



Informe de sostenibilidad

Oficina de Turismo de Caravaca de la Cruz

Diciembre 2025 Ed.2

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



CARAVACA
DELACRUZ

Se hace camino



01. Presentación de la organización



01. Presentación de la organización

La Oficina de Turismo de Caravaca de la Cruz inició su actividad en 1997. Se encarga principalmente de proporcionar información turística sobre el municipio, la región, a nivel nacional e incluso internacional.. Además, forma parte de la **Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia** y dispone de los siguientes distintivos:



Contacto

- Dirección: C/de las Monjas, 19
- Teléfono: 968 702 424 / 968 701 003
- Email: turismo@caravacadelacruz.es
- Página web: www.turismocaravaca.com



01.

Presentación de la organización

Historia

La Oficina Municipal de Turismo de Caravaca de la Cruz se ubica en la Calle de las Monjas, nº 19, y forma parte de la **Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia**. Inició su actividad en el año 1997. Además, cuenta con los siguientes certificados: ISO-9001, Q de Calidad Turística, SICTED y S de Sostenibilidad.



01.

Presentación de la organización

Instalaciones y equipamiento

La Oficina cuenta con todos los recursos 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 con las herramientas de trabajo cotidianas y material de oficina; ordenador de mesa e impresora, teléfono, mesas, sillas, mostrador, videowall, atril digital con información turística, expositores para el material impreso, folletos informativos, decoración específica del destino, vitrina expositora de merchandising, etc.

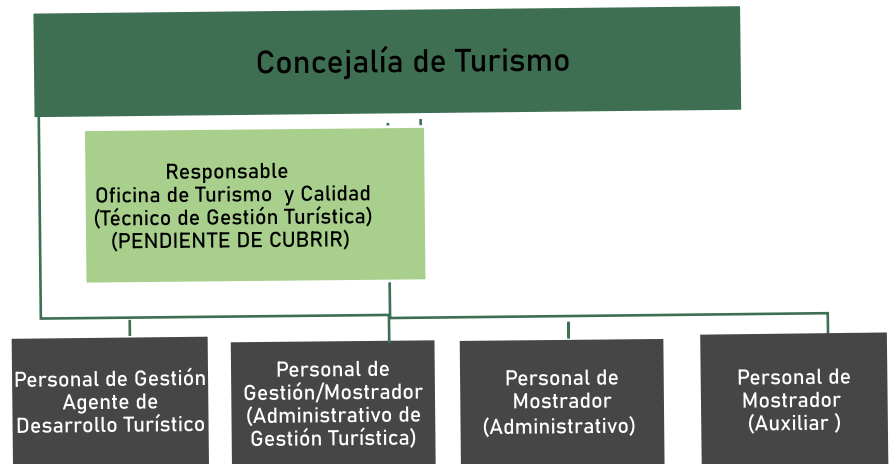
01. Presentación de la organización

A qué nos dedicamos



01. Presentación de la organización

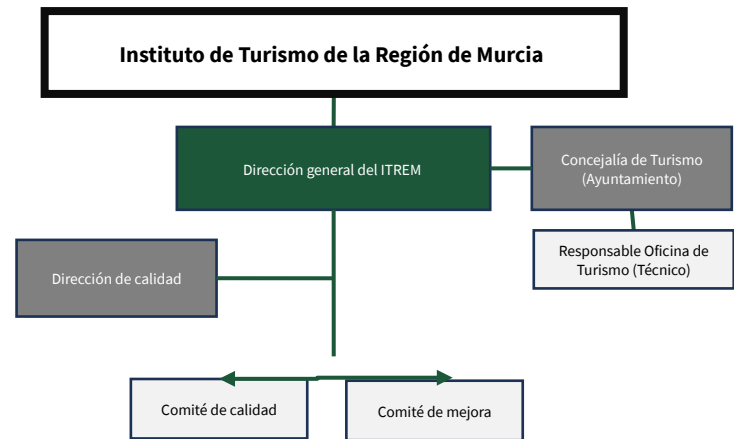
Organigrama



02. Comité de Mejora y Sostenibilidad Composición

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

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



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

02. Comité de mejora y sostenibilidad

Funciones

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 las partes interesadas externas 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

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

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 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 otras partes interesadas, 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	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).
Competencias	Recursos materiales: instalaciones de la oficina, equipos tecnológicos, pantallas, folletos turísticos digitalizados en códigos QR. Promoción y comercialización de la oferta turística a nivel regional y local.
Tecnologías	Página web Redes sociales, Tótem digitales, pantallas digitales Intranet (ITREM)
Documentación	Política de sostenibilidad y calidad de la Red de OIT DC-OFT-07 Decálogo ODS

04.

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 partícipes de la oferta turística.

Informamos al turista, visitante y residente sobre los valores tradicionales, la gastronomía propia y aquellos eventos, o festividades que se celebran en la localidad (Feria de Caravaca, Fiesta de las Cuadrillas con el Mercado de Tradiciones Campesinas, Fiestas en Honor a la Stma. y Vera Cruz, de Interés Turístico Internacional, en el que se incluye el Festejo de Los Caballos del Vino, declarado Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO, Mercados Medieval, entre otros. En este tipo de eventos se dan a conocer los recursos y patrimonio autóctono, favoreciendo sobre todo a las pequeñas empresas locales.



04.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

2 HAMBRE CERO



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

A través de la edición de folletos, organización de mercadillos y ferias gastronómicas y la oferta de un gran número de rutas y visitas turísticas temáticas, promocionamos entre los visitantes y turistas los productos locales y regionales, de km0, con D.O o IGP como el Cordero Segureño, los dulces elaborados por las Monjas Clarisas, Yemas de Caravaca de la Cruz, el Mazapán de Moratalla, los Vinos de Bullas o el Arroz de Calasparra. Además, les informamos en qué lugares pueden encontrar estos productos para dinamizar el comercio local de la zona.



04. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

3 SALUD Y BIENESTAR



Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Difundimos la práctica de un turismo activo y saludable entre turistas a través de la oferta de rutas de senderismo, la vía verde del noroeste o el Camino de la Cruz. De esta forma el turista conoce Caravaca y sus alrededores manteniendo un estilo de vida saludable y activo.



04. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Acciones de formación interna

El personal de la oficina recibe frecuentemente formación para mejorar su desarrollo profesional. Gran parte de esta formación es proporcionada por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) y contemplan temáticas como sostenibilidad, tecnología e innovación o calidad.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Contribución a la eficiencia y ahorro energético

La OIT cuenta con iluminación LED. Además, periódicamente se lleva a cabo un programa de revisiones y mantenimientos necesarios para asegurar la eficiencia y el correcto funcionamiento de los equipos electrónicos (ordenadores, pantallas).

El destino cuenta con 4 puntos de carga para vehículos eléctricos.

04. 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

Formando parte de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) contribuimos a este ODS. Disponemos del diagnóstico del destino, actualmente trabajando en proceso de renovación de esta certificación con el correspondiente avance de Comisión Interdepartamental a Comisión de Seguimiento, aplicando las mejoras de eficiencia, inclusión y sostenibilidad pertinentes.

Además, contamos con nuevas tecnologías, como pantallas digitales, códigos QR, videowall o redes sociales para informar a visitantes, turistas y residentes de la oferta turística de la zona.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Aseguramos que la oferta, comunicación y promoción del destino contempla la inclusión total y el sector turístico pone en marcha todas las herramientas y sistemas para que la experiencia del visitante sea satisfactoria al respecto

En concreto, nuestra página web se encuentra disponible en idiomas (español e inglés), proporcionamos información sobre la accesibilidad de los recursos turísticos, uno de los principales, la Basílica de la Stma. y Vera Cruz cuenta con códigos NAVILENS, una maqueta tiflológica de la misma y rampas de acceso para personas con movilidad reducida.

04.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Trabajamos en la preservación de la identidad del destino, con la puesta en valor del patrimonio histórico, cultural y tradicional, así como los productos locales con una apuesta por promocionar ciudades y transportes sostenibles

- A través de las propia OIT , las redes sociales y nuestra página web promocionamos y difundimos el patrimonio cultural, natural, gastronómico, festivo, artesano... entre otros de Caravaca de la Cruz.
- Instamos a nuestros turistas a dejar su vehículo en el parking disuasorio y conocer la localidad a pie, en bicicleta por la Vía Verde del Noroeste, o en vehículos no contaminantes, creando así una localidad más sostenible para el turista/residente.



04.

Diagnóstico, identificación y priorización

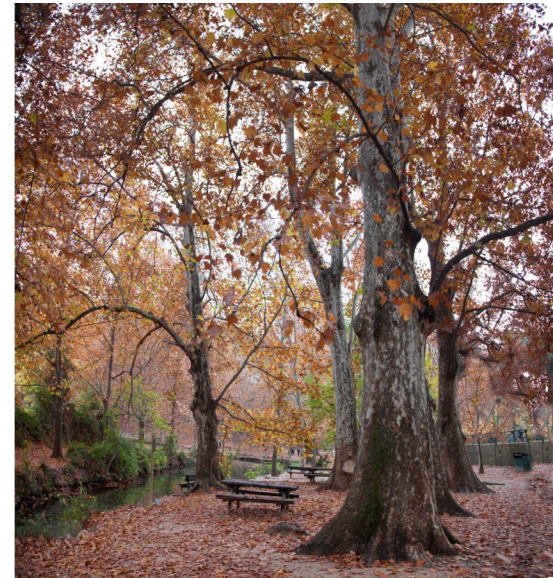
Análisis interno

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Difundimos la huella de carbono del turista y aportamos las herramientas para que tanto el sector como el propio turista pueda actuar para minimizarla.

- En cuanto al reciclaje, actualmente controlamos la gestión del papel/cartón, envases, pilas y tóner, según figura en RITMO, en el apartado de Gestión Medioambiental.
- En redes sociales realizamos publicaciones sobre prácticas medioambientales enmarcadas con los ODS para la sensibilización de turistas, visitantes y residentes.



04.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y alrededores

- A través de la edición de folletos y guías específicas así como la oferta de información en la propia OIT, redes sociales y página web, promocionamos y ponemos en valor los recursos naturales del municipio y alrededores como lo son el Paraje de Fuentes del Marqués, la Sierra de Mojantes, Peña Rubia- El Nevazo, el Gavilán, las Toquillas o Sierra de la Zarza, entre otros.
- Instamos a los turistas y residentes a visitar el Centro de Interpretación de la Naturaleza para conocer la fauna y flora autóctona de la zona.
- En colaboración con la Concejalía de Medioambiente, promocionamos las Jornadas de Celebración del Día Internacional de la Geo-diversidad para fomentar el respeto por la diversidad. Además, con la Concejalía de Deportes difundimos la actividad que anualmente organizan: el Programa municipal de Senderismo, con el que alientan a los participantes sobre el beneficio de caminar por montes y sierras naturales. .



04. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis
interno



D'ruta 2024/25

Que nadie te haga creer que no puedes

27 DE OCTUBRE DE 2024
CERRO DEL CARRO (LOS ROYOS)
Salida: 9:00 hrs. BUS
Duración aproximada: 3,5 hrs.
Distancia aproximada: 10,5 kms.
Dificultad: 2
Desnivel acumulado: 365m

10 DE NOVIEMBRE DE 2024
LOS MORIS (ABARÓN-CIEZA) #
Salida: 7:30 hrs. BUS
Duración aproximada: 5 hrs.
Distancia aproximada: 18 kms.
Dificultad: 2
Desnivel acumulado: 300m

1 DE DICIEMBRE DE 2024
CRISTO DE LOS BUZOS (CERRO DE ROLDÁN) #
Salida: 7:00 hrs. BUS
Duración aproximada: 5 hrs.
Distancia aproximada: 14,5 kms.
Dificultad: 2
Desnivel acumulado: 680m

19 DE ENERO DE 2025
RELOJERO, MURALLAS KING KONG (EL VALLE) #
Salida: 7:00 hrs. BUS
Duración aproximada: 5 hrs.
Distancia aproximada: 14 kms.
Dificultad: 2+
Desnivel acumulado: 800m

9 DE FEBRERO DE 2025
REVOLADORES (PUERTO HONDO-MAZARES) #
Salida: 8:00 hrs. BUS
Duración aproximada: 4 hrs.
Distancia aproximada: 11 kms.
Dificultad: 2+
Desnivel acumulado: 700m

16 DE MARZO DE 2025
VEREDA DE JOSÉ, SENDA DE LOS MORISCOS #
Salida: 7:00 hrs. BUS
Duración aproximada: 6 hrs.
Distancia aproximada: 18 kms.
Dificultad: 2+
Desnivel acumulado: 500m

23-24 Y 25 MAYO DE 2025
VESTE / LETUR #
Salida: Viernes 17:00 hrs. BUS
Dificultad: 2

Para participar en esta jornada, el excursionista debe haber realizado al menos 2 rutas de todo el programa 24/25.
La inscripción a esta ruta de itinerario se realizará 15 días antes de la fecha por confirmación de alojamientos.

PRECIOS:
- 4€ No federados (licencia de 1 día)
- 3€ Federados montaña, licencia en vigor
- INFOSIAS, sólo en dificultad 1+ y a partir de 9 años

* Estas rutas, llevan recargo en la inscripción por gastos de manutención y/o alojamiento. Las fechas pueden estar sometidas a variación con comunicación con antelación.

NIVELES RUTA:
1+ BAJO: itinerario fácil, apto para todo tipo de personas, incluidos niños y personas mayores, con trazado cómodo y desnivel escaso.
2 MEDIO: itinerario apto para personas habituadas al senderismo, con desniveles moderados y trazados más o menos largos, con tramos que discurren por senderos y veredas.
2+ MEDIO ALTO: itinerario largo, apto para personas habituadas al senderismo y montañismo, con desniveles importantes, tramos inestables y tramos que discurren fuera de traza.
3 ALTO: itinerario apto para personas con buena forma física, con fuertes desniveles, pasos expuestos y trazados largos.

NORMATIVA:
El senderista recibirá un sms con el material necesario e imprescindible que debe llevar para su participación en cada ruta. En caso de que los responsables de dicha ruta consideren que no cumple con el requisito de equipamiento exigido para realizarla, impedirán su participación, en pro de su seguridad y la del grupo.

INSCRIPCIONES:
Desde el lunes anterior a cada ruta, en oficinas del Servicio Municipal de Deportes o en www.sportta.com

+INFO:
968703563 - deportes@carvacadelacruz.es



04.

Diagnóstico, identificación y priorización

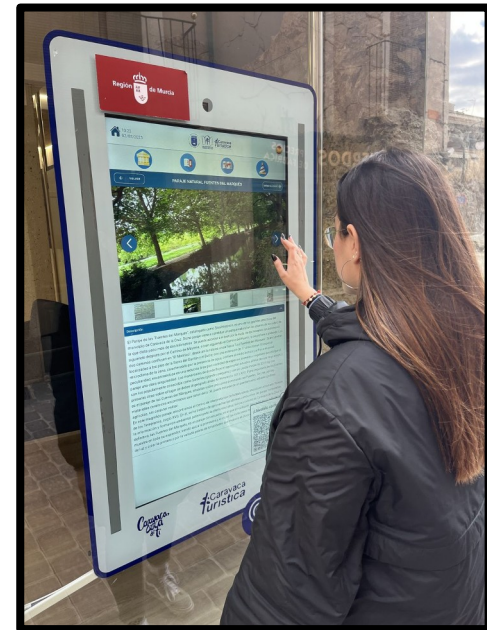
Análisis interno

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



PROYECTO Constituímos un ente de gestión turística aplicando los principios de transparencia y participación pública.

- La asociación gestora de la Oficina de Turismo, pone a disposición pública una memoria sobre las actuaciones realizadas en dicha oficina a lo largo del año.
- Desde el ayuntamiento, se ha habilitado una página web municipal de transparencia, en el que se pueden consultar los detalles de la gestión pública.
- Se realizan eventualmente diferentes consultas ciudadanas, como por ejemplo la de objetivos para la Agenda 2030, en las que la población local contribuye con ideas e intereses para la mejora del municipio.



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 Destinos Turísticos inteligentes DTI o la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia con las que ahora mismo trabajamos para la configuración de un turismo más sostenible.



04. Diagnóstico, identificación y priorización

Alianzas con asociaciones

Participamos y colaboramos de forma activa con los comercios de la localidad y las siguientes entidades turísticas y sociales para el impulso de nuestra contribución a los ODS:



ICTE



RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGION DE MURCIA



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



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.

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

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:

FORTALEZAS

- Calidad, variedad y diversidad del patrimonio.
- Reconocimiento internacional por la Vera Cruz, la concesión del Año Jubilar a perpetuidad y la declaración de los Caballos del Vino como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad de la UNESCO. Además, poseemos la declaración de las Fiestas de las Cuadrillas de Barranda de Interés Turístico Nacional, y de las Fiestas de en honor a la Stma. y Vera Cruz de Caravaca, declaradas de Interés Turístico Internacional.
- Elevado número de monumentos declarados BIC, el casco histórico declarado Conjunto Histórico-Artístico, el legado de ordenes religiosas fundadas por Santa Teresa de Jesús y San Juan de la Cruz, siendo Caravaca de la Cruz junto a Segovia las únicas ciudades del nuestro país que comparten ambas fundaciones carmelitanas, el entorno natural, en el que destaca las Fuentes del Marqués, y las sierras que rodean a la ciudad con espacios incluidos en la Red Natura 2000.
- Los recursos naturales, el paisaje y la tradición culinaria y enológica de la Comarca del Noroeste, en la que destaca la ruta del vino de la D.O. Bullas, la DO Arroz de Calasparra, DO Quesos de Murcia y la IGP Cordero Segureño.

DEBILIDADES

- Monocultivo turístico de la peregrinación a Caravaca de la Cruz en los años jubilaes con una excesiva concentración de las visitas y estancia media corta.
- Se ha de incentivar el dinamismo del tejido empresarial del sector, aportando cualificación del capital humano y se vea impulsada su rentabilidad económica y social del turismo.
- Se debe propiciar el aprovechamiento de los principales recursos culturales y naturales de la ciudad y de la Comarca del Noroeste.
- Problemas de accesibilidad a la Basílica de la Vera Cruz y seguir apostando por infraestructuras de acogida para visitantes
- Trabajar en pro de instrumentos de planificación, conocimiento y gestión del turismo.

04. 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:

OPORTUNIDADES

- Tendencias actuales del turismo: variedad de productos, posibilidad de experiencias poliédricas (patrimonio, naturaleza, gastronomía, etc.), el transporte en vehículo privado, el descubrimiento de lo local.
- Implicación de las administraciones públicas en el desarrollo turístico de Caravaca de la Cruz, en particular el Ayuntamiento y la Comunidad Autónoma. Asimismo, iniciativas como el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España, los Fondos Europeos Next Generation o los Planes de Sostenibilidad en Destino Turístico: DTI, el Camino de la Cruz y recuperación del convento de San José como elemento para la transformación del turismo y las dinámicas urbanas del casco histórico

AMENAZAS

- Búsqueda de coordinación y colaboración de los destinos de los caminos de la Cruz y con el resto de municipios de la Comarca.
- Excesiva dependencia de mecanismos de financiación como los incentivos fiscales derivados de la declaración de acontecimiento de excepcional interés público.

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 Caravaca de la Cruz, ha identificado y seleccionado aquellas más vinculadas a la implantación de los ODS y a sus particularidades. Esta identificación es revisada anualmente tanto por la Red como por parte de la propia OIT.







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

Las opiniones de los actores municipales que forman parte de las diferentes partes interesadas son recabadas por la OIT de Caravaca de la Cruz 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 Partes interesadas identificadas y priorizadas

Partes interesadas	Necesidades / Expectativas	ODS relacionados
Concejalía de Turismo de Caravaca	<ul style="list-style-type: none">• Promoción del destino y de la oferta turística (público final y profesionales).• 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 Partes interesadas identificadas y priorizadas

Partes interesadas	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
Medioambiente	<ul style="list-style-type: none">Sensibilización en sostenibilidad medioambiental al público final. Aplicación de medidas medioambientales.	 
Cultura y patrimonio	<ul style="list-style-type: none">Puesta en valor de los recursos turísticos patrimoniales. Actualización de la información de los recursos y eventos a través de la web institucional y de las propias webs municipales. Difusión de los eventos culturales al público final.	 

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas










Lista de Partes interesadas identificadas y priorizadas

Partes interesadas	Necesidades / Expectativas	ODS relacionados
ITREM Personal interno, eventual o subcontratado	<ul style="list-style-type: none">• Estadística regional de usuarios.• Promotores de la oferta global del destino• 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. • Estabilidad laboral• Remuneración según convenios• Promoción interna• Formación y reciclaje personal• Conciliación vida familiar• Buen ambiente de trabajo	<p>1 FIN DE LA POBREZA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 3 SALUD Y BIENESTAR 5 IGUALDAD DE GÉNERO 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>

04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Partes interesadas



Lista de Partes interesadas identificadas y priorizadas

Partes interesadas	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 región	<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 visitante turista. 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 on line. 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 Partes interesadas identificadas y priorizadas

Partes interesadas	Expectativas / Necesidades	ODS relacionados
Turistas / Visitantes	<ul style="list-style-type: none">• Información imparcial, actualizada y veraz.• Servicio personalizado y amable.• Información en soporte papel y digital.• Información en idiomas.• Acceso a la información 24 horas / 365• Atención a las demandas de información vía RRSS.• Accesibilidad universal.• Experiencia diferenciadora en la visita al OIT.• Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.• Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social.	 <p>3 SALUD Y BIENESTAR 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>
Asociaciones sociales y de comerciantes locales	<ul style="list-style-type: none">• Acciones de sensibilización y difusión• Colaboración en el ámbito social y medioambiental	 <p>1 FIN DE LA POBREZA 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>

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 estos objetivos. La implementación de acciones en materia de sostenibilidad en una oficina de turismo es fundamental para contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad, conservar el entorno natural y cultural, y mejorar la calidad de vida de los residentes locales.

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



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

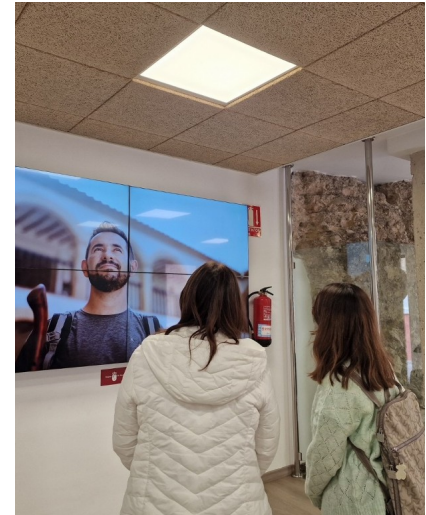
Metodología para la priorización de ODS

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

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

Al grado de **relevancia** se le proporciona un valor numérico del 1= sin relevancia, 2 = poca relevancia, 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.

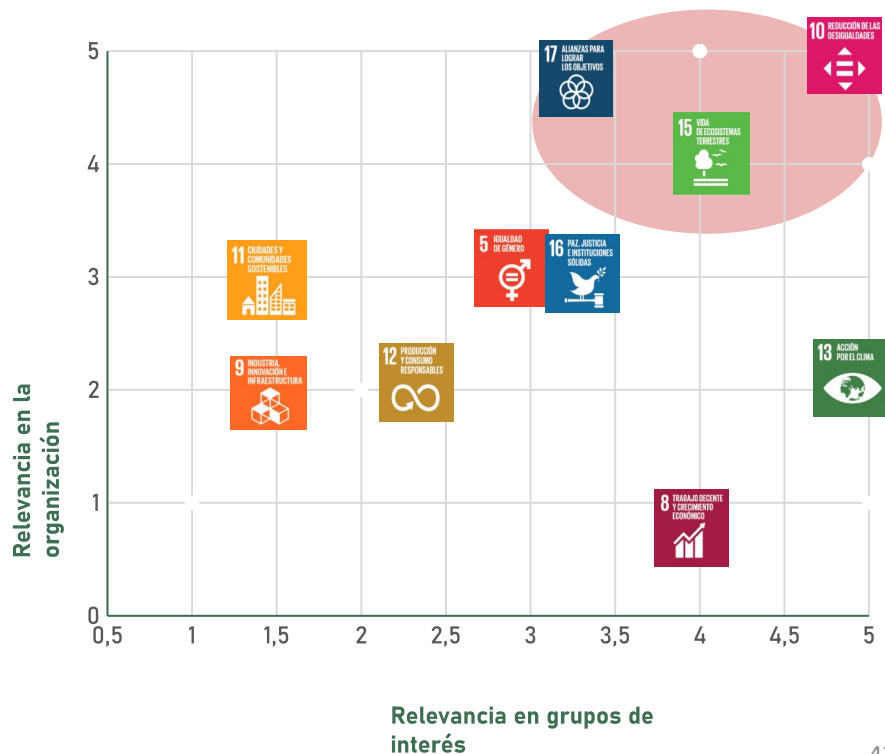


04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Matriz de priorización

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 5	3	3
ODS 8	4	1
ODS 9	1	2
ODS 10	5	5
ODS 11	1	3
ODS 12	4	2
ODS 13	5	2
ODS 15	4	5
ODS 16	3	4
ODS 17	3	5



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 RELEVANCIA (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

A continuación, la OIT 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: 10, 15 y 17

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

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/ s	Recursos
1- Crear un folleto informativo con información relevante en colaboración con ASCRUZ para las personas con diversidad funcional con espectro autista.	2025	Folleto realizado SI/NO	Concejalía de turismo	Económicos y humanos propios
2- Eliminar las barreras para turistas con problemas de visión, a través de la colaboración en la creación de la información que conste en los códigos Navilens que se instalarán en el “Camino de Levante accesible”. También haremos su difusión desde los medios de la OIT.	2025	Nº códigos generados y colocados: Nº de publicaciones	Concejalía de turismo Dirección General de Calidad y competitividad turística	Económicos y humanos propios

SEGUIMIENTO: 1- Nos ponemos en contacto con Ascruz, para que nos ayuden por parte de las personas usuarias, familias y profesionales vinculados, para que nos digan el grado de accesibilidad del contenido (lenguaje claro, diseño inclusivo y adaptaciones cognitivas). Se realiza alguna reunión con ellos para analizar los resultados obtenidos, e identificar posibles mejoras. Y con esto contribuimos así a una comunicación más accesible e inclusiva para las personas con diversidad funcional y trastorno del espectro autista. Se manda a imprenta, para tenerlos disponibles para su distribución y difusión. **Objetivo conseguido.**

2- Seguimos pendientes del inicio del proyecto, por lo que dejamos este objetivo para el año 2026. **Objetivo no conseguido.**

05. Plan de sostenibilidad

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Objetivo/Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s	Recursos
1- Colaborar en la nueva ruta llamada "Anillo verde Caravaca de la Cruz" con la creación de un folleto y realizando su difusión para caminantes y ciclistas desde la oficina, webs y RRSS	2025	Nº de difusiones y publicaciones Folleto realizado SI/NO	Concejalía de turismo	Económicos y humanos propios
2- Creación de un folleto con las 3 rutas urbanas y 2 rutas naturales con QR en wikiloc		Folleto realizado SI/NO		
3-Colaboración en creación y Difusión de Videos y folletos para promoción de cicloturismo desde la Oficina de Turismo.		Videos y Folletos realizados SI/NO		
4- Diseñar los vinilos del Centro de interpretación de la Naturaleza y la preservación del ecosistema.		Realizado si/no.		
5- Crear un folleto divulgativo de las Fuentes del Marques con información sobre buenas practicas y normas de uso del paraje.		Folleto realizado SI/NO		

05. Plan de sostenibilidad

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



SEGUIMIENTO:

1. Se elaboró y difundió el folleto sobre la ruta “Anillo Verde Caravaca de la Cruz” en digital y con una impresión de 1500 copias en papel, haciendo difusión en webs, RRSS y nota de prensa. OBJETIVO CONSEGUIDO
2. Se creó un folleto digital con las 3 rutas urbanas: Ruta festera, Ruta cultura y naturaleza y Ruta miradores y 2 rutas naturales: Ruta Cerro Trompetero, y Ruta de los almendros, También se adquirió 7500 copias en papel. OBJETIVO CONSEGUIDO
3. Se produjeron vídeos y materiales divulgativos para fomentar el cicloturismo responsable y el respeto por los ecosistemas. Se han difundido en RRSS y en Ferias. OBJETIVO CONSEGUIDO
4. Se elaboraron vinilos para el Centro de interpretación de la Naturaleza, de las Fuentes del Marqués y de su ecosistema. OBJETIVO CONSEGUIDO
5. Se elaboró el folleto para su difusión en digital y 10.000 copias en papel, de Las Fuentes del Marqués con las normas y la información de buenas prácticas del paraje. OBJETIVO CONSEGUIDO

05. Plan de sostenibilidad

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Objetivo/Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s	Recursos
1- Realizar acciones de difusión y captación de empresas locales que deseen adherirse al SICTED		Nº de nuevos adheridos SICTED		
2- Colaborar en la creación de la nueva Asociación de hosteleros “Gastro Caravaca” y difusión a través de folleto de la Ruta de la Tapa “Sabores del camino” .	2025	Colaboración realizada si/no Folleto si/no	Concejalía Turismo	Económicos y humanos
3- Colaborar en la creación de la nueva Asociación de Turismo Rural en Caravaca. Realizar la difusión que corresponda para dar impulso al sector de Turismo de interior.		Colaboración realizada Difusión realizada si/no		

SEGUIMIENTO: 1. Se realizaron acciones de difusión y captación de empresas locales para su adhesión al Sicted consiguiendo 5 nuevos distinguidos y x adheridos durante el 2025.

2. Se colaboró en la creación de la Asociación “Gastro Caravaca” y se difundió junto a la I Ruta de la Tapa “Sabores del Camino” mediante 1.000 folletos, web, RRSS, etc. con gran aceptación.

3. Se apoyó la creación de la Asociación de Turismo Rural en Caravaca, impulsando la promoción del turismo de interior. Se hizo una campaña con creación de spot publicitario, cuñas, fotos y reels a nivel regional y nacional.

Se realizó seguimiento de la participación empresarial y del alcance de los materiales, asegurando visibilidad y dinamización del sector turístico local. **Objetivos conseguidos.**

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 de Sistema y Memoria anual (F-MQ01-03), que es llevado a cabo con carácter anual por la responsable de la OIT.

Así mismo los indicadores asociados a los objetivos, metas y acciones que desarrollan los compromisos adquiridos con los ODS que han sido priorizados por la OIT, son revisados con carácter cuatrimestral, tal y como indica el P-OFT-01 de Planificación del sistema.

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



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 conclusión, la OIT de Caravaca de la Cruz 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.

Este informe contiene un **resumen de las acciones** con las que actualmente la organización contribuye al desarrollo sostenible así como aquellas acciones que se llevaron a cabo en 2025.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), la OIT de Caravaca de la Cruz finalmente en 2025 centró sus esfuerzos en contribuir a los siguientes **ODS**:



Continuaremos en 2026 con nuevas iniciativas que contribuyan a los Objetivos de desarrollo sostenible.

Informe desarrollado en el marco
de un proyecto financiado por

