

# Memoria de sostenibilidad

Oficina de Turismo de Fortuna

Enero 2025. Ed. 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 y acciones estratégicas
- 06 Control y mejora continua
- 07 Conclusiones



# 01. Presentación de la organización



# 01.

## Presentación de la organización

### Quiénes somos

La Oficina Municipal de Turismo de Fortuna se ubica en la Avenida Juan Carlos I y forma parte de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia. Inició su actividad en el año 2004. Además, cuenta con los siguientes certificados: ISO 9001, Q de Calidad Turística, SICTED y S de Sostenibilidad.



# 01.

## Presentación de la organización

### Contacto

- Página web: [www.aytofortuna.es](http://www.aytofortuna.es)
- Teléfono: 968 685 586 Móvil- 648 00 32 25
- Email: [oficinaturismo@aytofortuna.es](mailto:oficinaturismo@aytofortuna.es)
- Dirección: Avenida Juan Carlos I, s/n 30620



# 01.

## Presentación de la organización

### Sobre Fortuna.

Sus más de 2000 años de historia constatada por la existencia de vestigios romanos, vienen marcados por sus **manantiales y aguas termales**. También situada en el mapa con el reconocimiento de poseer un patrimonio arqueológico de gran interés en la cuenca del Mediterráneo, por ser único: la **Cueva Negra** y el antiguo **Balneario Romano**.

Además cuenta con una gran herencia ambiental, dos espacios naturales protegidos: el **Parque Regional de la sierra de la Pila**, distinguido por su importante legado biológico, geomorfológico y cultural, y el **Paisaje Protegido Humedal de Ajauque y Rambla Salada**.

Actualmente el municipio de Fortuna cuenta con más de 11.183 habitantes distribuidos en el núcleo urbano y sus 11 pedanías.

En los últimos años y en concreto en el año 2024, uno de los proyectos más importantes que se ha ido desarrollado en Fortuna ha sido la recuperación del patrimonio histórico y arqueológico a través de las diferentes fases de excavaciones realizadas en el yacimiento del antiguo Balneario Romano "Fortuna Balnearis" para su posterior puesta en valor.

# 01.

## Presentación de la organización

### Historia.

En estos años se ha hecho un gran esfuerzo por poner en valor los recursos turísticos de que dispone el municipio, principalmente apostando por Yacimiento del antiguo balneario Romano y que actualmente se está trabajando en una zona no excavada todavía.

También se ha apostado por una digitalización y señalización accesible de los recursos más importantes del núcleo urbano y de los alrededores del municipio con códigos Navilens y Qr, entre ellos las zonas arqueológicas del Yacimiento del antiguo Balneario Romano y La Cueva Negra de la misma época.

Otra parte importantísima, es la puesta en valor de nuestros parajes naturales con la creación de 6 senderos homologados que forman parte de la red de senderos naturales de la Región de Murcia, para ello se señalaron las diferentes rutas, realización de folletos explicativos con mapa y Qr de cada ruta.

Sin duda no podemos dejar de difundir y promocionar desde la oficina de turismo a lo largo de los años nuestras maravillosas aguas termales con más de 2000 años de historia, las cuales pueden disfrutar en cualquiera de los establecimientos de la pedanía de Los Baños de Fortuna.

# 01.

## Presentación de la organización

### Historia.

Integrada en la Concejalía de Turismo, se organizan diversos eventos a lo largo del año como son: Visitas Guiadas por senderos homologados pertenecientes a la Red de Senderos Naturales de la Región de Murcia con un guía experto medioambiental, Muestra Vitivinícola de cosecheros locales con el fin de mantener las raíces y costumbres de nuestros antepasados, Feria de comercio y gastronomía, ruta arqueológica para dar a conocer la importancia de los restos romanos del Yacimiento “Fortuna-Balnearis” y La Cueva Negra, ruta nocturna “Misterios y Leyendas de Fortuna” para dar a conocer hechos históricos ocurridos en diferentes lugares de nuestro municipio, ruta gastronómica anual “Fortuna por e-Tapas” para promocionar nuestra gastronomía.

A través de la diversidad de actividades conseguimos la atracción de visitantes de todas las edades y gustos a nuestros enclaves más turísticos, pero sin duda la mayor atracción año tras año son nuestras aguas termales.

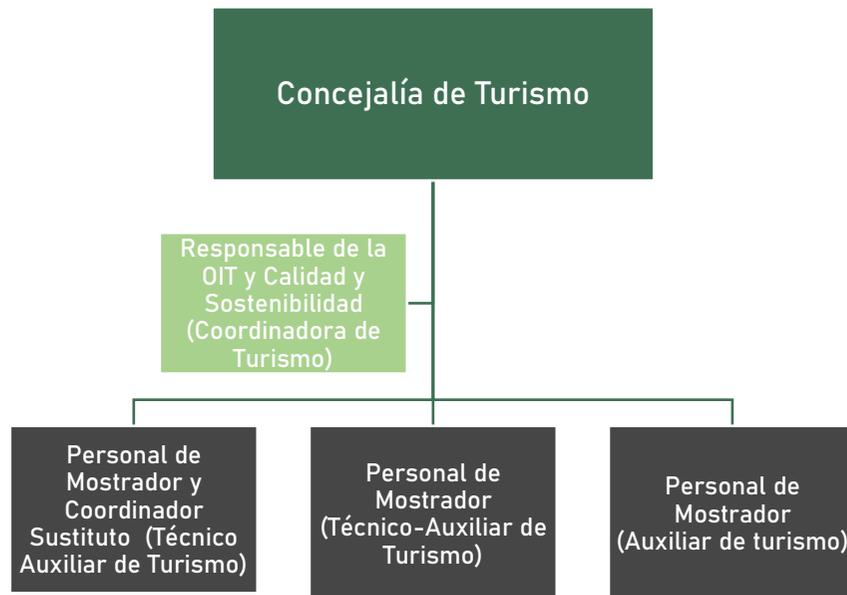
# 01. Presentación de la organización

A qué nos dedicamos



# 01. Presentación de la organización

## Organigrama



# 01.

## Presentación de la organización

### Instalaciones y Equipamientos

- Una pantalla digital interactiva en el interior
- Dos mostradores de atención turística
- Parking adaptado en la misma calle junto a la oficina de Turismo
- Un despacho para reuniones
- Un almacén con información turística
- Página web
- Mupi informativo con callejero, mapa del municipio e información web turística en el exterior de la oficina
- Totem informativo turístico en el exterior de la oficina y en cuatro puntos turísticos estratégicos del municipio, información 24 horas
- Wifi en oficina de turismo
- Redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube)
- Cartelería turística con códigos QR
- Intranet

# 01. Presentación de la organización

## Alianzas con asociaciones

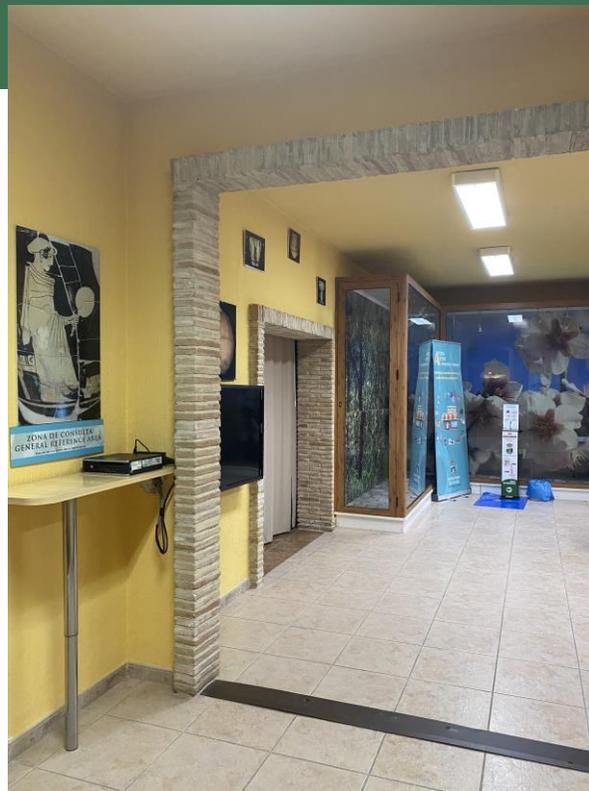
Participamos y colaboramos de forma activa con la oferta turística de la zona (alojamientos, restaurantes) y las siguientes asociaciones y redes empresariales para impulsar la contribución a los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS):



# 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

### Funciones del comité

Asegurar que los sistemas de gestión implantados cumplen con los requisitos de las normas y especificaciones de referencia.

Asegurar que los servicios prestados cumplen los requisitos establecidos y se alcanzan los resultados esperados.

Ser el órgano técnico que proponga, apruebe y valide las modificaciones en los procesos y servicios prestados, incluido el diseño de nuevos servicios.

Identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que se tiene capacidad de actuar, canalizando los intereses de los grupos de interés externos a la organización (otras administraciones locales, empresas, opinión pública, usuarios, asociaciones, etc.).

Aprobar los objetivos y las acciones de mejora en materia de calidad, sostenibilidad y seguridad que integran el Plan de objetivos anuales y el Plan de Sostenibilidad Turísticos de la Red.

## 02. Comité de mejora y sostenibilidad

### Funciones del comité

- Realizar el seguimiento, medición y evaluación de los planes implementados, evaluando su eficacia y sus posibles mejoras.
- Determinar las necesidades formativas para el personal de la Red de Oficinas de Turismo.
- Aprobar los cambios y modificaciones en la plataforma de gestión NEXO.
- Revisar y aprobar la documentación del Sistema de Gestión Integrado.
- Analizar los riesgos asociados a los procesos y valide las acciones derivadas y oportunidades de mejora.
- Determinar el diseño de nuevos servicios, o las modificaciones de los existentes, verificar, validar y aprobar el diseño de nuevos servicios y los cambios en los existentes.

# 03. Política y compromisos de sostenibilidad



# 03. Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

# 03.

## Política y compromisos de sostenibilidad

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

# 03. Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

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

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



# 04.

## Diagnóstico, identificación y priorización

### Análisis interno

#### Análisis Interno

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

Recursos	<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>
Competencias	<p>Promoción y comercialización de la oferta turística a nivel nacional, regional y local.</p>
Tecnologías	<p>Página web Redes sociales Intranet (ITREM) Pantallas digitales /Tótems</p>

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## 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 partícipes de la oferta turística.

En concreto, informamos al turista y visitante sobre los valores tradicionales, la gastronomía propia y aquellos eventos o festividades locales en los que se promueven los recursos y patrimonio autóctono de Fortuna, favoreciendo sobre todo a las pequeñas empresas locales.

Esta información se encuentra disponible en la página web, en los folletos turísticos editados, en la propia OIT y en nuestras redes sociales.



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 2 HAMBRE CERO



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

A través de la edición de folletos, la información online y en la propia OIT y la oferta un gran número de ferias gastronómicas, rutas y visitas turísticas temáticas, promocionamos e instamos a los visitantes y residentes a consumir productos locales.



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 3 SALUD Y BIENESTAR



#### Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Fortuna ofrece innumerables actividades al aire libre como senderismo, bicicleta en montaña, vías ferratas, escalada, espeleología y barrancos, para la práctica deportiva, todo ello en el entorno natural que le rodea: Sierra del Corque, Sierra del Lugar y Parque Regional de los Pozos de la Pila.

Desde la OIT, difundimos estos hábitos y tendencias turísticas saludables y sostenibles con el objetivo de que los turistas, residentes y visitantes conozcan Fortuna de forma activa.

**RUTA GUIADA**  
**GARAPACHA, POZOS DE LA NIEVE Y MOJÓN DE LAS CUATRO CARAS**  
**¡DESCUBRE Y DISFRUTÁMONOS!**

Desde la población de la Garapacha, ascenderemos hasta los Pozos de la Nieve, siguiendo el camino tradicional señalizado como sendero PR-MU 126. El descenso lo haremos siguiendo la pista forestal, pasando por el Mojón de las Cuatro Caras, recientemente restaurado, y el Barranco del Mulo, en el que disfrutaremos de una interesante geomorfología.

- Salida: 8:00 h. Lugar para abandonar en la localidad. La carga puntualidad.
- Duración: 90 min (ida y vuelta)
- Duración aprox.: 4,30 horas
- Dificultad: Escalada 100 metros
- Oportunidad para: realizar actividad debido a la configuración de pendientes y distancias

**Recomendaciones:** Ir equipado con ropa y calzado adecuado para senderismo, mochila con agua y tentempié, protección solar, gorra y gafas de sol.

**RESERVA E INSCRIPCIÓN PREVIA HASTA EL JUEVES, 12 DE SEPTIEMBRE A TRAVÉS DE:**

- Email: [oficinaturismo@aytofortuna.es](mailto:oficinaturismo@aytofortuna.es)
- Tel: 968.68.22.25
- Tel: 968.68.22.96
- [https://www.murciaeritica.es/ve/visitas\\_guiaadas\\_gratuitas/](https://www.murciaeritica.es/ve/visitas_guiaadas_gratuitas/)
- Coste: 10 personas legajo o 10 personas de un día para personas entre 10 y 75 años (60 personas si poseen carnet de senderismo en vigor)

**PLAZAS LIMITADAS**



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



#### Acciones de formación interna

El personal de la oficina recibe formación continua para mejorar sus conocimientos, habilidades y desarrollo profesional. La mayoría de las acciones formativas son desarrolladas por profesionales del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).

#### Acciones de formación externa

El personal de la oficina también ofrece formación continua a los empresarios del municipio distinguidos en el SICTED.

### 5 IGUALDAD DE GÉNERO



#### Participamos en la lucha contra la violencia de género

En colaboración con la Asociación de Mujeres la Purísima el día de la mujer en la propia OIT y en los alrededores se organizan exposiciones culturales para reconocer el papel de la mujer en trabajos tradicionales, como por ejemplo, el encaje de bolillos una técnica que en la actualidad se está perdiendo.

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



#### Mostramos interés por el desarrollo del municipio

Se realizan actividades en colaboración con otras concejalías por ejemplo con la de comercio con la que se comparte la app que permite el uso de la pasarela de pago de actividades turísticas.

### 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Difundimos y promovemos el patrimonio cultural para preservar la identidad local

Promovemos la práctica de programas turísticos propios de la localidad para la puesta en valor del patrimonio histórico, cultural y tradicional así como los productos locales. Instamos a los usuarios a conocer la ciudad de forma sostenible (bicicleta, vehículos eléctricos, patinete, transporte público).

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Potenciamos y promovemos 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.

El Ayuntamiento ha llevado a cabo la Instalación de códigos QR y/o códigos Navilens sistema de marcadores digitales inteligentes diseñados para facilitar la accesibilidad a personas con diversidad funcional, que enlacen a contenidos informativos e inscripción de actividades adaptados a personas en otros idiomas y personas con discapacidad funcional. Se encuentran en 25 puntos turísticos estratégicos distribuidos por todo el municipio.

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

## 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



**Apostamos por la reducción considerable de generación de residuos, mediante actividades de prevención, reducción, reciclaje y reutilización**

Difundimos y damos a conocer aquellas campañas de sensibilización y concienciación organizadas por la Concejalía de Medioambiente que son dirigidas al ciudadano local y el turista con el objetivo de mantener limpio el municipio y promover el reciclaje de los residuos generados.

# 04.

## Diagnóstico, identificación y priorización

### Análisis interno

#### 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Ponemos en valor a los ecosistemas terrestres del municipio y alrededores. Aplicamos buenas prácticas y hacemos partícipes al sector sobre las mismas.

- Ponemos en valor a los espacios naturales de la zona ofreciendo a los turistas, visitantes y residentes información sobre, la fauna y flora observable en ellos y la posibilidad de realizar rutas guiadas.
- En los folletos editados sobre de las rutas de senderismo en espacios naturales se incluyen las siguientes buenas prácticas que instan al visitante a realizar un uso responsable de estos espacios respetando así la fauna y flora autóctona.



Camina siempre por el sendero autorizado. Crear atajos daña a la flora y fauna. También deteriora el suelo.



Lleva sujeta a tu mascota y recuerda recoger sus excrementos y depositarlos en el contenedor más cercano.



Respecta la fauna y la flora del entorno.



Evita hacer ruido, ya que molesta a la fauna y a otros visitantes.



Recuerda que está prohibido hacer fuego. Un descuido sería fatal para la naturaleza.



Hazte responsable de los residuos que generes. Llévatelos a casa o utiliza los contenedores. Recuerda que las colillas y los alimentos también son basura.



Ten en cuenta que este itinerario no es recomendable en verano, debido a la escasez de sombra.



Extrema la precaución por la presencia de precipicios.

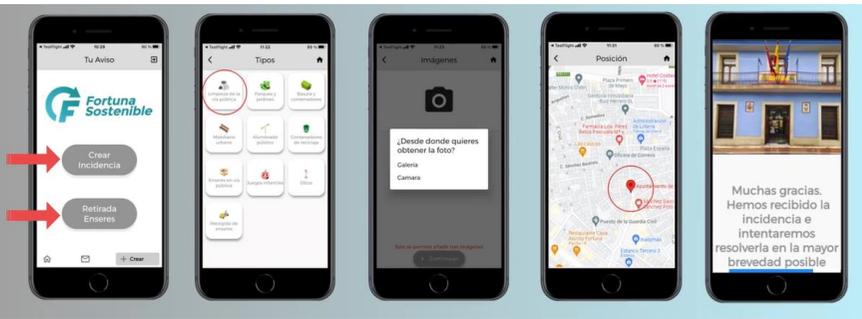
# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno



### Participación ciudadana

Promocionamos y difundimos a través de cartelería el uso entre residentes y turistas de la siguiente App desarrollada por la Concejalía de Medioambiente. La App Fortuna sostenible permite al usuario registrar cualquier incidente que se produzca en el municipio como por ejemplo, falta de limpieza, algún desperfecto en mobiliario o señalización o la necesidad de retirar enseres de la calle.



# 04.

## Diagnóstico, identificación y priorización

### Análisis interno

#### 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Creamos alianzas con los sectores y administraciones para fomentar el desarrollo sostenible del turismo y difundir los valores de los ODS

Formamos parte de redes empresariales como la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia con las que ahora mismo trabajamos para en la configuración de un turismo más sostenible. También estamos Adheridos al SICTED



**RED DE OFICINAS  
DE TURISMO DE LA  
REGIÓN DE MURCIA**

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis externo

A continuación, hemos elaborado un diagnóstico de las capacidades de la oficina (compromisos, políticas y procesos) con el objetivo de identificar aquellos retos y oportunidades a los que nos enfrentamos respecto a la contribución a los ODS, siempre considerando aquellas posibles restricciones en el desarrollo de nuestras actividades y que pueden afectar al cumplimiento de los ODS.



# 04.

## Diagnóstico, identificación y priorización

### Análisis externo

#### Retos

Déficit de medidas potentes de protección y puesta en valor del patrimonio natural, cultural y paisajístico, para hacer frente a su degradación y combatir el vandalismo.

Exposición a los riesgos naturales y problemas vinculados al cambio climático, como inundaciones producidas por lluvias torrenciales, olas de calor o sequías.

Emisiones de gases de efecto invernadero excesivas debidos al transporte a motor y riesgo de contaminación del patrimonio natural por la presencia de urbanizaciones cercanas.

Elevada tasa de pobreza respecto a los indicadores nacionales. Tendencia al decrecimiento económico motivado por la mayor actividad y atractivo del área urbana de Murcia

# 04.

## Diagnóstico, identificación y priorización

### Análisis externo

## Oportunidades

Programas de ayudas y fondos autonómicos, nacionales y europeos para promover el desarrollo sostenible en los destinos turísticos. Programas y fuentes de financiación para la conservación del patrimonio arquitectónico.

Generar alianzas y nuevos negocios con otras grandes empresas del sector que apuestan por la sostenibilidad y desarrollo económico

Ahorro en costes debido a la implantación de buenas prácticas medioambientales que suponen la reducción de consumos energéticos y de agua.

Mejora de la reputación e imagen de la empresa ya que cada vez más consumidores valoran el hecho de que una organización sea respetuosa con el entorno que le rodea.

Fácil adaptación a las futuras normativas en materia de sostenibilidad y medioambiente al haber integrado ya los ODS en la estrategia de la organización.

# 04. 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.



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Grupos de interés

### Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS relacionados
Concejalía de turismo de Fortuna	<ul style="list-style-type: none"><li>Promoción del destino y de la oferta turística (público final y profesionales).</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>	

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Grupos de interés

### Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS relacionados
ITREM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística regional de usuarios.</li> <li>• Promotores de la oferta global del destino</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, eventual o 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>	

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Grupos de interés

### Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Expectativas / Necesidades	ODS relacionados
Proveedores de servicios /materiales	<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> </ul>	 
Oferta turística de la región	<ul style="list-style-type: none"> <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 visitante turista.</li> <li>• Información de la legislación y normativa aplicable.</li> </ul>	    
Residentes / Comunidad Local	<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 on line. Información general de eventos culturales, deportivos...</li> <li>• Información de los servicios municipales.</li> <li>• Integración de los ODS</li> </ul>	    

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Grupos de interés

### Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Expectativas / Necesidades	ODS relacionados
Turistas / Visitantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información imparcial, actualizada y veraz.</li> <li>• Servicio personalizado y amable.</li> <li>• Información en soporte papel y digital.</li> <li>• Información en idiomas.</li> <li>• Acceso a la información 24 horas / 365</li> <li>• Atención a las demandas de información vía RRSS.</li> <li>• Accesibilidad universal.</li> <li>• Experiencia diferenciadora en la visita al OIT.</li> <li>• Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</li> <li>• Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social.</li> </ul>	
Asociaciones sociales y de comerciantes locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de sensibilización y difusión</li> <li>• Colaboración en el ámbito social y medioambiental</li> </ul>	

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis DAFO

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

### DEBILIDADES

- Carencias de equipamientos y servicios en el territorio que propicien centralidades para una gestión más sostenible y mayor calidad de vida de los residentes
- Deterioro ambiental en ciertos entornos que acarrea una pérdida de la biodiversidad y un deterioro del paisaje y calidad de la vida urbana.
- Falta de servicios que exploten y pongan en valor el atractivo turístico del patrimonio natural, cultural y paisajístico del Municipio y contrarresten la pérdida de población de las pedanías altas, cercanas a este patrimonio.
- Problemas de accesibilidad y barreras arquitectónicas, en espacios de uso turístico.
- Falta de personal

### FORTALEZAS

- Riqueza del patrimonio arquitectónico, natural y medioambiental cuyo uso y gestión es clave en la generación de procesos sostenibles.
- Activos culturales, patrimoniales y paisajísticos, como elementos clave para fomentar la actividad turística, la economía y el empleo: Balneario de Leana, Parques Naturales y yacimientos arqueológicos.
- Multiculturalidad y diversidad en el centro histórico, como un factor enriquecedor y base para construir una comunidad integrada.
- Personal formado en materia de sostenibilidad, innovación y calidad. Además, la OIT cuenta con distintivos de calidad como la Q Calidad Turística, S de Sostenibilidad, el sello SICTED y la ISO 9001.
- Existencia de una oferta de senderos recientemente señalizados de pequeño recorrido y uno de gran recorrido en el término municipal.

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis DAF0

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

- Déficit de medidas potentes de protección y puesta en valor del patrimonio natural, cultural y paisajístico, para hacer frente a su degradación y combatir el vandalismo.
- Exposición a los riesgos naturales y problemas vinculados al cambio climático, como inundaciones producidas por lluvias torrenciales, olas de calor o sequías.
- Emisiones de gases de efecto invernadero excesivas debidos al transporte a motor y riesgo de contaminación del patrimonio natural por la presencia de urbanizaciones cercanas.
- Elevada tasa de pobreza (tasa AROPE del 31,9% en comarca oriental, fuente EAPN 2020) respecto a los indicadores nacionales
- Tendencia al decrecimiento económico motivado por la mayor actividad y atractivo del área urbana de Murcia

### OPORTUNIDADES

- Programas de ayudas y fondos autonómicos, nacionales y europeos para promover el desarrollo sostenible en los destinos turísticos.
- Programas y fuentes de financiación para la conservación del patrimonio arquitectónico.
- Nuevos usos vinculados al turismo que favorezcan la conservación del patrimonio arquitectónico municipal, como el antiguo centro de salud.
- Difusión y potenciación de la cultura, deporte (ciclismo), gastronomía, patrimonio y fiestas tradicionales.
- Incremento de la sensibilización ciudadana y del turista en materia medioambiental y ante el reto climático y sus efectos en el entorno.

# 04. 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 Fortuna 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.



# 04. 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 proporciona un valor numérico del 1 = sin relevancia, 2 = poca relevancia, 3= neutro, 4= con relevancia y 5= con bastante relevancia.

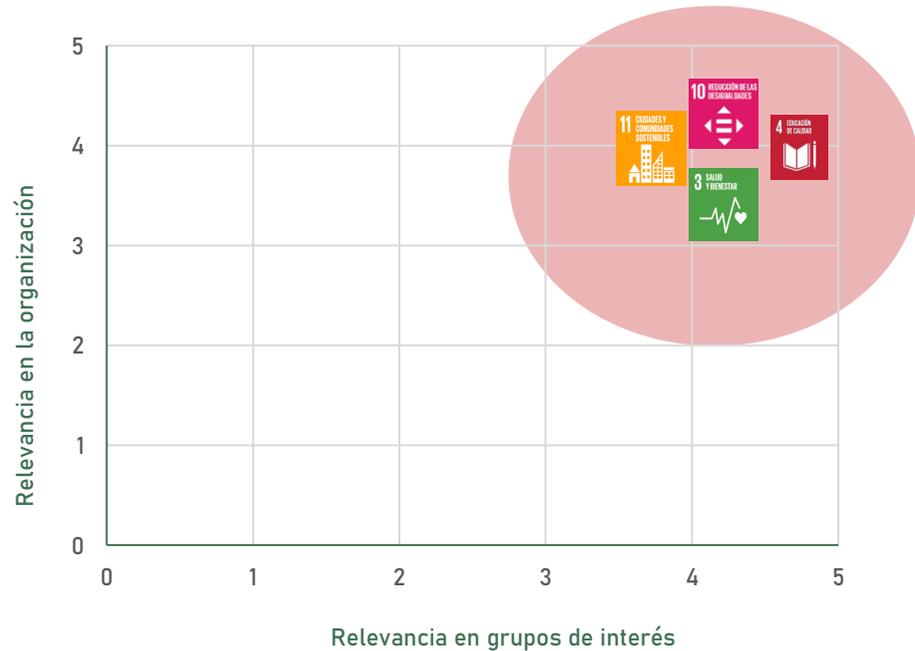


# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Matriz de priorización

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	2	3
ODS 3	3	3
ODS 4	3	5
ODS 6	5	4
ODS 8	3	2
ODS 10	5	5
ODS 11	4	5
ODS 12	3	3
ODS 13	3	4
ODS 17	2	4



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Resultados de la priorización

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



# 05. Plan de sostenibilidad



# 05.

## Plan de sostenibilidad

La Oficina de Turismo de Fortuna 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, 10 y 11

Además, este plan es comunicado a todos los miembros de la organización y revisado anualmente por el Comité de mejora y 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

3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar

### Acciones estratégicas

### Plazo

### Indicadores

### Responsable/s

### Recursos

Difundir hábitos y tendencias saludables y sostenibles a la población y visitantes de Fortuna mediante la creación, diseño y supervisión de 2 nuevas Rutas por el Entorno Natural de Fortuna.

Realizar la difusión y comercialización de las mismas en WhatsApp, RRSS y webs

2025

Nº rutas  
Nº de modalidades de difusión.

Responsable de oficina de turismo  
Concejalía de Turismo

Económicos propios y humanos: Responsable de oficina de turismo y Guía medioambiental

### SEGUIMIENTO:

# 05. 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 estratégicas

### Plazo

### Indicadores

### Responsable/s

### Recursos

1- Promover la formación a profesionales del sector Horeca mediante la organización y difusión de 2 cursos propuestos por entidades de ámbito superior del sector hostelería y turismo (por ejemplo: CCT, Mancomunidad Murcia Rural, etc)

2025

Nº de cursos realizados

Responsable de  
Oficina de turismo.  
Concejalía de turismo

Económicos: propios  
Humanos: propios  
Ofertas formativas de  
entidades .

2- Realizar el 100% de la Formación interna para OT propuesta por el ITREM en 2025, así como cualquier otra propuesta por el Ayuntamiento en relación con la actividad.

2025

% de cursos realizados

Responsable de  
Oficina de turismo.  
Concejalía de turismo

Económicos: propios  
Humanos: propios  
Ofertas formativas de  
entidades.

### SEGUIMIENTO:

# 05. 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 estratégicas

Crear una Ruta inmersiva por el casco urbano, Cueva Negra y Balneario Romano.  
Supervisión del proyecto.  
Difusión del mismo en RRSS, webs y OT

### Plazo

2025

### Indicadores

Realizado SI/NO

### Responsable/s

Responsable de oficina de turismo.  
Concejalía de Turismo

### Recursos

Económicos: subvención y propios. Humanos: propios y empresa externa

### SEGUIMIENTO:

# 05. Plan de sostenibilidad

## 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



META

11.4 Proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural

Acciones estratégicas	Plazo	Indicadores	Responsable/s	Recursos
Difundir el patrimonio y las tradiciones de Fortuna mediante la Organización de la I Jornada Gastronómica tradicional "San Isidro Es tapeo" y I Concurso y encuentro gastronómico temático "Tempus-Fortuna" para conmemorar la historia del municipio.	2025	Eventos realizados si/no Tipos de difusiones realizadas.	Responsable de oficina de Turismo Concejalía de Turismo	Económicos: propios. Humanos: propios

SEGUIMIENTO:

# 06. Control y mejora continua



# 06.

## Seguimiento, medición y evaluación

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 mejora y 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.



# 07. Conclusiones



# 07. Conclusiones

En conclusión, la OIT Fortuna reconoce el importante papel que tienen las organizaciones 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 economía, personas 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 2025.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO) la oficina de turismo en 2025 ha centrado sus esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



A finales de 2025 se realizará un seguimiento y control del desempeño realizado respecto a la contribución al desarrollo sostenible y esos ODS para la mejora continua

Informe desarrollado en el marco  
de un proyecto financiado por



AYUNTAMIENTO DE  
**FORTUNA**



**FORTUNA**  
DESCUBRE LO QUE SOMOS...

