



TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA DE MAZARRÓN: GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA DE MAZARRÓN

3



**TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA DE MAZARRÓN:
GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA DE MAZARRÓN**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4	6. DEFINICIÓN DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO	32
1.1. Contexto y Justificación del proyecto	5	6.1. Indicadores estratégicos de gestión turística	33
1.2. Objetivos del documento	6	6.2. Indicadores operativos del desempeño del Ente Gestor	33
1.3. Metodología de trabajo	7	6.3. Indicadores de satisfacción y calidad turística	34
1.4. Fuentes de información consultadas	8	6.4. Indicadores de sostenibilidad económica, ambiental y social	34
2. ESTRUCTURA DEL ENTE GESTOR	10	7. PUESTA EN MARCHA DE LOS MECANISMOS DE COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN	36
2.1. Naturaleza Institucional del Ente Gestor	11	7.1. Convocatoria e inicio de actividades del Consejo Rector	38
2.2. Composición del Consejo Rector	11	7.2. Convocatoria y funcionamiento del Consejo Asesor Mixto	38
2.3. Composición del Consejo Asesor Mixto (Público-Privado)	13	7.3. Implementación y lanzamiento de la Plataforma Digital de Gobernanza	39
2.4. Unidad Técnica de Gestión	15	7.4. Primeras acciones de capacitación y transferencia de conocimientos	39
2.5. Funciones específicas del ente gestor	16	8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
3. DEFINICIÓN DE ATRIBUTOS PARA IMPULSAR LA GOBERNANZA	18	8.1. Valoración general del modelo propuesto	41
3.1. Transparencia y rendición de cuentas	19	8.2. Próximos pasos para consolidar el modelo	42
3.2. Participación efectiva y estructurada	19	8.3. Recomendaciones para la mejora continua del modelo de gestión turística	42
3.3. Responsabilidad y liderazgo claro	20		
3.4. Sostenibilidad y calidad turística	20		
3.5. Capacidad técnica y especialización	21		
4. DEFINICIÓN DEL MODELO DE COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA	22	ANEXOS	
4.1. Mecanismos de participación del sector privado	23	ANEXO 1	43
4.2. Roles y responsabilidades en la colaboración	25	Diagrama de estructura de Ente Gestor del Destino Turístico de Mazarrón (EGDTM).	
4.3. Instrumentos jurídicos y administrativos para la colaboración	26	ANEXO 2	46
4.4. Criterios para la participación del sector privado	27	Memorando de colaboración público-privada: Modelo de convenio o declaración de intenciones para implicar al tejido empresarial.	
5. DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS NECESARIOS	28	ANEXO 3	50
5.1. Procedimientos para la planificación estratégica y operativa	30	Reglamento de régimen interno del EGDTM: Redactado como documento autónomo y aprobado por comisión de gobierno.	
5.2. Procedimientos para la gestión económica y financiera	30		
5.3. Procedimientos para la participación ciudadana y consultas públicas	30		
5.4. Procedimientos para el seguimiento y evaluación de resultados	31		





1.1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Mazarrón se enfrenta a un contexto turístico cada vez más competitivo y dinámico, en el que destinos que promueven modelos innovadores y sostenibles tienen mayores oportunidades de atraer visitantes e inversiones. Históricamente, la gestión turística local ha mostrado limitaciones en términos de coordinación, colaboración público-privada estructurada y enfoque estratégico, generando la necesidad de transformar la forma en la que se gestionan los recursos turísticos.

El presente proyecto responde a estas necesidades mediante la propuesta de un modelo híbrido, basado en la gestión pública directa desde la Concejalía de Turismo, con participación del sector privado y ciudadanía en calidad consultiva. La transformación propuesta busca mejorar la competitividad turística, aumentar la satisfacción de visitantes y residentes, fomentar la sostenibilidad ambiental, económica y social, y fortalecer la cohesión social mediante una colaboración efectiva en la gestión del destino.

1.2. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO

Los objetivos específicos del presente documento son:

- Presentar la estructura organizativa y funcional del nuevo Ente Gestor del Destino Turístico.
- Definir los atributos clave necesarios para impulsar una gobernanza efectiva, colaborativa y transparente.
- Establecer el modelo de colaboración público-privada para el desarrollo turístico sostenible de Mazarrón.
- Detallar procedimientos operativos y administrativos necesarios para el correcto funcionamiento del Ente Gestor.
- Establecer indicadores claros para el seguimiento y evaluación del modelo.
- Describir los primeros pasos y mecanismos concretos para la puesta en marcha del modelo propuesto.



1.3. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El desarrollo del presente documento se ha basado en una metodología participativa, técnica y estructurada, centrada en el conocimiento del territorio, la implicación de los actores clave y el análisis estratégico de la realidad turística de Mazarrón. Los principales elementos metodológicos han sido los siguientes:

- **Revisión documental:** análisis de planes y documentos previos, como el Plan Director de Turismo 2018–2023, el Plan Estratégico de Turismo 2020–2030 y normativas sectoriales relevantes (incluyendo SICTED y normativa e informes sobre gobernanza turística local).
- **Diagnóstico participativo:** elaboración de un diagnóstico a través de dinámicas colaborativas, mesas sectoriales y sesiones de trabajo que permitieron identificar necesidades, debilidades, oportunidades y fortalezas del modelo turístico actual.
- **Identificación y clasificación de stakeholders:** mapeo de actores clave del ecosistema turístico local, agrupándolos en subgrupos para su adecuada representación e integración en el modelo de gobernanza.
- **Diseño técnico-operativo:** desarrollo estructurado del modelo de gobernanza mediante una propuesta funcional y organizativa concreta del Ente Gestor del Destino Turístico de Mazarrón (EGDTM), con definición de funciones, procesos, procedimientos y herramientas de participación.
- **Validación institucional:** contraste progresivo de los avances con la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Mazarrón, asegurando la adecuación a los objetivos institucionales, normativos y de sostenibilidad del municipio.

Esta metodología ha garantizado una construcción colectiva del modelo, equilibrando el liderazgo público con la implicación del tejido empresarial y social, clave para la consolidación de un destino turístico más competitivo, inclusivo y sostenible.





1.4. FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS

■ Para la elaboración del presente documento se ha llevado a cabo una revisión documental y metodológica exhaustiva, combinando referencias normativas, estudios técnicos y resultados de procesos participativos realizados durante el desarrollo del proyecto. Las principales fuentes empleadas han sido:

- Documento “Modelos de Gestión Turística Local. Principios y Prácticas”, editado por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y la Secretaría de Estado de Turismo, que ofrece una base teórica y operativa para el análisis de modelos de gobernanza turística con enfoque público, privado o mixto.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, así como su normativa complementaria, como marco legal básico para la organización y competencias de las entidades locales en materia de turismo y colaboración público-privada.
- Reglamento de Organización Municipal del Ayuntamiento de Mazarrón, que ha servido de referencia para adaptar la propuesta organizativa e Institucional del Ente Gestor del Destino Turístico Municipal (EGDTM) a la estructura administrativa del consistorio.



- Documentación técnica elaborada durante el proyecto, incluyendo:
 - Memoria - Actuaciones para la Transformación del Modelo de Gestión Turística de Mazarrón.
 - Entregables I y II del proyecto: Identificación de necesidades, diagnóstico del sector y definición preliminar del modelo de gobernanza.
 - Conclusiones de las Mesas de Trabajo sectoriales (detección de necesidades, análisis estratégico y posicionamiento del destino)
 - Plan Estratégico de Mazarrón 2020–2030 y Plan Director de Turismo 2018–2023, como marcos estratégicos de referencia municipal.
- Fuentes estadísticas y registros oficiales del sector turístico, como:
 - Registro de empresas turísticas del ITREM (Instituto de Turismo de la Región de Murcia).
 - Portal web del Ayuntamiento de Mazarrón.
 - Portal de estadísticas del turismo de la Región de Murcia.

Estas fuentes han aportado tanto una base legal y metodológica sólida como evidencia empírica y contextual para la construcción del nuevo modelo de gestión turística de Mazarrón, garantizando su adecuación, viabilidad y alineación con las buenas prácticas nacionales.

2

ESTRUCTURA DEL ENTE GESTOR

2.1. NATURALEZA INSTITUCIONAL DEL ENTE GESTOR

El Ente Gestor del Destino Turístico de Mazarrón (EGDTM) será un órgano administrativo interno, dependiente directamente de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento, con autonomía funcional específica para la gestión turística local.

Su estructura garantiza un liderazgo institucional claro y transparente, con plena integración en la administración municipal.

2.2. COMPOSICIÓN DEL CONSEJO RECTOR Y FUNCIONES DE CADA UNO DE LOS MIEMBROS QUE LO INTEGRAN

El Consejo Rector constituye el órgano de dirección estratégica y supervisión del modelo de gestión turística de Mazarrón, con competencias decisorias sobre la planificación, priorización de acciones, validación presupuestaria y seguimiento del desempeño del Ente Gestor. Estará presidido por la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Mazarrón, quien ejercerá el liderazgo institucional en la implantación del nuevo modelo de gobernanza.

Este órgano se configura como una estructura de carácter técnico-político, que garantiza la coherencia de las decisiones turísticas con la estrategia municipal, al tiempo que articula la participación estructurada del personal técnico adscrito a la unidad de gestión turística local. Su funcionamiento se rige por los principios de eficacia, rendición de cuentas, transparencia y servicio al interés general del destino.

La composición del Consejo Rector se limitará exclusivamente a representantes del propio Ayuntamiento, para preservar su capacidad plena de liderazgo y decisión, aunque mantendrá canales de interlocución y colaboración activa con los órganos consultivos y técnicos definidos en el modelo.

■ **Presidencia: Concejal/a de Turismo**

- Coordina la dirección estratégica y política del ente.
- Representa institucionalmente al EGD TM en actos oficiales.
- Preside y modera las reuniones del Consejo Rector.

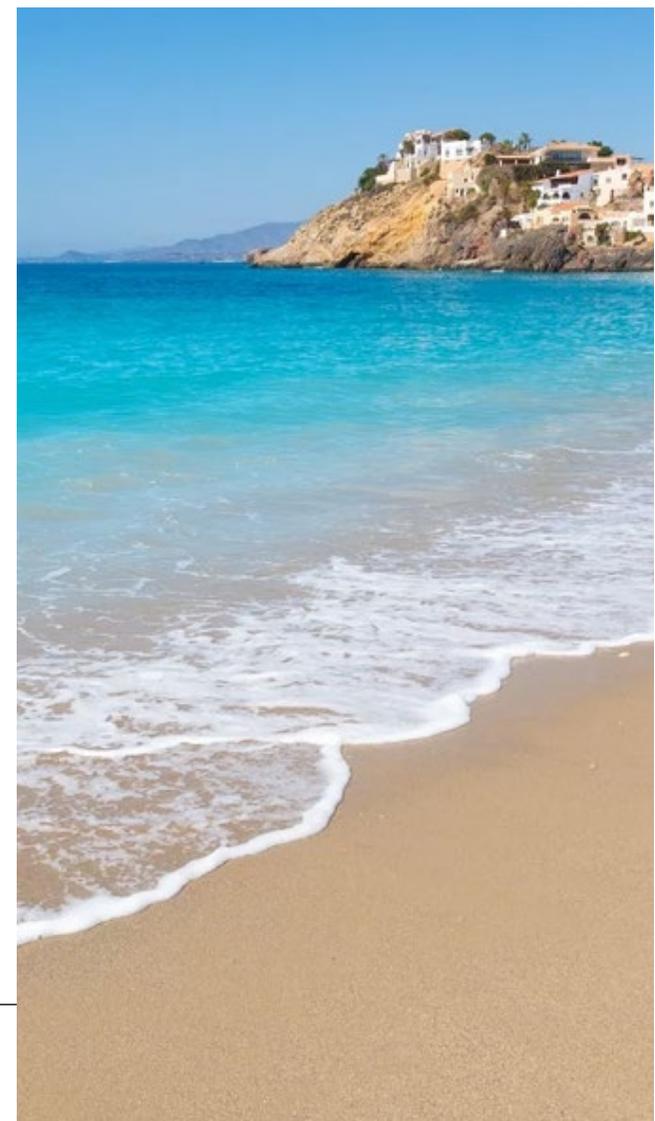
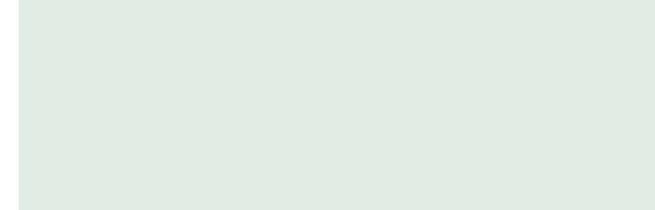
■ **Secretaría Técnica: Personal vinculado al área de turismo**

- Apoya la dirección estratégica del ente.

■ **Vocalía Técnica: Personal técnico vinculado al EGD TM**

- Asesora técnicamente al Consejo Rector.
- Propone y desarrolla proyectos específicos.
- Coordina la ejecución de acciones aprobadas.

Se contempla la posibilidad de que la Secretaría Técnica y la Vocalía Técnica sean desempeñadas por la misma persona, siempre que así lo permitan los recursos humanos disponibles y los perfiles profesionales vinculados al EGD TM.



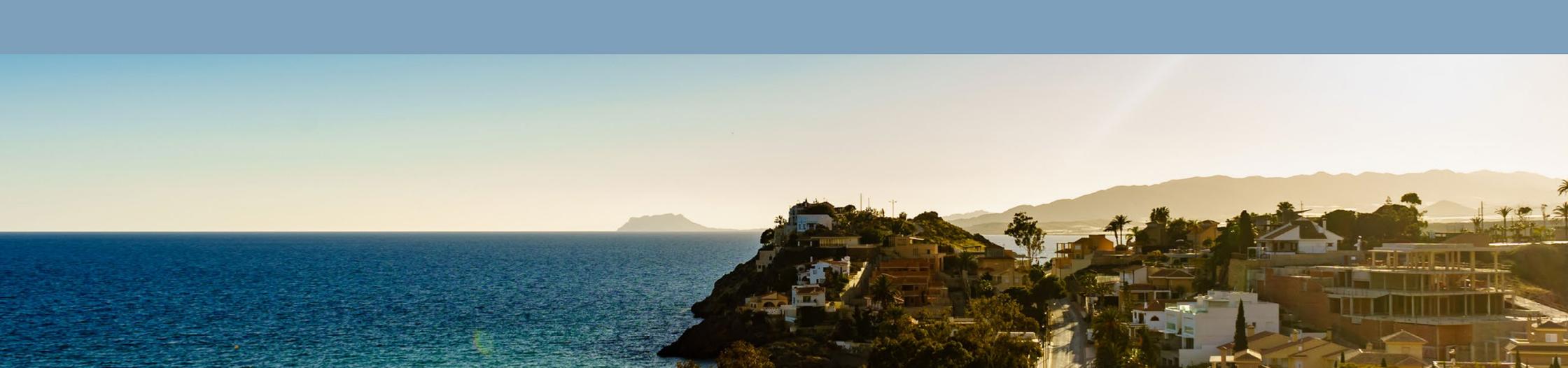
2.3. COMPOSICIÓN DEL CONSEJO ASESOR PÚBLICO-PRIVADO Y FUNCIONES DE LOS REPRESENTANTES QUE LO INTEGRAN

El Consejo Asesor Mixto actuará como órgano consultivo del modelo de gobernanza turística. Estará integrado por la Concejalía de Turismo, representantes relevantes del sector privado, entidades ciudadanas y agentes sociales implicados en el desarrollo turístico de Mazarrón. También podrá contar con la participación de otras concejalías municipales, cuando las temáticas tratadas lo requieran.

En particular, la representación de asociaciones sectoriales vinculadas a la actividad turística (alojamiento, restauración, actividades, comercio, etc.) y de los agentes estratégicos del modelo de gobernanza.

Estos colectivos y entidades privadas manifestarán su compromiso de colaboración con el Ente Gestor mediante la firma de un memorando de entendimiento, que recogerá de forma explícita los principios, objetivos y formas de participación en la gestión turística del destino. El modelo de memorando se incluye en el Anexo 1 del presente documento.





FUNCIONES DEL COMITÉ ASESOR

■ **Presidencia: Concejal/a de Turismo.**

- Convoca y preside las reuniones del Consejo Asesor Público-Privado.
- Actúa como enlace principal entre el Consejo Rector y el Consejo Asesor.

■ **Representantes del sector empresarial turístico local (alojamiento, restauración, actividades turísticas, así como cualquier otra actividad con incidencia en la actividad turística).**

- Aportan experiencia práctica sobre la gestión y operación turística.
- Proponen iniciativas y proyectos desde la perspectiva empresarial.
- Facilitan información clave sobre tendencias y necesidades del mercado.

■ **Representantes de asociaciones sectoriales vinculadas a las actividad turística y agentes estratégicos del modelo de gobernanza.**

- Actúan como interlocutores y coordinadores del tejido asociativo.
- Impulsan la cooperación intersectorial.
- Proponen iniciativas colectivas para la mejora del destino.

■ **Representante regional del ITREM o instituciones turísticas regionales (participación opcional).**

- Aporta una visión estratégica desde el ámbito regional.
- Facilita la integración del destino en estrategias regionales de turismo.
- Asesora sobre buenas prácticas y oportunidades de financiación.

■ **Otras Concejalías Municipales (según necesidades).**

- Participan en reuniones específicas según la temática de los asuntos tratados.
- Colaboran en acciones puntuales relacionadas con la actividad turística.



2.4. UNIDAD TÉCNICA DE GESTIÓN

La Unidad Técnica de Gestión será responsable directa de la ejecución de los proyectos y planes aprobados por el Consejo Rector. Estará integrada por:

- **Personal técnico municipal específicamente adscrito a la Concejalía de Turismo.**
 - Dirige y supervisa la ejecución técnica y operativa de los planes aprobados.
 - Coordina al equipo técnico y asegura la consecución de objetivos establecidos.
 - Diseñan y ejecutan campañas de promoción y marketing turístico.
 - Gestionan la Plataforma Digital de Gobernanza y Participación Ciudadana.
 - Recopilan y analizan datos turísticos para facilitar decisiones informadas.
 - Soporte administrativo y de gestión interna.
- **Posibilidad de contratación temporal especializada para la ejecución de proyectos turísticos específicos.**
 - Ejecuta proyectos turísticos específicos que requieren especialización técnica o puntual.



2.5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL ENTE GESTOR

El Ente Gestor tendrá las siguientes funciones específicas:

- Elaborar, implementar y evaluar la Estrategia de Turismo de Mazarrón, y el Plan operativo anual, asegurando su actualización periódica para adaptarse a cambios del entorno turístico.
- Coordinar acciones dirigidas a la mejora continua del destino turístico en términos de calidad, sostenibilidad ambiental, económica y social, y digitalización para aumentar la competitividad.
- Promover una participación consultiva estructurada del sector privado, ciudadanía y otros actores relevantes para garantizar decisiones inclusivas y representativas.
- Gestionar la Plataforma Digital de Gobernanza y Participación Ciudadana, facilitando la comunicación abierta y transparente entre todos los stakeholders del sector turístico.
- Desarrollar y supervisar campañas promocionales y de marketing turístico estratégicas y segmentadas, alineadas con el posicionamiento deseado para el destino.
- Facilitar programas formativos y de capacitación para agentes turísticos locales, promoviendo la mejora continua de competencias profesionales para asegurar la calidad del servicio turístico.
- Evaluar periódicamente resultados mediante indicadores turísticos específicos, permitiendo un seguimiento objetivo y efectivo del desempeño del modelo de gestión implementado.
- Recopilar, analizar y difundir datos sobre la actividad turística en el municipio, proporcionando información precisa para la toma de decisiones estratégicas en planificación, promoción y desarrollo del destino.





3

DEFINICIÓN DE ATRIBUTOS PARA IMPULSAR LA GOBERNANZA





La gobernanza turística efectiva requiere atributos claros que faciliten una gestión colaborativa, transparente, eficiente y sostenible. Estos atributos serán esenciales para asegurar la legitimidad, efectividad y continuidad del modelo propuesto para Mazarrón.

3.1. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La transparencia implica proporcionar información clara y accesible sobre la gestión, decisiones y resultados obtenidos por el Ente Gestor. Se implementarán mecanismos permanentes para asegurar que todas las decisiones, presupuestos, gastos, y resultados de los proyectos sean públicos y accesibles a través de informes periódicos, reuniones y la plataforma digital de gobernanza. Además, la rendición de cuentas implicará la evaluación pública y sistemática del cumplimiento de objetivos mediante indicadores específicos.

3.2. COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA EFECTIVA Y ESTRUCTURADA

La colaboración efectiva del sector privado y la ciudadanía será fundamental para fortalecer la legitimidad y calidad de las decisiones tomadas. Se crearán espacios estructurados, como el Consejo Asesor Mixto y otras mesas sectoriales, como es el caso de la Mesa de la Calidad dentro del proceso de implantación y evolución de SICTED, que aseguren la representación equilibrada y continua de todos los actores interesados, facilitando la inclusión activa en procesos clave como planificación, implementación y evaluación de iniciativas turísticas.

3.3. RESPONSABILIDAD Y LIDERAZGO CLARO

El modelo propuesto establece claramente la responsabilidad última en la Concejalía de Turismo, que ejercerá un liderazgo institucional claro y decidido. Este liderazgo implica asumir compromisos específicos, coordinar esfuerzos entre diferentes actores y garantizar que las decisiones estratégicas sean consistentes, coherentes y orientadas al bien común del destino turístico. Este enfoque permitirá la toma ágil de decisiones y una implementación efectiva de las políticas turísticas.

3.4. SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD TURÍSTICA

La sostenibilidad y calidad turística serán ejes transversales del modelo de gobernanza propuesto. Se promoverán prácticas turísticas que minimicen impactos ambientales, generen beneficios económicos equitativos y mejoren la calidad de vida local. Se implementarán políticas específicas de gestión ambiental, gestión eficiente de recursos, formación continua en calidad turística y promoción de certificaciones turísticas reconocidas, con especial incidencia en la distinción SICTED, como herramientas para consolidar un destino competitivo, atractivo y responsable.





3.5. CAPACIDAD TÉCNICA Y ESPECIALIZACIÓN

La profesionalización y la especialización técnica constituyen pilares fundamentales para asegurar la eficacia y la competitividad del modelo turístico propuesto. El Ente Gestor contará con un equipo cualificado y especializado en áreas clave como el marketing turístico, la gestión digital, el análisis de datos y la sostenibilidad. En caso de no disponer de estos perfiles internamente, se prevé la posibilidad de recurrir a la contratación externa para la prestación de dichos servicios.

Paralelamente, se promoverán programas de formación continua dirigidos tanto al equipo técnico como a los agentes turísticos locales. Estos programas tendrán como objetivo fomentar la innovación, mantener actualizados los conocimientos y habilidades, y fortalecer la capacidad operativa y estratégica del modelo turístico en su conjunto.





El modelo de gobernanza turística propuesto reconoce que la participación de todos los agentes implicados, y en especial sector privado y los agentes estratégicos, es fundamental para garantizar la eficacia, legitimidad y sostenibilidad del destino. Por ello, se establecen diversos mecanismos e instrumentos estables y complementarios que facilitan la implicación real y efectiva de las empresas, asociaciones y entidades vinculadas al turismo:

4.1. MECANISMOS E INSTRUMENTOS DE PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO

a) Consejo Asesor Mixto

Este órgano consultivo permite la participación de asociaciones empresariales, la Cámara de Comercio, colectivos ciudadanos y otras entidades relevantes, sirviendo de canal estructurado para incorporar propuestas, validar planes y generar recomendaciones al Consejo Rector. Se reunirá periódicamente y contará con una presidencia institucional desde la Concejalía de Turismo.

b) Mesa de la Calidad (SICTED)

La Mesa de Calidad, vinculada al Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED), será otro de los espacios clave de participación privada. En ella se integran representantes de los servicios turísticos distinguidos o en proceso de adhesión, junto al gestor SICTED y representantes del Ayuntamiento. Este foro tiene funciones técnicas y estratégicas en la mejora continua del destino, incluyendo:

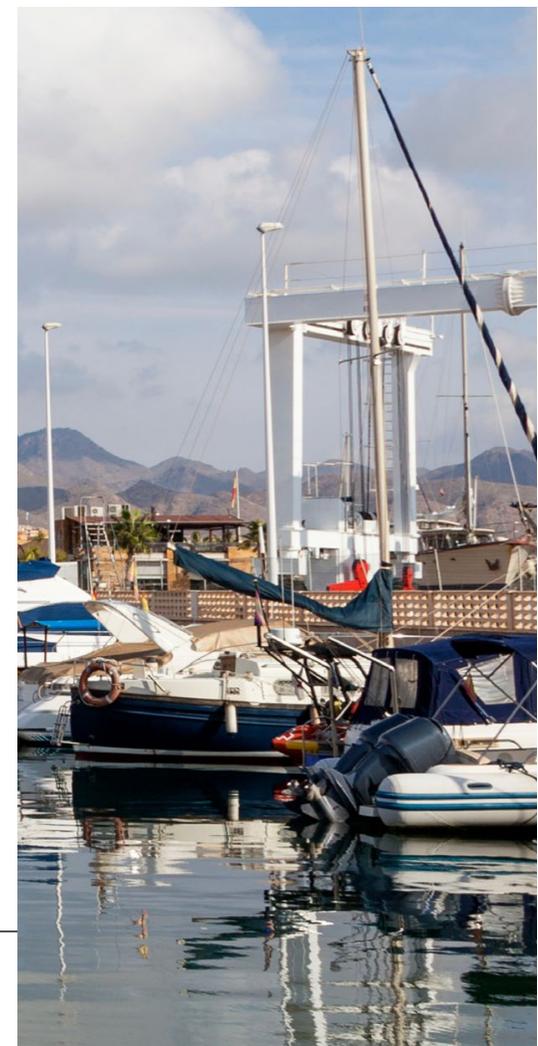
- Propuestas de actuaciones formativas y de mejora.
- Evaluación de indicadores de calidad.
- Revisión del compromiso y cumplimiento de los establecimientos.
- Coordinación con el Ente Gestor para alinear la calidad con la estrategia del destino.

La Mesa de Calidad se regirá por su propio reglamento específico y sus conclusiones se elevarán al Consejo Asesor Mixto.

c) Firma de memorando de colaboración

Las entidades implicadas en la gobernanza firmarán un memorando de colaboración con la Concejalía de Turismo, como expresión formal de su compromiso con los objetivos, valores y dinámicas del modelo de gobernanza turística de Mazarrón. El modelo de memorando se incluye como Anexo 1.

La incorporación de los representantes del Comité Asesor Mixto irá acompañada de la firma de este documento, como prueba de su implicación y compromiso con el modelo y el EGD TM.



d) Plataforma Digital de Gobernanza y Participación

Se habilitará una plataforma digital que facilite la consulta continua, el acceso a la información, la participación abierta (encuestas, formularios, comentarios) y el seguimiento del desempeño turístico. Este canal permitirá una comunicación ágil, transparente y accesible entre el Ente Gestor y el conjunto de actores.

e) Mesas temáticas y grupos de trabajo específicos

Para abordar temáticas estratégicas (promoción, digitalización, sostenibilidad, turismo cultural, etc.), se podrán constituir mesas sectoriales o grupos de trabajo mixtos que reúnan a representantes públicos y privados. Estas estructuras tendrán carácter técnico y propositivo, orientadas a la elaboración de propuestas concretas.

f) Colaboración en acciones y eventos

El modelo fomentará la coorganización de campañas, jornadas, ferias y otras acciones de promoción, sensibilización o formación, como fórmula práctica para afianzar la colaboración público-privada y visibilizar la implicación del sector en el desarrollo turístico del municipio.



4.2. ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA COLABORACIÓN

En este modelo, el Ayuntamiento, a través de la Concejalía de Turismo, asumirá el rol de liderazgo institucional, estableciendo estrategias y objetivos generales. El sector privado, representado principalmente por empresarios turísticos, asociaciones sectoriales y agentes estratégicos, tendrá un rol consultivo esencial, participando en el diseño de propuestas, validación de planes operativos y aportando información estratégica sobre tendencias del mercado. La corresponsabilidad implica también un compromiso claro del sector privado en aportar recursos, experiencia e información para el beneficio común del destino turístico.

4.3. INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA COLABORACIÓN

Para formalizar y facilitar la cooperación público-privada se establecerán instrumentos administrativos específicos, tales como convenios marco, acuerdos de colaboración específicos, etc. Adicionalmente, se dispondrá del sistema de participación a través de la Plataforma Digital de Gobernanza y Participación Ciudadana, que permitirá consultas regulares y comunicación transparente entre las partes involucradas. También se incorporará el Reglamento específico de la Mesa de Calidad SICTED, que garantizará la coordinación y mejora continua en materia de calidad turística. Se celebrarán reuniones periódicas del Comité Asesor para asegurar un seguimiento constante y una retroalimentación efectiva sobre las iniciativas en curso y futuras.



4.4. CRITERIOS PARA LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO Y OTROS AGENTES ESTRATÉGICOS DEL MODELO DE GOBERNANZA

La participación del sector privado estará regida por criterios claros y objetivos que garanticen una representación equilibrada y efectiva. Estos criterios incluirán:

Relevancia sectorial: Participación de sectores clave como alojamiento, restauración, turismo activo y ocio, así como actividades culturales y deportivas.

Representatividad: Participación a través de asociaciones sectoriales que representen intereses colectivos amplios.

Compromiso activo: Participantes que muestren compromiso efectivo en aportar ideas, recursos y esfuerzo para el desarrollo turístico del municipio.

Experiencia y capacidad técnica: Incorporación de actores privados que cuenten con experiencia demostrable y capacidad técnica en sus respectivos sectores, aportando valor añadido a las discusiones y decisiones estratégicas.





5

**DEFINICIÓN DE
PROCEDIMIENTOS NECESARIOS**





La implementación efectiva del modelo de gestión turística requiere la definición clara y estructurada de procedimientos internos que garanticen una gestión coordinada, transparente, participativa y orientada a resultados. Estos procedimientos constituyen el conjunto de operaciones sistemáticas que regulan el funcionamiento del Ente Gestor y aseguran la conexión entre los distintos órganos que integran el modelo de gobernanza.

Cada procedimiento debe estar respaldado por una lógica de trabajo colaborativo entre los actores implicados, asegurando que las decisiones estratégicas se tomen con base en evidencias, criterios técnicos y aportaciones de los diferentes agentes del ecosistema turístico. A través de estos mecanismos, se busca consolidar un modelo dinámico que combine planificación, gestión eficiente de recursos, participación real del sector privado y evaluación continua de los resultados obtenidos.

En este apartado se detallan los principales procedimientos asociados a las funciones clave del Ente Gestor, especificado en una tabla, para cada uno de ellos los actores implicados, el tipo de participación y la frecuencia temporal.

5.1. PROCEDIMIENTOS PARA LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

- Elaboración anual del Plan Operativo, definiendo claramente objetivos, responsables, recursos y cronograma.
- Revisión periódica del Plan Estratégico de Turismo, garantizando su alineación con las necesidades reales del destino.
- Realización regular de mesas sectoriales y consultas a actores clave para la validación de planes operativos.
- Seguimiento trimestral del cumplimiento de metas estratégicas y operativas.

5.2. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

- Elaboración y aprobación anual del presupuesto operativo, con participación del Consejo Rector.
- Establecimiento de controles periódicos para evaluar el cumplimiento presupuestario, garantizando transparencia y eficiencia.
- Gestión rigurosa de solicitudes de subvenciones y financiación externa.

5.3. PROCEDIMIENTOS PARA LA COLABORACIÓN CIUDADANA

- Se fomenta el uso activo de la Plataforma Digital de Gobernanza y Participación Ciudadana como herramienta y canal de comunicación directa entre la ciudadanía, el sector turístico, agentes estratégicos y el EGD TM, promoviendo así una interacción continua y transparente entre todos los agentes implicados.
- Organización de reuniones informativas para presentar resultados y decisiones relevantes.
- Implementación de encuestas periódicas sobre percepción ciudadana y satisfacción turística.

5.4. PROCEDIMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS

- Definición clara y actualización anual del sistema de indicadores turísticos.
- Realización de informes periódicos sobre resultados y desempeño del modelo de gestión.
- Establecimiento de mecanismos regulares de retroalimentación por parte del Consejo Asesor Mixto.
- Evaluación sistemática del grado de cumplimiento de objetivos mediante reuniones de seguimiento internas y externas.

Tabla de procedimientos, con identificación de actores, tipo de participación y frecuencia del procedimiento

PROCEDIMIENTO	ACTORES PRINCIPALES	TIPO DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA
Planificación operativa	Unidad Técnica, Consejo Asesor, Consejo Rector	Técnica, consultiva, decisoria, propositiva	Anual + revisión semestral
Gestión económica-financiera	Unidad Técnica, Consejo Rector, Intervención	Técnica, decisoria, fiscalización	Anual + control trimestral
Participación ciudadana	Unidad Técnica, ciudadanía, asociaciones	Abierta, directa, deliberativa	Trimestral + puntual
Seguimiento y evaluación	Unidad Técnica, Consejo Asesor, Consejo Rector	Evaluación técnica, propuesta, decisión	Semestral + anual



DEFINICIÓN DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Los indicadores de seguimiento permitirán evaluar objetivamente el rendimiento del modelo de gestión turística, verificar el cumplimiento de los objetivos planteados y tomar decisiones informadas para ajustes o mejoras continuas.

6.1. INDICADORES ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN TURÍSTICA

Estos indicadores medirán el logro de objetivos estratégicos del destino, como:

- Tasa de crecimiento anual de visitantes.
- Grado de satisfacción general de los turistas.
- Índice de fidelización y repetición de visitas.
- Posicionamiento competitivo en rankings turísticos regionales y nacionales.
- Incremento anual del gasto medio por turista.

6.2. INDICADORES OPERATIVOS DEL DESEMPEÑO DEL ENTE GESTOR

Estos indicadores permitirán evaluar la efectividad interna del Ente Gestor, incluyendo:

- Grado de ejecución del Plan Operativo Anual.
- Número de proyectos turísticos ejecutados en plazo y presupuesto.
- Participación y asistencia del sector privado en reuniones y actividades convocadas.
- Nivel de implementación efectiva de decisiones adoptadas en el Consejo Rector y Consejo Asesor Público-Privado.
- Evaluación de la transparencia y accesibilidad de información generada por el Ente Gestor.

6.3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD TURÍSTICA

Estos indicadores valorarán directamente la calidad de la experiencia turística ofrecida por el destino:

- Grado de satisfacción global del visitante.
- Porcentaje de establecimientos adheridos al Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED).
- Incremento anual de certificados y distintivos de calidad otorgados.
- Número y tipo de reclamaciones, quejas o sugerencias recibidas y gestionadas satisfactoriamente.

6.4. INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, AMBIENTAL Y SOCIAL

Estos indicadores permitirán evaluar el impacto del turismo en la sostenibilidad del destino:

- Nivel de empleo turístico generado anualmente, especialmente local.
- Índice de crecimiento anual de empresas turísticas locales.
- Número de iniciativas y acciones dirigidas a preservar y mejorar el medio ambiente local.
- Percepción social del turismo por parte de los residentes locales y grado de aceptación comunitaria.



TABLA DE INDICADORES

INDICADOR	TIPO DE ACCIÓN PARA MEDIRLO
Indicadores Estratégicos	
Tasa de crecimiento anual de visitantes	Análisis estadístico anual de entradas turísticas
Grado de satisfacción general de turistas	Encuestas periódicas de satisfacción turística
Índice de fidelización y repetición de visitas	Análisis anual de bases de datos y registros de alojamiento
Posicionamiento competitivo	Evaluación comparativa en rankings turísticos
Incremento anual del gasto medio por turista	Estudio económico anual sobre gasto turístico
Indicadores operativos del EGDTM	
Grado de ejecución del Plan Operativo Anual	Informes trimestrales de ejecución de proyectos
Proyectos ejecutados en plazo y presupuesto	Revisión anual del cumplimiento de cronogramas y presupuestos.
Participación del sector privado	Registro de participación en reuniones y actividades
Implementación efectiva de decisiones adoptadas	Seguimiento sistemático de acuerdos y resoluciones
Transparencia y accesibilidad de información	Publicaciones e informes subidos a la plataforma digital de gobernanza
Indicadores de satisfacción y calidad	
Satisfacción global del visitante	Encuestas regulares al término de la estancia. (colaboración privada). Encuestas de satisfacción del destino (SICTED)
Establecimientos adheridos al sistema SICTED	Monitoreo anual del registro de adhesiones al SICTED
Reclamaciones gestionadas satisfactoriamente	Revisión anual de registros de reclamaciones turísticas
Indicadores de sostenibilidad	
Empleo turístico generado	Estadísticas laborales anuales del sector turístico
Crecimiento de empresas turísticas locales	Registro anual del censo empresarial local turístico
Iniciativas de conservación ambiental	Registro anual de proyectos y actividades medioambientales
Percepción social del turismo	Encuestas anuales de percepción ciudadana sobre el turismo



7

PUESTA EN MARCHA DE LOS MECANISMOS DE COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN



La puesta en marcha efectiva del modelo de gestión turística requiere no solo la activación de sus órganos y herramientas, sino también la consolidación de una cultura de trabajo colaborativo y corresponsable entre los distintos actores implicados. Este proceso inicial es clave para generar confianza, alinear expectativas y establecer dinámicas sostenibles de funcionamiento que refuercen la coherencia entre estrategia, operativa e impacto.

Durante esta fase de despliegue, resulta esencial fomentar el compromiso institucional, garantizar la capacitación adecuada del equipo técnico y facilitar canales ágiles de interlocución con el sector privado y la ciudadanía. Asimismo, deben integrarse progresivamente los mecanismos digitales de participación, reforzar la visibilidad del modelo ante los actores locales y regionales, e iniciar acciones tempranas que den señales claras del cambio en la forma de gestionar el destino.

A continuación, se detallan los pasos prioritarios que permitirán activar progresivamente el modelo, sus órganos y herramientas asociadas, garantizando su operatividad desde una lógica participativa y orientada a resultados.

7.1. CONVOCATORIA E INICIO DE ACTIVIDADES DEL CONSEJO RECTOR

- Realizar la convocatoria formal inicial del Consejo Rector, estableciendo un calendario regular de reuniones mensuales.
- Establecer claramente los temas prioritarios a tratar en la primera sesión, incluyendo la aprobación inicial del Plan Operativo.
- Puesta en marcha de los protocolos claros para la comunicación y seguimiento entre las reuniones.

7.2. CONVOCATORIA Y FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO ASESOR MIXTO

- Convocar formalmente la sesión inaugural del Consejo Asesor Mixto, estableciendo sesiones semestrales ordinarias y extraordinarias según necesidad.
- Definir el alcance y objetivos específicos de asesoramiento, incluyendo propuestas concretas de proyectos y acciones turísticas.
- Dar a conocer cuáles son los canales de retroalimentación del Consejo Asesor hacia el Consejo Rector y la Unidad Técnica de Gestión.



7.3. IMPLEMENTACIÓN Y LANZAMIENTO DE LA PLATAFORMA DIGITAL DE GOBERNANZA

- Desarrollo y puesta en funcionamiento efectiva de la plataforma digital, garantizando acceso público y mecanismos de participación claros.
- Realizar una campaña informativa y de formación inicial dirigida a los actores turísticos y ciudadanía sobre su uso y ventajas.
- Realización de consultas abiertas sobre proyectos estratégicos y operativos.
- Creación de encuestas específicas sobre temas puntuales como satisfacción turística, calidad de servicios e iniciativas de sostenibilidad.
- Publicación de resultados y acciones derivadas de las consultas en la plataforma para asegurar transparencia y comunicación efectiva.

7.4. PRIMERAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

- Identificación inicial de necesidades formativas específicas del sector turístico local mediante encuestas y consultas sectoriales.
- Promover la realización de cursos y talleres orientados a mejorar la calidad, sostenibilidad y digitalización del sector turístico local.
- Establecimiento de alianzas estratégicas con entidades formadoras y centros de investigación para promover la transferencia de conocimientos especializados.





8.1. VALORACIÓN GENERAL DEL MODELO PROPUESTO

El modelo de gestión turística propuesto para Mazarrón destaca por su enfoque innovador y sostenible, poniendo énfasis en la gobernanza participativa y transparente. A través de un esquema colaborativo entre el Ayuntamiento, los agentes implicados en la actividad turística y la ciudadanía, se promueve un desarrollo turístico equilibrado que responde eficazmente a los desafíos actuales y futuros del destino. La integración de mecanismos claros de participación, procedimientos estructurados y un sistema robusto de indicadores permite no solo medir resultados, sino también realizar ajustes oportunos para mejorar continuamente la gestión turística del municipio.

8.2. PRÓXIMOS PASOS PARA CONSOLIDAR EL MODELO

Para consolidar el modelo propuesto, se recomienda:

- Formalizar institucionalmente el Ente Gestor mediante acuerdos específicos aprobados por el Ayuntamiento.
- Implementar la plataforma digital y los procedimientos de participación ciudadana y empresarial.
- Realizar las primeras reuniones del Consejo Rector y Consejo Asesor Mixto, estableciendo bases sólidas de cooperación y comunicación efectiva.
- Desarrollar y ejecutar el primer Plan Operativo Anual con objetivos claros, metas medibles y asignación adecuada de recursos financieros y humanos.
- Iniciar acciones formativas y de sensibilización para actores clave y ciudadanía sobre los beneficios del modelo y la importancia de su participación.

8.3. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA

Finalmente, para asegurar la sostenibilidad y efectividad del modelo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Evaluar anualmente los resultados obtenidos mediante indicadores definidos y realizar ajustes estratégicos basados en dicha evaluación.
- Garantizar la transparencia constante mediante informes públicos periódicos y mecanismos efectivos de comunicación con la ciudadanía y el sector privado.
- Promover la actualización permanente de conocimientos y habilidades del personal técnico y actores turísticos mediante programas continuos de formación y capacitación.
- Mantener activa la cooperación público-privada mediante acciones conjuntas, proyectos estratégicos y reuniones periódicas de seguimiento.
- Fomentar la innovación continua, adaptando regularmente el modelo a las tendencias emergentes y a los cambios en las expectativas de los visitantes y residentes, asegurando así la competitividad sostenible del destino turístico de Mazarrón.



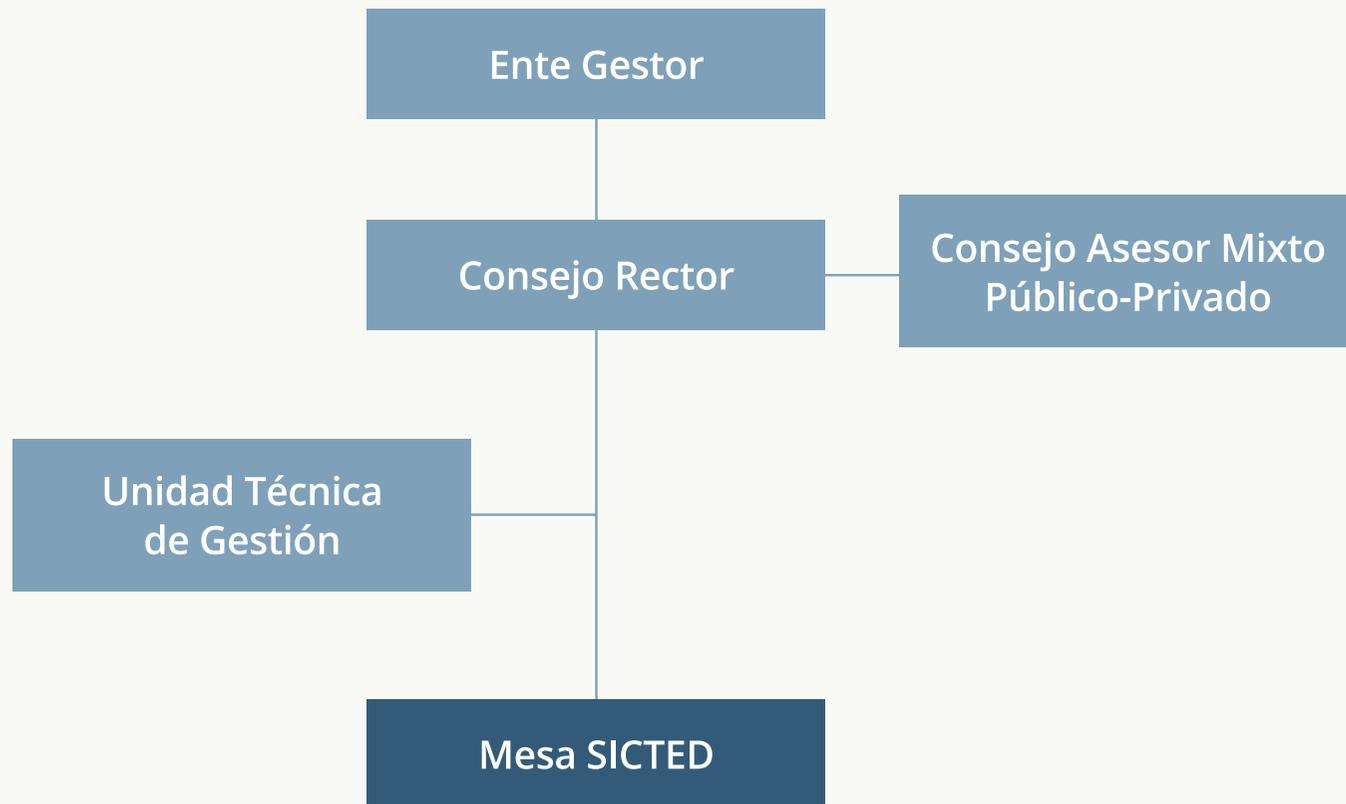
ANEXO

1

Diagrama de estructura organizativa del Ente Gestor del Destino Turístico de Mazarrón (EGDTM).

DIAGRAMA DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Estructura del Ente Gestor del Destino Turístico de Mazarrón



FLUJO DE TOMA DE DECISIONES





ANEXO 2

Memorando de colaboración público-privada. Documento para firmar por parte de la Concejalía de Turismo con los representantes del sector turístico y agentes estratégicos, para su integración en el Comité Asesor Mixto, y con el objeto de afianzar su compromiso con el modelo de gestión turística de Mazarrón.

MEMORANDO DE COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA EN EL MODELO DE GOBERNANZA TURÍSTICA DE MAZARRÓN

1. ANTECEDENTES

El presente acuerdo surge en el marco del proceso de transformación del modelo de gestión turística del municipio de Mazarrón, impulsado por el Ayuntamiento a través del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino “Bahía de Mazarrón Sostenible y Digital”, financiado por los fondos Next Generation EU.

Este proyecto busca sentar las bases de un sistema de gobernanza colaborativa, que promueva la implicación activa de los actores locales-Públicos y Privados-

en la planificación, ejecución y seguimiento de las políticas turísticas del municipio, con el fin de construir un destino más competitivo, sostenible y alineado con los retos actuales del turismo.

El proceso se apoya en un diagnóstico participativo realizado durante mitad de 2025, mediante mesas de trabajo sectoriales, análisis de necesidades y elaboración de un posicionamiento estratégico compartido.

2. OBJETO Y ALCANCE

Este Memorando tiene como finalidad establecer un marco de colaboración entre el Ayuntamiento de Mazarrón, las entidades firmantes del sector empresarial, social, cultural, así como otras administraciones públicas con competencias en turismo, para:

- Consolidar un modelo de gobernanza participada que facilite la toma de decisiones conjunta y representativa.
- Impulsar el desarrollo de proyectos turísticos sostenibles y desestacionalizadores.
- Fomentar la digitalización, la calidad y la innovación en el tejido turístico local.
- Establecer mecanismos de cooperación estables entre los actores implicados.
- Generar una cartera compartida de proyectos prioritarios, basada en diagnósticos previos y actualizaciones periódicas.



3. COMPROMISO ENTRE LAS PARTES

Las entidades firmantes se comprometen a:

1. Participar activamente en los espacios de trabajo y gobernanza que se constituyan, especialmente en el Comité Asesor Mixto.
2. Contribuir al diseño y puesta en marcha de proyectos vinculados a la diversificación de la oferta, digitalización, promoción y mejora del destino.
3. Fomentar la cooperación interempresarial y con la administración local, compartiendo información, recursos y buenas prácticas.
4. Identificar conjuntamente vías de financiación para la ejecución de los proyectos propuestos.
5. Promover un modelo turístico que respete los valores locales y potencie los activos naturales, patrimoniales y culturales del municipio.

4. MECANISMOS DE COORDINACIÓN

a) Consejo Asesor Mixto

Este órgano consultivo permite la participación de asociaciones empresariales, la Cámara de Comercio, colectivos ciudadanos y otras entidades relevantes, sirviendo de canal estructurado para incorporar propuestas, validar planes y generar recomendaciones al Consejo Rector. Se reunirá periódicamente y contará con una presidencia institucional desde la Concejalía de Turismo.

b) Mesa de la Calidad (SICTED)

La Mesa de Calidad, vinculada al Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED), será otro de los espacios clave de participación privada. En ella se integran representantes de los servicios turísticos distinguidos o en proceso de adhesión, junto al gestor SICTED y representantes del Ayuntamiento.

c) Plataforma Digital de Gobernanza y Participación

Se habilitará una plataforma digital que facilite la participación continua, el acceso a la información y el seguimiento del desempeño turístico. Este canal permitirá una comunicación ágil, transparente y accesible entre el Ente Gestor y el conjunto de actores turísticos.

d) Mesas temáticas y grupos de trabajo específicos

Para abordar temáticas estratégicas (promoción, digitalización, sostenibilidad, turismo cultural, etc.), se podrán constituir mesas sectoriales o grupos de trabajo mixtos que reúnan a representantes públicos y privados. Estas estructuras tendrán carácter técnico y propositivo, orientadas a la elaboración de propuestas concretas.

e) Colaboración en acciones y eventos

El modelo fomentará la coorganización de campañas, jornadas, ferias y otras acciones de promoción, sensibilización o formación, como fórmula práctica para afianzar la colaboración público-privada y visibilizar la implicación del sector en el desarrollo turístico del municipio.

5. DURACIÓN Y ADHESIONES

Este Memorando tiene carácter abierto y renovable. Otras entidades podrán adherirse a este marco de colaboración, previa validación por parte del Ente Gestor del Destino Turístico de Mazarrón.

6. CONSIDERACIONES FINALES

Este Memorando de Colaboración no implica compromisos económicos ni contractuales, pero establece la voluntad firme de cooperación estratégica. Las entidades firmantes acuerdan trabajar juntas para hacer de Mazarrón un referente de la gobernanza turística.



ANEXO 3

Reglamento de régimen interno del EGDTM: Redactado como documento autónomo y aprobado por comisión de gobierno.

PREÁMBULO

El Ayuntamiento de Mazarrón reconoce el turismo como un eje estratégico para el desarrollo económico, social y territorial del municipio. Con el fin de implementar un modelo de gestión más sostenible, competitivo, digital y participativo, se constituye el Ente Gestor del Destino Turístico de Mazarrón (EGDTM), como una estructura institucional que canaliza la colaboración público-privada y la colaboración ciudadana en la planificación y gestión turística del destino. Este reglamento regula su organización, funcionamiento y principios de actuación, garantizando transparencia, corresponsabilidad y eficacia.

El presente Reglamento se fundamenta en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; la Ley 6/1988, de 25 de agosto de Régimen local de la Región de Murcia; El Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de Mazarrón; y la Ley 12/2013, de 20 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. DENOMINACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA

El Ente Gestor del Destino Turístico de Mazarrón (EGDTM) es un órgano administrativo municipal dependiente directamente de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Mazarrón. Su naturaleza es pública, con autonomía funcional específica para coordinar, gestionar y promover el desarrollo turístico del municipio en el marco del modelo de gobernanza colaborativa.

ARTÍCULO 2. OBJETO

El EGDTM tiene como objeto la gestión integral del turismo en el municipio, incluyendo la planificación estratégica, la coordinación operativa, la ejecución de actuaciones específicas, la evaluación de resultados y el fomento de la participación estructurada de todos los agentes implicados, con el objetivo de garantizar la calidad, sostenibilidad y competitividad del destino.

ARTÍCULO 3. ÁMBITO TERRITORIAL DE ACTUACIÓN

El ámbito de actuación del EGD TM comprende la totalidad del término municipal de Mazarrón, incluyendo todos sus núcleos urbanos, espacios rurales y zonas costeras, dentro de las competencias municipales, integrando su diversidad territorial y recursos turísticos en una única estrategia de desarrollo.

CAPÍTULO II. OBJETIVOS Y FUNCIONES

ARTÍCULO 4. OBJETIVOS

- a) Implementar un modelo de gobernanza turística efectivo, participativo, transparente y corresponsable.
- b) Impulsar un desarrollo turístico sostenible, resiliente y adaptado al cambio climático.
- c) Favorecer la cohesión territorial, la diversificación de productos y la reducción de la estacionalidad.
- d) Promover la transformación digital del sector turístico.
- e) Garantizar una oferta turística de calidad, inclusiva y accesible para todos los perfiles de visitantes.
- f) Potenciar la competitividad turística del municipio mediante la innovación, la profesionalización del sector y la colaboración público-privada.

ARTÍCULO 5. FUNCIONES DEL EGDTM

El Ente Gestor asume las siguientes funciones:

- a) Diseñar y ejecutar la Estrategia de Turismo de Mazarrón, los planes operativos anuales y las acciones prioritarias del Plan de Sostenibilidad Turística.
- b) Coordinar las actuaciones de promoción turística y posicionamiento estratégico del destino.
- c) Impulsar proyectos de transformación digital y sistemas inteligentes de información turística.
- d) Gestionar la Plataforma Digital de Gobernanza y Participación Ciudadana.
- e) Promover la adhesión y evolución del Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) y coordinar la Mesa de la Calidad.
- f) Convocar y dinamizar las Mesas de Trabajo participativas y el Consejo Asesor Mixto.
- g) Elaborar informes de seguimiento y evaluación a partir de indicadores específicos de gestión.
- h) Fomentar la colaboración con entidades regionales, nacionales e internacionales en materia de turismo.
- i) Impulsar acciones formativas y de capacitación para los distintos actores turísticos.

CAPÍTULO III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAMIENTO

ARTÍCULO 6. ÓRGANOS DEL EGDTM

Son órganos del Ente Gestor:

1. Consejo Rector
2. Consejo Asesor Mixto (Público-Privado)
3. Unidad Técnica de Gestión

ARTÍCULO 7. CONSEJO RECTOR: COMPOSICIÓN, FUNCIONES Y RÉGIMEN DE SESIONES

Es el órgano de dirección estratégica y supervisión del modelo turístico municipal.

Composición:

- Presidencia: Concejal/a de Turismo.
- Secretaría Técnica: personal técnico municipal adscrito al área de Turismo.
- Vocales técnicos: personal municipal especializado en áreas vinculadas (planificación, digitalización, sostenibilidad, calidad, etc.).

Funciones:

- Aprobar y supervisar la estrategia turística, planes anuales y propuestas operativas del EGD TM.
- Validar el presupuesto asignado al Ente Gestor y supervisar su ejecución.
- Convocar y analizar recomendaciones del Consejo Asesor Mixto.

Régimen de sesiones:

Se reunirá como mínimo una vez al trimestre.

Las convocatorias serán formuladas por la Concejalía de Turismo con al menos 7 días de antelación a su celebración, e incluirán lugar, fecha, hora (con separación de 15 minutos entre primera y segunda convocatoria) y orden del día.

De cada sesión se levantará acta por la Secretaría, que especificará los asistentes, el orden del día, las circunstancias de lugar y tiempo, el contenido de los acuerdos adoptados.

Las actas serán aprobadas en la misma o en la siguiente sesión, y serán firmadas por la Secretaría con el visto bueno de la Presidencia.

ARTÍCULO 8. CONSEJO ASESOR MIXTO: COMPOSICIÓN, FUNCIONES Y RÉGIMEN DE SESIONES

Órgano consultivo de participación estructurada del sector turísticos y agentes estratégicos en el desarrollo de la actividad turística de Mazarrón.

Composición:

- Presidencia: Concejalía de Turismo.
- Representantes de asociaciones sectoriales (alojamiento, restauración, comercio, turismo activo, etc.).
- Representantes vecinales, culturales, deportivos y/o sociales.
- Otras Concejalías del Ayuntamiento, según temática tratada.
- Otros representantes públicos o institucionales dentro del ámbito turístico a nivel municipal o regional.

Funciones:

- Emitir recomendaciones y valoraciones sobre los planes turísticos del municipio.
- Proponer iniciativas o actuaciones de mejora del destino.
- Actuar como foro de representación y escucha activa del tejido empresarial y social.



Condiciones de participación:

Los miembros del Consejo Asesor Mixto deberán firmar un Memorando de Entendimiento que establezca su compromiso con el modelo de gobernanza (Anexo I).

La participación del sector privado estará regida por criterios claros y objetivos que garanticen una representación equilibrada y efectiva. Estos criterios incluirán:

Relevancia sectorial: Participación de sectores clave como alojamiento, restauración, turismo activo y ocio, así como actividades culturales y deportivas.

Representatividad: Participación a través de asociaciones sectoriales que representen intereses colectivos amplios.

Compromiso activo: Participantes que muestren compromiso efectivo en aportar ideas, recursos y esfuerzo para el desarrollo turístico del municipio.

Experiencia y capacidad técnica: Incorporación de actores privados que cuenten con experiencia demostrable y capacidad técnica en sus respectivos sectores, aportando valor añadido a las discusiones y decisiones estratégicas.

Régimen de sesiones:

Celebrará reuniones ordinarias al menos dos veces al año.

Las convocatorias se realizarán desde el Concejalía de Turismo con al menos 7 días de antelación e incluirán lugar, fecha y hora -mediando 15 minutos de diferencia entre la primera y segunda convocatoria- y orden del día.

Se empleará como herramienta de convocatoria el email, y la plataforma de participación ciudadana y gobernanza de Mazarrón.

De cada sesión se levantará acta por la Secretaría, que especificará los asistentes, el orden del día, las circunstancias de lugar y tiempo, el contenido de los acuerdos adoptados.

Las actas serán aprobadas en la misma o en la siguiente sesión, y serán firmadas por la Secretaría con el visto bueno de la Presidencia.

ARTÍCULO 9. UNIDAD TÉCNICA DE GESTIÓN

Órgano operativo y técnico del EGD TM.

Composición:

- Personal técnico municipal adscrito a Turismo.
- Apoyo administrativo.
- Asistencias técnicas externas para ejecución de proyectos específicos.

Funciones:

- Coordinar la ejecución de los proyectos y actuaciones aprobadas.
- Coordinar acciones formativas, eventos, campañas promocionales y digitalización.
- Elaborar informes y análisis basados en indicadores turísticos.
- Operar la Plataforma de Gobernanza.

CAPÍTULO IV. PRINCIPIOS RECTORES DEL MODELO DE GESTIÓN

ARTÍCULO 10. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Se garantizará el acceso a la información pública a través de la Plataforma de Gobernanza. Se publicarán memorias anuales, informes de seguimiento y resultados de indicadores de gestión.

ARTÍCULO 11. PARTICIPACIÓN ESTRUCTURADA Y EFECTIVA

El EGD TM articulará la participación mediante órganos permanentes (Consejo Asesor Mixto, Mesa de la Calidad SICTED) y espacios ad hoc como Mesas de Trabajo sectoriales. Se fomentará la diversidad de perfiles y la equidad territorial.

ARTÍCULO 12. LIDERAZGO INSTITUCIONAL

La Concejalía de Turismo asume el liderazgo político y estratégico del modelo de gobernanza, velando por su coherencia, continuidad y alineación con los planes y normativa municipal y autonómica.

ARTÍCULO 13. SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD TURÍSTICA

Se promoverán criterios de sostenibilidad ambiental, social y económica en todas las actuaciones del EGD TM. Se priorizará la mejora continua a través del SICTED y otras certificaciones de calidad.

ARTÍCULO 14. PROFESIONALIZACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN

El EGD TM asegurará la capacitación técnica del personal implicado, así como la formación continua de los actores turísticos del destino. Se facilitará asistencia técnica externa cuando se requieran perfiles especializados.

CAPÍTULO V. RÉGIMEN ECONÓMICO Y FINANCIERO

ARTÍCULO 15. RECURSOS ECONÓMICOS DEL EGD TM

- a) Dotación presupuestaria anual del Ayuntamiento.
- b) Subvenciones de otras administraciones públicas.
- c) Ingresos derivados de la prestación de servicios turísticos (si los hubiera).
- d) Donaciones, convenios o aportaciones privadas puntuales con finalidad concreta.

ARTÍCULO 16. GESTIÓN PRESUPUESTARIA

La Unidad Técnica de Gestión elaborará anualmente una propuesta de presupuesto para su validación por el Consejo Rector y posterior aprobación por el órgano competente municipal. Se establecerán mecanismos de control y seguimiento financiero vinculados a los objetivos y actuaciones del Plan Operativo Anual.

CAPÍTULO VI. MECANISMOS DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

ARTÍCULO 17. EVALUACIÓN INTERNA

Cada dos años, el EGD TM someterá su modelo de gestión a una evaluación externa por parte de un organismo independiente, con el objetivo de valorar su eficacia, impacto y nivel de implementación de principios como la sostenibilidad, participación o digitalización. Los resultados se harán públicos.

ARTÍCULO 18. COMISIONES TÉCNICAS SECTORIALES

Se podrán crear comisiones o grupos de trabajo temporales, con participación técnica y consultiva de los sectores implicados, para el diseño o seguimiento de proyectos específicos. Estas comisiones serán coordinadas por la Unidad Técnica de Gestión y podrán contar con representantes del Consejo Asesor Mixto.

ARTÍCULO 19. CONFLICTOS DE INTERÉS Y CÓDIGO ÉTICO

Los integrantes del Consejo Asesor Mixto deberán abstenerse de participar en decisiones que les afecten directamente como empresa o entidad. El EGD TM promoverá la aprobación de un Código Ético de participación, en línea con los valores de sostenibilidad, transparencia y equidad del modelo turístico municipal.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Interpretación y modificación

La interpretación y modificación del presente Reglamento corresponde a la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Mazarrón.

Segunda. Entrada en vigor

Este Reglamento entrará en vigor tras su aprobación por la Comisión de Gobierno y su publicación oficial.



ANEXO I: MODELO DE MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO

Documento que establece los principios, compromisos y formas de colaboración entre el Ayuntamiento y los representantes sectoriales que integran el Consejo Asesor Mixto. Será de firma obligatoria para formalizar su participación en el modelo de gobernanza turística del destino Mazarrón.

MEMORANDO DE COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA EN EL MODELO DE GOBERNANZA TURÍSTICA DE MAZARRÓN

1. ANTECEDENTES

El presente acuerdo surge en el marco del proceso de transformación del modelo de gestión turística del municipio de Mazarrón, impulsado por el Ayuntamiento a través del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino “Bahía de Mazarrón Sostenible y Digital”, financiado por los fondos Next Generation EU.

Este proyecto busca sentar las bases de un sistema de gobernanza colaborativa, que promueva la implicación activa de los actores locales- Públicos y Privados- en la planificación, ejecución y seguimiento de las políticas turísticas del municipio, con el fin de construir un destino más competitivo, sostenible y alineado con los retos actuales del turismo.

El proceso se apoya en un diagnóstico participativo realizado durante mitad de 2025, mediante mesas de trabajo sectoriales, análisis de necesidades y elaboración de un posicionamiento estratégico compartido.

2. OBJETO Y ALCANCE

Este Memorando tiene como finalidad establecer un marco de colaboración entre el Ayuntamiento de Mazarrón, las entidades firmantes del sector empresarial, social, cultural, así como otras administraciones públicas con competencias en turismo, para:

- Consolidar un modelo de gobernanza participada que facilite la toma de decisiones conjunta y representativa.
- Impulsar el desarrollo de proyectos turísticos sostenibles y desestacionalizadores.
- Fomentar la digitalización, la calidad y la innovación en el tejido turístico local.
- Establecer mecanismos de cooperación estables entre los actores implicados.
- Generar una cartera compartida de proyectos prioritarios, basada en diagnósticos previos y actualizaciones periódicas.

3. COMPROMISO ENTRE LAS PARTES

Las entidades firmantes se comprometen a:

1. Participar activamente en los espacios de trabajo y gobernanza que se constituyan, especialmente en el Comité Asesor Mixto.
2. Contribuir al diseño y puesta en marcha de proyectos vinculados a la diversificación de la oferta, digitalización, promoción y mejora del destino.
3. Fomentar la cooperación interempresarial y con la administración local, compartiendo información, recursos y buenas prácticas.
4. Identificar conjuntamente vías de financiación para la ejecución de los proyectos propuestos.
5. Promover un modelo turístico que respete los valores locales y potencie los activos naturales, patrimoniales y culturales del municipio.

4. MECANISMOS DE COORDINACIÓN

a) Consejo Asesor Mixto

Este órgano consultivo permite la participación de asociaciones empresariales, colectivos ciudadanos y otras entidades relevantes, sirviendo de canal estructurado para incorporar propuestas, validar planes y generar recomendaciones al Consejo Rector. Se reunirá periódicamente y contará con una presidencia institucional desde la Concejalía de Turismo.

b) Mesa de la Calidad (SICTED)

La Mesa de Calidad, vinculada al Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED), será otro de los espacios clave de participación privada. En ella se integran representantes de los servicios turísticos distinguidos o en proceso de adhesión, junto al gestor SICTED y representantes del Ayuntamiento.

c) Plataforma Digital de Gobernanza y Participación

Se habilitará una plataforma digital que facilite la participación continua, el acceso a la información y el seguimiento del desempeño turístico. Este canal permitirá una comunicación ágil, transparente y accesible entre el Ente Gestor y el conjunto de actores turísticos.

d) Mesas temáticas y grupos de trabajo específicos

Para abordar temáticas estratégicas (promoción, digitalización, sostenibilidad, turismo cultural, etc.), se podrán constituir mesas sectoriales o grupos de trabajo mixtos que reúnan a representantes públicos y privados. Estas estructuras tendrán carácter técnico y propositivo, orientadas a la elaboración de propuestas concretas.

e) Colaboración en acciones y eventos

El modelo fomentará la coorganización de campañas, jornadas, ferias y otras acciones de promoción, sensibilización o formación, como fórmula práctica para afianzar la colaboración público-privada y visibilizar la implicación del sector en el desarrollo turístico del municipio.

5. DURACIÓN Y ADHESIONES

Este Memorando tiene carácter abierto y renovable. Otras entidades podrán adherirse a este marco de colaboración, previa validación por parte del Ente Gestor del Destino Turístico de Mazarrón.

6. CONSIDERACIONES FINALES

Este Memorando de Colaboración no implica compromisos económicos ni contractuales, pero establece la voluntad firme de cooperación estratégica. Las entidades firmantes acuerdan trabajar juntas para hacer de Mazarrón un referente de la gobernanza turística.

ANEXO 2: CÓDIGO ÉTICO DE PARTICIPACIÓN EN EL EGD TM

CÓDIGO ÉTICO DE PARTICIPACIÓN EN EL EGD TM

Este Código Ético tiene como finalidad establecer los principios y normas de conducta que deben guiar la actuación de los miembros del Consejo Asesor Mixto y demás participantes en los órganos del EGD TM. Se basa en los valores de integridad, responsabilidad, equidad, sostenibilidad, transparencia y cooperación.

1. Compromiso con el interés general

Las personas participantes actuarán siempre en beneficio del desarrollo turístico sostenible, inclusivo y equilibrado del municipio de Mazarrón, por encima de intereses personales o corporativos.

2. Transparencia y acceso a la información

Todos los miembros se comprometen a compartir información relevante con objetividad y claridad. Asimismo, respetarán el derecho del resto de miembros y de la ciudadanía a acceder a la información pública generada por el EGD TM.

3. Participación constructiva

Se fomentará el diálogo respetuoso, la escucha activa y la formulación de propuestas útiles. Las reuniones se desarrollarán en un clima colaborativo, evitando conflictos o descalificaciones personales.

4. Confidencialidad y uso adecuado de la información

La información clasificada o reservada conocida en el ejercicio de la participación no podrá utilizarse en beneficio propio ni divulgarse sin autorización expresa.

5. Gestión de conflictos de interés

Los miembros deberán abstenerse de intervenir en debates o decisiones que puedan afectar de forma directa a sus intereses personales, profesionales o económicos, y declararán dichos conflictos si existieran.

6. Igualdad e inclusión

El EGD TM promoverá la participación de mujeres y hombres en condiciones de igualdad, así como la representación de la diversidad cultural, generacional y territorial del municipio.

7. Responsabilidad ambiental y compromiso con la sostenibilidad

Toda actuación, propuesta o recomendación realizada en el marco del EGD TM deberá tener en cuenta su impacto ambiental, priorizando prácticas responsables con el entorno.

8. Cumplimiento y seguimiento

El cumplimiento del presente Código Ético será supervisado por la Secretaría Técnica del EGD TM. En caso de vulneración reiterada, se podrá limitar o suspender la participación de la persona afectada, previa advertencia formal.

La firma del Memorando de Entendimiento implicará la aceptación expresa de este Código Ético.



**TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA DE MAZARRÓN:
GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA DE MAZARRÓN**

