
Informe de Sostenibilidad

Oficina de Turismo de San Pedro del Pinatar

Enero 2026

Edic. 1



Contenidos

- 01 Presentación de la Organización
- 02 Comité de Mejora y Sostenibilidad
- 03 Política y compromisos de sostenibilidad
- 04 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS
- 05 Plan de sostenibilidad
- 06 Seguimiento, control y mejora
- 07 Conclusiones



01. Presentación de la Organización



01. Presentación de la organización

Historia

La actual Oficina de Turismo de San Pedro del Pinatar abrió sus puertas en 2009, aunque la labor de promoción turística del municipio se ha llevado a cabo desde el 23 de marzo de 1985, fecha en la que se inauguró la primera Oficina de Turismo.

La OIT ofrece información turística local, regional y nacional, forma parte de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia y cuenta con los siguientes sellos de calidad:



Contacto:

- Dirección: Avenida de las Salinas, 55 (Edificio CIT)
- Página web: www.sanpedrodelpinatar.es
- Teléfono: 968 182 301
- Email: turismo@sanpedrodelpinatar.es



01. Presentación de la organización

Instalaciones y equipamiento

La oficina cuenta con todos los servicios necesarios para adaptarse a las exigencias de una Oficina de Turismo del siglo XXI, con los elementos de imagen corporativa de la Red de Oficinas de la Región de Murcia, así como las herramientas de trabajo cotidianas y material de oficina, ordenadores e impresora, teléfono, mesas, sillas, mostrador para personas con movilidad reducida, expositores para material impreso, folletos informativos, decoración específicas del destino, vitrina expositora de productos locales ...



01. Presentación de la organización

01. Presentación de la organización

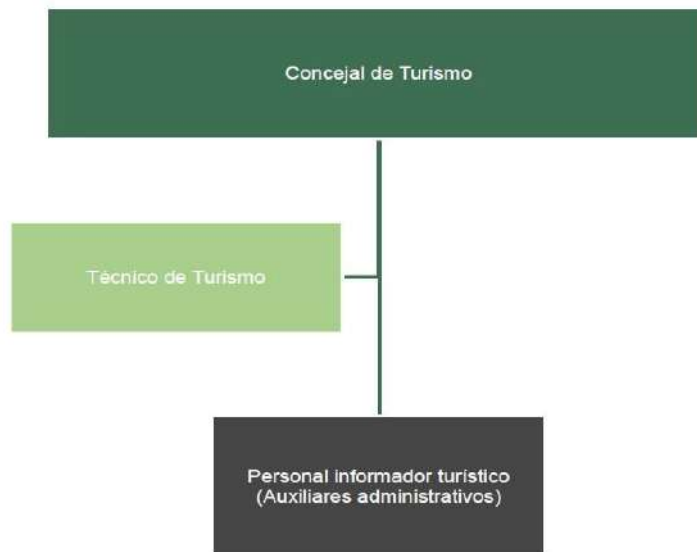
A qué nos dedicamos



01. Presentación de la organización

01. Presentación de la organización

Organigrama Concejalía de Turismo



02. Comité de Mejora y Sostenibilidad

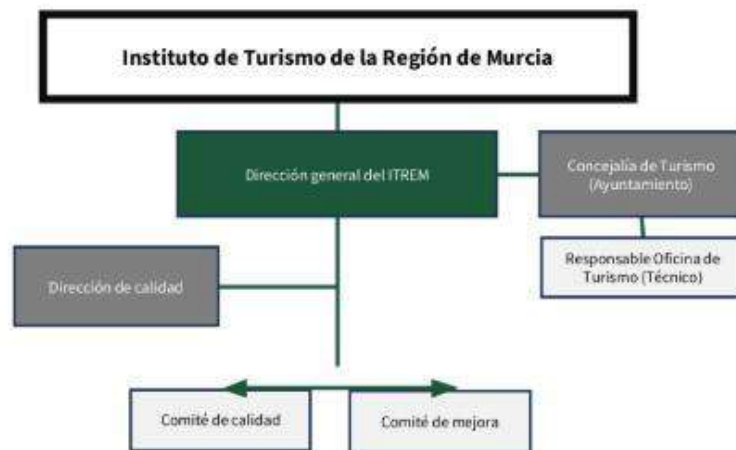


- Esta oficina de turismo forma parte del Comité de Mejora y Sostenibilidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia en la que participan todos los responsables de las OIT de la Red. Los miembros de este comité son designados cada año por la Dirección de Calidad del Instituto de Turismo 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.

02. Comité de Mejora y Sostenibilidad

Composición



02. Comité de Mejora y Sostenibilidad

Funciones del comité

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

02. Comité de Mejora y Sostenibilidad

Funciones 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.

03. Política y compromisos de sostenibilidad



03. Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

03. Política y compromisos de sostenibilidad

Compromisos

- Integrar la gestión sostenible en el servicio de información turística: uno de nuestros principales objetivos es integrar la gestión sostenible en los servicios de información turística prestados, asumiendo los n compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: sociocultural, económico y ambiental.
- Desarrollar el Plan de Sostenibilidad a nivel de oficina de turismo: identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que tenemos capacidad de actuar, desarrollando un plan de acciones estratégicas para cada uno de los destinos, que dé respuesta mediante acciones y objetivos concretos a la implantación de los ODS en la gestión de las oficinas de turismo.
- Asegurar una gobernanza sostenible y la mejora continua: integrar en la organización de la Red, a través del Comité de Sostenibilidad y Mejora, la coordinación de las actuaciones en materia de sostenibilidad en las diversas oficinas, revisando el Plan de Sostenibilidad con carácter anual para identificar y marcar los nuevos retos, ayudar a mejorar las áreas más vulnerables y reforzar los puntos fuertes del destino.

03. Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

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

04. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



04. Diagnóstico identificación y priorización

Análisis interno

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

Recursos

Recursos humanos: profesionales formados en materia de turismo sostenible a través de los cursos realizados por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Recursos materiales: instalaciones de la oficina y Concejalía de Turismo, equipos tecnológicos, pantallas, folletos turísticos.

Competencias

Promoción de la oferta turística de San Pedro del Pinatar de forma objetiva y responsable.

Tecnologías

Página web
Redes sociales (Facebook e Instagram)
Folletos digitalizados en códigos QR
Intranet

Documentación

Política de Sostenibilidad y Calidad de la Red de DTI DC-OFT-07
Decálogo ODS

04. Diagnóstico, identificación y priorización

3 SALUD Y BIENESTAR

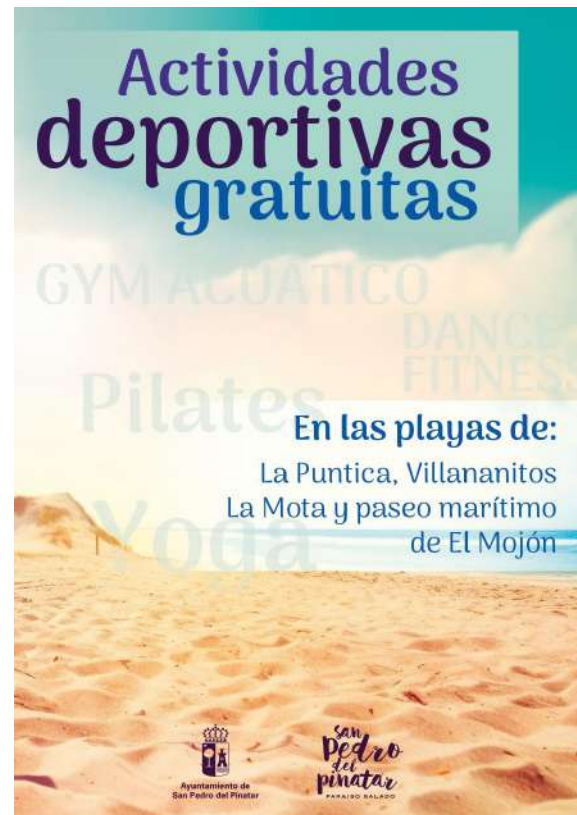


Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Difundimos entre los turistas, visitantes y residentes hábitos de vida saludables a través de actividades como:

- Talleres deportivos en las playas (Gym acuático, Pilates, Yoga, Dance Fitness...)
- Visitas gratuitas a pie para conocer el entorno cultural y natural.
- Recomendaciones orientadas a la mejora del bienestar de la población .

Además, divulgamos los beneficios del Mar Menor por su alta concentración de sal y promocionamos actividades de talasoterapia, turismo de salud y belleza en el destino.



04. Diagnóstico identificación y priorización



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 de la oficina asiste anualmente a las sesiones formativas realizadas por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) en materia de turismo sostenible y responsable, accesibilidad, nuevas tecnologías, calidad, etc.
- El personal también lleva a cabo acciones formativas complementarias que contribuyen a la actualización permanente de conocimientos y a la mejora de sus competencias profesionales.-

El objetivo es impulsar cada año el desarrollo profesional de los trabajadores.

04. Diagnóstico, identificación y priorización

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Fomentamos el uso responsable del agua entre los turistas, visitantes y residentes para contribuir a la conservación de este valioso recurso.

- A través de folletos y publicaciones en Redes Sociales difundimos el ahorro y uso responsable del agua entre los residentes, visitantes y turistas que visitan el municipio.
- Difundimos entre los establecimientos hoteleros un manual de buenas prácticas en los alojamientos para evitar el desperdicio de agua.
- Se registra el consumo de agua del edificio CIT de forma interna con el fin de establecer medidas de ahorro en caso de consumo excesivo.
- Apoyamos el cuidado y conservación de los espacios verdes de la Región.
- Animamos a la participación del voluntariado en el cuidado y limpieza de entornos naturales y playas.



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.



04. Diagnóstico, identificación y priorización

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Apostamos por la gestión eficiente de la energía y la reducción de consumos

- Periódicamente realizamos las revisiones y mantenimientos necesarias para asegurar la eficiencia y funcionamiento de los equipos electrónicos, como ordenadores o pantallas.
- Los aparatos que se usan puntualmente se apagan al terminar de utilizarlos para evitar consumos innecesarios.
- Se registra internamente el consumo de electricidad del edificio para determinar su consumo.
- La iluminación del edificio es LED, de bajo consumo para un mayor ahorro energético.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



Apostamos por el desarrollo de infraestructuras sostenibles, resilientes y de calidad para apoyar el desarrollo económico, fomentar la digitalización de los procesos y el uso de energías renovables.

- Trabajamos para la obtención de especificaciones técnicas para el cumplimiento de los ODS.
- Promocionamos actividades que tienen impacto positivo en el medio ambiente como campañas de reciclaje.
- Formamos al personal de la OIT en el uso de nuevas tecnologías a través de los cursos de formación de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.

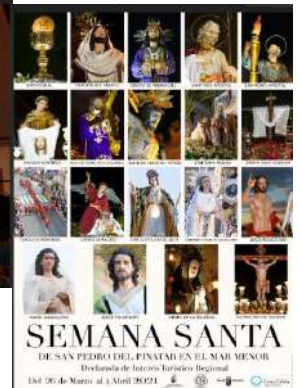
04. Diagnóstico, identificación y priorización

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Fomentamos la preservación del patrimonio natural y cultural. Colaboramos y participamos en iniciativas turísticas y culturales para transmitir las tradiciones y patrimonio cultural inmaterial.

- Colaboramos con la promoción de iniciativas culturales y turísticas para transmitir las tradiciones y patrimonio cultural inmaterial como las Fiestas de la Virgen del Carmen y Semana Santa, Semana Nacional de Folclore, ...
- Promovemos entre los turistas y visitantes comportamientos responsables y el respeto a las creencias, costumbres y patrimonio cultural durante sus visitas y estancias, por ejemplo a través del Decálogo del Turista Responsable.
- Ofrecemos actividades turísticas sustentadas en el patrimonio natural y cultural.



04. Diagnóstico, identificación y priorización



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Trabajamos por la gestión sostenible de los recursos naturales

- Para reducir el gasto en papel, hemos digitalizado todos los folletos turísticos, callejeros y mapas en códigos QR. Evitamos imprimir documentos cuando no es necesario, priorizando su uso en formato digital.
- La gestión interna documental es completamente digital a través de una intranet compartida con la Red de Oficinas de Turismo de la Región.
- Llevamos a cabo una correcta separación y clasificación de los residuos generados para su reciclaje.

Difundimos los beneficios de un turismo sostenible

A través de nuestras redes sociales realizamos campañas de dinamización con juegos y talleres destinadas a sensibilizar a los ciudadanos y turistas sobre los beneficios del reciclaje, así como las buenas prácticas ambientales.

04. Diagnóstico, identificación y priorización

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Apostamos por las buenas prácticas para un turismo responsable y por la movilidad sostenible para la reducción de la huella de carbono

- Instamos a los turistas, residentes y visitantes a moverse de forma sostenible por la localidad haciendo uso del carril bici y de los aparcamientos disuasorios para evitar la saturación de coches en los entornos naturales.
- A través de folletos y publicaciones en Redes Sociales difundimos una guía de buenas prácticas entre visitantes y turistas para poder disfrutar de una estancia sostenible en el municipio y contribuir a la reducción de la huella de carbono.



TURISMO 
REGIÓN DE MURCIA

REDUCE TU 

HUELLA DE CARBONO

MIENTRAS **DISFRUTAS**

LA **REGIÓN DE MURCIA**

¡Bienvenido a la Región de Murcia! Este folleto te ayudará a reducir tu huella de carbono mientras disfrutas de tu estancia.



04. Diagnóstico identificación y priorización



Somos parte activa en la protección marítima y costera, mediante programas de sensibilización o reparto de productos destinados aminorar los residuos generados en playas y puertos, organizar jornadas de limpiezas de fondos marinos.



- Difundimos e instamos a visitantes, turistas y residentes a participar en los talleres de sensibilización y voluntariado para la recogida de residuos generados en las playas (plásticos, colillas, etc.).
- Difundimos en RRSS comportamiento responsables en las playas del municipio y promocionamos la biodiversidad y el respeto de los ecosistemas acuáticos.

04. Diagnóstico, identificación y priorización

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.

- Fomentamos entre los turistas, visitantes y residentes el conocimiento y respeto por la fauna y flora de los parajes naturales de San Pedro del Pinatar a través de la práctica de rutas eco-sostenibles y ornitológicas y de talleres medioambientales, en los que a través de juegos y dinámicas se dan a conocer las problemáticas y posibles soluciones a los problemas ambientales.
- La Oficina de Turismo vela por que la mayoría de los folletos puestos a disposición del público estén impresos en papel de origen sostenible, con certificación FSC.



04. Diagnóstico, identificación y priorización

Alianzas con asociaciones

Mantenemos una colaboración estrecha con el resto de concejalías y también trabajamos con las siguientes entidades para impulsar los Objetivos para el Desarrollo Sostenible:



04. Decálogo del turista

01. Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre personas y sociedades.

Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del destino que se dispongan a visitar de manera que las actividades se desarrollen en armonía y seguridad.

02. El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo

Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables.

03. El turismo, factor de desarrollo sostenible

Todos los participantes de las actividades turísticas tienen el deber de salvar-guardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible.

04. El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad

Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras.

05. El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino

Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de los destinos visitados y respondan a sus necesidades.

06. Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico

Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia.

7. 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.

8. 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.

9. Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico

Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada, que asegure una óptima oferta turística.

10. Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo

Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo y controlarán su práctica efectiva.

04. Diagnóstico identificación y priorización de los ODS

Análisis externo

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

En este análisis también se han considerado los posibles requisitos legales que afecten a los procesos y servicios prestados, así como la normativa económica, sociocultural y medioambiental clave para la consecución de los ODS, que será revisada por el Comité de Mejora y Sostenibilidad con carácter anual y reflejada en el listado de Requisitos legales y Normativo (A-POFT01-1).

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



04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

DEBILIDADES

- Término municipal pequeño, del cual 1/3 corresponde al Parque Regional de Salinas y Arenales de San Pedro.
- Zonas verdes distribuidas desigualmente en el municipio (centrados en áreas periféricas).
- Destino turístico Mar Menor compartido, escasa o nula coordinación entre los municipios integrantes para la toma de decisiones estratégicas.
- Estacionalidad

FORTALEZAS

- Experiencia en iniciativas de desarrollo sostenible y utilización de instrumentos de planificación (Plan de Movilidad Urbana Sostenible, EDUSI, Plan Estratégico Agenda 21 Local, Plan de Acción para la Energía Sostenible de San Pedro del Pinatar).
- Riqueza del patrimonio natural y medioambiental del Parque Regional Las Salinas y Arenales de San Pedro y del entorno del Mar Menor, con figuras de protección ambiental.
- Creciente interés y valoración social y del sector empresarial, del patrimonio natural y paisajístico, favorable a un desarrollo más sostenible.
- El pequeño tamaño de San Pedro del Pinatar favorece el desarrollo de áreas dinámicas de actividad y buena calidad de vida de los ciudadanos.
- Distintivos de Calidad (Q de Calidad Turística, Bandera Azul y Senderos Azules) en distintas playas, centro de visitantes, puerto y oficina de turismo.

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

AMENAZAS

- Alta dependencia económica con la estacionalidad.
- Riesgo creciente de las poblaciones asentadas en zonas inundables.
- Protección del entorno natural. Posibles daños ambientales o deterioros en entornos naturales (playas y espacios protegidos), que pongan en peligro su riqueza en cuanto a fauna y flora.
- Diversos requerimientos normativos autonómicos, nacionales e internacionales.
- Cambios en los comportamientos de la demanda turística

OPORTUNIDADES

- Desarrollar actuaciones y estrategias de desarrollo urbano sostenible y potenciador de turismo responsable a través del patrimonio natural y paisajístico.
- Crear senderos destinados a uso exclusivo peatonal en el Parque Regional Las Salinas e infraestructura ciclista que, además de ser un recurso turístico, permite acercar la naturaleza a la ciudadanía.
- 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.

04. Diagnóstico identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas

Tomando como referencia el documento de la Red de Oficinas sobre la identificación de expectativas y necesidades de las partes interesadas relevantes, la oficina de turismo de San Pedro del Pinatar 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 de Oficinas 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 la web www.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 San Pedro del Pinatar a través de las interacciones con la oferta del destino, los ciudadanos, los visitantes/turistas y las diferentes organizaciones con las que la OIT tiene establecidas alianzas, siendo relevantes para la identificación y consecución de los ODS prioritarios.




04. Diagnóstico identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas

















Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

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

04. Diagnóstico identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo de 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/turista.• Información de la legislación y normativa aplica	      
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, deportivos...• Información de los servicios municipales.• Integración de los ODS	    

04. Diagnóstico identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo de interés

Necesidades/ Expectativas

ODS relacionados

Turistas/ Visitantes

- 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. 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 empresariales y ONGs

- Acciones de sensibilización y difusión
- Colaboración en el ámbito social y medioambiental



04. Diagnóstico identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo de interés	Necesidades/ Expectativas	ODS relacionados
------------------	---------------------------	------------------

ITREM

- 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

- Estabilidad laboral
- Remuneración según convenios
- Promoción interna
- Formación y reciclaje personal
- Conciliación vida familiar
- Buen ambiente de trabajo



04. Diagnóstico identificación y priorización de los ODS

Identificación y priorización de los ODS

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

El sector turístico es clave en el desarrollo económico de muchos países y por tanto, tiene un importante papel en la consecución y contribución de 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 destino más sostenible y respetuoso. En este aspecto, las OIT tienen un papel clave animando e instándolos a seguir esas buenas prácticas.



04. Diagnóstico identificación y priorización de los ODS

Metodología para la priorización de ODS

De los 17 ODS identificados, se han priorizado los 10 más relevantes para la OIT de San Pedro del Pinatar, considerando las necesidades, expectativas, capacidades y recursos de la misma y el DC-OFT-07 Decálogo ODS, que reúne acciones con las que las oficinas de la Red pueden contribuir a los ODS.

Para priorizar los ODS seleccionados, se evaluó la relevancia que cada uno de ellos tiene para las partes interesadas clave (turistas, visitantes, ITREM, concejalía, proveedores, entre otros), mediante un cuestionario de priorización distribuido a dichos grupos.

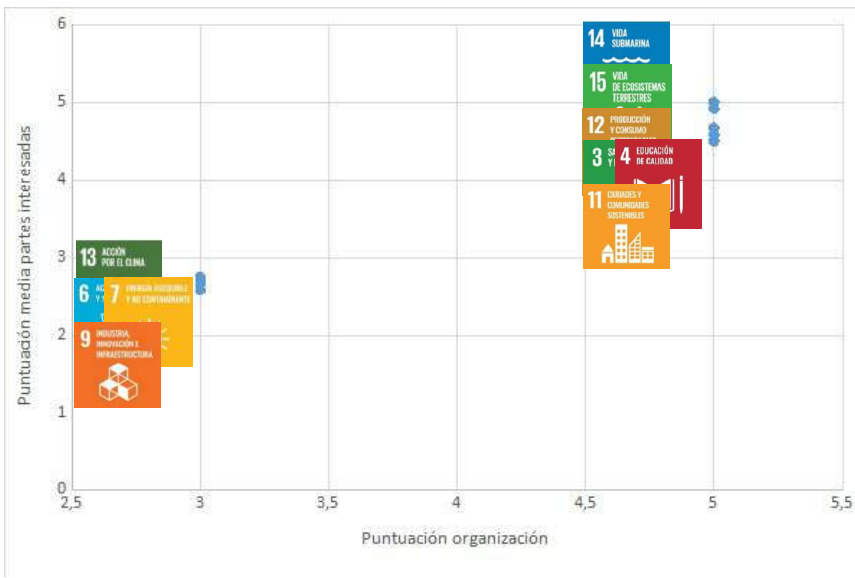
Al grado de relevancia se le proporciona un valor numérico del 1 = sin relevancia, 2 = poco relevante, 3= neutro, 4= con relevancia y 5= con bastante relevancia.

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



04. Diagnóstico identificación y priorización de los ODS

Resultados de la priorización



Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Relevancia en la organización	Relevancia en grupos de interés
ODS 3	5,00	4,58
ODS 4	5,00	4,58
ODS 6	3,00	2,67
ODS 7	3,00	2,67
ODS 9	3,00	2,58
ODS 11	5,00	4,50
ODS 12	5,00	4,67
ODS 13	3,00	2,75
ODS 14	5,00	5,00
ODS 15	5,00	4,92

04. Diagnóstico identificación y priorización de los ODS

Resultados de la priorización

La Concejalía de Turismo dirigirá sus esfuerzos a los ODS que han obtenido mayor puntuación en los cuestionarios de priorización, es decir, aquellos de relevancia 5 o mayor de 4 puntos.

Por consiguiente, los ODS priorizados en 2026 y que nutrirán el plan de sostenibilidad de la OIT de San Pedro del Pinatar son los siguientes:



05. Plan de Sostenibilidad



04. Plan de Sostenibilidad

- La OIT de San Pedro del Pinatar 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, 11, 12, 14 y 15.
- Además, este plan es comunicado a todos los miembros de la organización y revisado anualmente por el Comité de Sostenibilidad para su mejora continua en función de los cambios producidos que afectan a la contribución de los ODS prioritarios.



05. Plan de Sostenibilidad

3 SALUD Y BIENESTAR



Meta Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las edades

Objetivo	Plazo	Acciones	Indicadores	Recursos	Responsables
Fomentar y difundir la realización de actividades turísticas saludables	2026	<p>Acción 1: Crear un folleto en inglés para difundir las rutas turísticas por el Parque Regional Salinas de San Pedro entre los turistas internacionales.</p> <p>Acción 2: Promocionar y difundir a través de RRSS actividades turísticas saludables.</p>	<p>Se ha realizado el folleto SI/NO</p> <p>Número de acciones de difusión en Facebook/año</p>	Humanos técnicos y económicos	Concejalía de Turismo

05. Plan de Sostenibilidad

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Meta

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

Objetivo	Plazo	Acciones	Indicadores	Recursos	Responsables
Promover el aprendizaje continuo del personal de la Oficina de Turismo	2026	Realizar 80 horas de acciones formativas relacionadas con el puesto de trabajo, (sobre el sector turístico y/o la Administración Pública) a lo largo del año, así como la asistencia a los cursos de formación interna de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.	Nº de horas de formación externa realizadas al año % de asistencia a cursos de la Red de Oficinas	Humanos y técnicos	Concejalía de Turismo

05. Plan de Sostenibilidad

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Meta Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

Objetivo	Plazo	Acciones	Indicadores	Recursos	Responsables
Promover entre los turistas comportamientos responsables a través del Decálogo del Turista Responsable	2026	<ul style="list-style-type: none">- Acción 1: Difundir en con frecuencia semanal en la agenda de actividades y en RRSS en temporada estival comportamientos responsables y la promoción de valores éticos y sostenibles a través del Decálogo del Turista Responsable editado por el ITREM.- Acción 2: Difundir en las playas del municipio durante la época estival, el Decálogo del Turista Responsable a través de un código QR situado en los paneles informativos de las playas.	<ul style="list-style-type: none">Nº de acciones de comunicación en RRSS al añoNº de paneles informativos en los que se ha colocado el QR	Humanos y técnicos	Concejalía de Turismo

05. Plan de Sostenibilidad

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Meta Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

Objetivo	Plazo	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable
Reducir el consumo de folletos turísticos en formato papel.	2026	Facilitar a los propietarios de viviendas de uso turístico, alojamientos turísticos y partes interesadas que lo soliciten, información turística actualizada mediante un dossier con los QR de todos los folletos turísticos disponibles en OIT.	Nº de dossiers con QR digitalizados proporcionados al año Ahorro estimado de papel en kg./año *(Para calcular el ahorro de papel se realiza el pesaje de los principales folletos turísticos locales y se estima el peso según los dossiers facilitados)	Humanos y técnicos	Concejalía de Turismo

05. Plan de Sostenibilidad

14 VIDA SUBMARINA



Meta Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos

Objetivo	Plazo	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable
Fomentar el uso respetuoso de las playas, así como promover la biodiversidad y el respeto de los ecosistemas acuáticos en el entorno	2026	Difundir en RRSS comportamientos responsables en las playas del municipio y promocionar la biodiversidad y el respeto de los ecosistemas acuáticos, como la Posidonia oceánica en época estival.	Nº de publicaciones en RRSS/en época estival	Humanos y técnicos	Concejalía de Turismo

05. Plan de Sostenibilidad

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Meta

Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad

Objetivo	Plazo	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable
Garantizar que la totalidad de los folletos realizados por la OIT sean realizados en papel con certificación FSC de origen sostenible	2026	<p>Acción 1: Asegurar que todos los folletos que realice la OIT en 2026 provengan de bosques gestionados de forma sostenible y con trazabilidad garantizada, priorizando proveedores que trabajen con esta certificación.</p> <p>Acción 2: Informar en los folletos realizados por la OIT que se usa papel FSC para reforzar la concienciación y sensibilización ambiental</p>	<p>% de folletos realizados en papel FSC</p> <p>% de folletos que incluyen sello FSC</p>	Humanos y técnicos	Concejalía de Turismo

06. Control y mejora continua



06. Seguimiento, medición y evaluación

La Red de Oficinas de Turismo llevará a cabo un control sobre el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad, así como su contribución a los ODS a través del seguimiento de los objetivos de sostenibilidad en la plataforma NEXO y del Informe de Revisión del 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 se indica el P-OFT-01 de Planificación del Sistema.

Los indicadores seleccionados por la OIT, (véase punto 5) para evidenciar la consecución de las metas y acciones propuestas son medibles, comparables, relevantes y fiables y cubren al menos aspectos económicos, medioambientales y socioculturales.



06. Mejora continua

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

Anualmente, la responsable de la OIT realiza una Revisión del Sistema e Informe de Sostenibilidad, como un análisis de todo lo acontecido en la oficina en materia de ODS, el cuál reúne:

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



07. Conclusiones



07. Conclusiones

En definitiva, la OIT de San Pedro del Pinatar reconoce el **importante papel que tienen los destinos y 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 su entorno social, económico y medioambiental.

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

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



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

Informe de Sostenibilidad

Oficina de Turismo de San Pedro del Pinatar

Informe desarrollado en el marco
de un proyecto financiado por

