron un total de 10 cursos con un total de 24 participantes.Para la Universidad se pusieron en marcha 2 cursos con un total de 42 participantes. <p>Objetivo conseguido</p>				

04. Plan de sostenibilidad

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



META

9.1 Desarrollar infraestructuras sostenibles.

Objetivo/Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/ sObjetivo
<p>Objetivo: Implantar el uso de dispositivos tecnológicos para el acceso a la información turística del destino (Proyecto DESTINATE).</p> <p>Acciones: Coordinar la gestión</p>	2024	N.º de proyectos en materia de innovación puestos en marcha bajo programas de financiación pública	Recursos humanos	Concejalía de Turismo

SEGUIMIENTO: Se ha llevado a cabo el proyecto consistente en una aplicación app para móvil conectada con 5 puntos o recursos turísticos de Yecla dando acceso a la información turística. Se realizó difusión digital y redes sociales. **Objetivo conseguido**

04. Plan de sostenibilidad

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



META

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

Objetivo/Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/s
<p>Objetivo: Dar a conocer al mayor número de personas los recursos turísticos naturales y culturales de la ciudad</p> <p>Acciones: 1. Ampliar el proyecto de senderos azules en el municipio. 2- Informar a visitantes desde OIT sobre las mejoras de accesibilidad en el entorno de la Iglesia Vieja. 3- Incorporar a la web de turismo y a los folletos turísticos el aparcamiento disuasorio para regular los recorridos turísticos. 4-Divulgar la actividad del Centro de Interpretación del Vino en la Casa de los Arcos (edificio municipal) como centro enoturístico.</p>	2024	Nº de recursos desarrollados	Recursos humanos	Concejalía de Turismo

Plan de sostenibilidad

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



META

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

Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/s
5-Promocionar la puesta en valor del yacimiento arqueológico de Hisn Yakka, por redes sociales, web de Turismo o presencial.	2024	N.º de acciones de promoción	Recursos humanos	Concejalía de Turismo
6-Informar sobre el Centro de recepción e interpretación en Monte Arabí, a través de redes sociales, folletos turísticos y página web de Turismo.	2024	N.º de acciones de promoción	Recursos humanos	Concejalía de Turismo
7-Elaborar contenidos de promoción y comercialización del programa «Yecla. Sueños de viaje».	2024	Contenidos elaborados (sí/no)	Recursos humanos	Concejalía de Turismo
SEGUIMIENTO: Se desarrolló un recurso. El Sendero Azul de la Vía Verde del Chicharra. Finalmente el resto de las acciones no se han podido llevar a cabo por retrasos en la gestión de los mismos, pero se mantiene el interés por lo que se continuará con ellos en el 2025.				

04. Plan de sostenibilidad

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



META		13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.		
Objetivo/Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/s
<p>Objetivo: Difundir el impacto de la Huella de Carbono al turista.</p> <p>Acciones: 1- Realizar formación interna para aprender a calcular la huella de carbono del municipio. 2- Promover acciones de formación para calcular la huella de carbono del municipio a público en general. 3- Difundir entre la ciudadanía y los turistas la reducción de los gases de efecto invernadero (disminución de emisiones de CO²) que realiza el Jardín Vertical del Mercado Central.</p>	2024	<p>N.º de acciones de formación de huella de carbono</p> <p>N.º de acciones de promoción/información</p>	<ul style="list-style-type: none">Recursos humanos	Concejalía de Turismo
SEGUIMIENTO: Se ha realizado la formación interna. En cuanto a la acción 2 y 3 no se han llevado a cabo dada la inviabilidad de la misma en estos momentos pero se ha realizado una gran difusión con el folleto Reduce tu huella mientras disfrutas de la Región de Murcia y el de Cuida el agua. Estos se encuentran disponibles en la web y se ha hecho difusión en Ferias. Dando el objetivo por conseguido				

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.



06. Conclusiones



06.

Conclusiones

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

Esta memoria contiene un **resumen de las acciones** con las que actualmente contribuimos al desarrollo sostenible durante 2024.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), y el análisis y seguimiento que se ha hecho de las distintas acciones podemos concluir que nuestros esfuerzos se han centrado en contribuir a los siguientes ODS:



Continuaremos en 2025 con las acciones de mejora oportunas.

Informe desarrollado en el marco
de un proyecto financiado por

