

Memoria de sostenibilidad Año 2023

Oficina de Turismo de Águilas

Edición 2

Oficina de turismo



Contenidos

1. Presentación de la organización.
2. Política y compromisos de sostenibilidad.
3. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS.
4. Plan de sostenibilidad.
5. Seguimiento, control y mejora.
6. Conclusiones.



1. Presentación de la organización



1.

Presentación de la organización

Quiénes somos

La Oficina de Turismo de Águilas se inauguró el 16 de noviembre de. La Oficina de Turismo primeramente se ubicó en el Pº de la Constitución y en 1985 se trasladó a la Pza. Antonio Cortijos, donde continúa en la actualidad.

En el año 2002 pasó a formar parte de la puesta en marcha del proyecto de la Red de Oficinas de Turismo de la Región, teniendo como objetivo este proyecto, el de unificar la información y la imagen de las oficinas en toda la Región.



1.

Presentación de la organización

Quiénes somos

La Oficina de Turismo de Águilas pertenece al Municipio de Águilas y depende de la Concejalía de Turismo del Excelentísimo Ayuntamiento de Águilas.

Como Oficina de Turismo, prestamos un servicio único y amplio de asesoramiento en información turística de la/s zona/s que nos competen por nuestro ámbito geográfico, regional y comarcal. Además, gestionamos, cuidamos, controlamos y buscamos dicha información, abarcando en el proceso aspectos técnicos y humanos.

Nuestro objetivo es satisfacer la demanda de información turística de los visitantes / turistas que así lo soliciten, informándoles sobre los recursos naturales y culturales de la oferta existente en Águilas.



1.

Presentación de la organización

Quiénes somos

Desde 2003 y dentro de la Red la Oficina de Turismo, Águilas dispone de la [certificación ISO 9001](#), estándar internacional que reconoce el compromiso de la Red con la satisfacción de sus usuarios. A partir de aquí, y con el fin de mejorar los servicios, la Oficina de Turismo ha adquirido otras certificaciones de calidad como SICTED en 2008, Q de Calidad en 2011 y S de Sostenibilidad Turística en este año 2023.



SOSTENIBILIDAD
TURÍSTICA



CALIDAD TURISTICA



Compromiso
de Calidad Turística



Turismo



1. Presentación de la organización

Ubicación y contacto

- Dirección: Plaza de Antonio Cortijos s/n
- Página web: <https://www.aguilas.es/>
- Teléfono: 968 493 285
- Email: turismo@aguilas.es



Turismo



1. Presentación de la organización

A qué nos dedicamos



Turismo



1.

Presentación de la organización

Organigrama



Turismo



1. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

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

Este comité se reúne periódicamente para realizar una revisión de la situación del sistema de calidad y sostenibilidad y estudiar la evolución de aquellas acciones destinadas a la mejora que hayan sido implantadas.



1. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

Funciones del comité

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

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

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

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

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



Turismo



1. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

Funciones del comité

- Realizar el seguimiento, medición y evaluación de los planes implementados, evaluando su eficacia y sus posibles mejoras.

- Determinar las necesidades formativas para el personal de la Red de Oficinas de Turismo.

- Aprobar los cambios y modificaciones en la plataforma de gestión NEXO.

- Revisar y aprobar la documentación del Sistema de Gestión Integrado.

- Analizar los riesgos asociados a los procesos y 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.



Turismo



1. Presentación de la organización

Alianzas con otras organizaciones

Participamos y colaboramos de forma activa con las siguientes entidades turísticas y no turísticas para impulsar los Objetivos para el Desarrollo Sostenible en el destino :



2.

Política y compromisos de sostenibilidad



2. 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:



Turismo



2. Política y compromisos de sostenibilidad

Integrar la gestión sostenible en el servicio de información turística: uno de nuestros principales objetivos es integrar la gestión sostenible en los servicios de información turística prestados, asumiendo los compromisos de mejor a 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.



2. Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

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



3. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



3.

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).
	Recursos materiales: instalaciones de la oficina (mostrador), equipos tecnológicos, pantallas, folletos turísticos digitalizados en códigos QR.
Competencias	Promoción y comercialización de la oferta turística a nivel regional y local.
Tecnologías	Página web Redes sociales Intranet (ITREM) Pantallas digitales



Turismo



3.

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 y en los que se dan a conocer los recursos y patrimonio autóctono, favoreciendo sobre todo a las pequeñas empresas locales.



Turismo



3.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis Interno

2 HAMBRE CERO

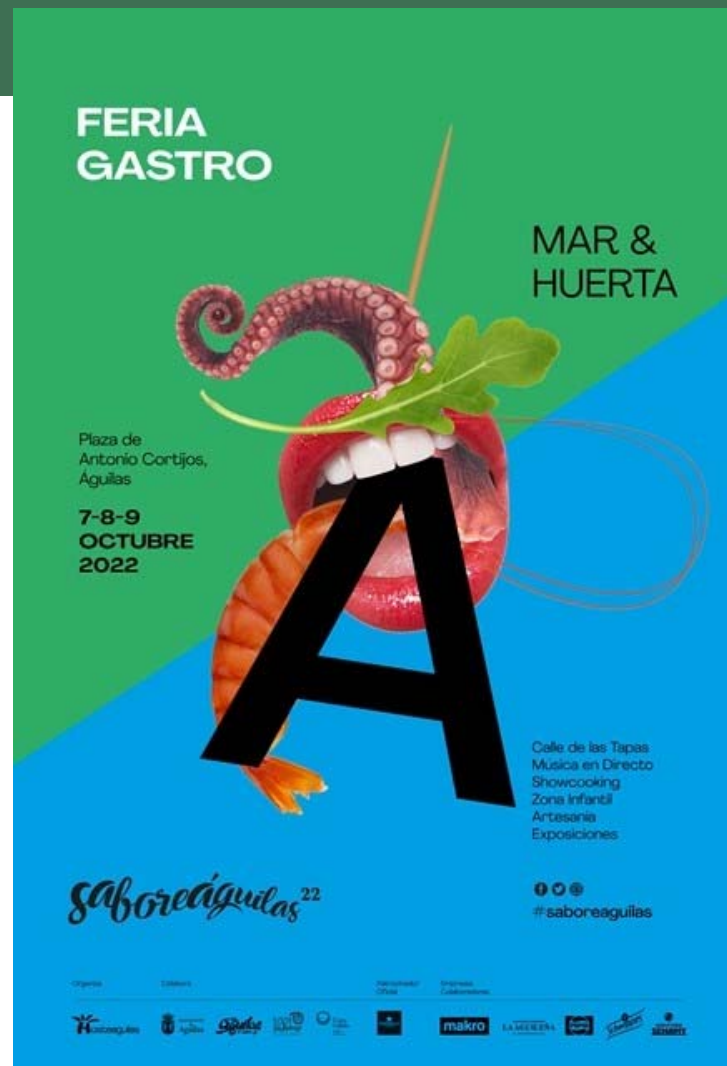


Promocionamos de manera objetiva y responsable, la oferta gastronómica de la Región de Murcia con la puesta en valor de los cultivos y ganaderías tradicionales y locales

- Para promocionar nuestra gastronomía local a través de actividades turísticas como Rutas de la Tapa y Jornadas Gastronómicas, como por ejemplo, la de la Gamba Roja de Águilas, hemos establecido un convenio con la Asociación de Hostelería y Turismo de Águilas (HOSTEÁGUILAS).
- Contamos con el apoyo del sector al realizar presentaciones gastronómicas y ferias turísticas/ gastronómicas como las desarrolladas en la Feria Internacional de Turismo (FITUR).



Turismo



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

3 SALUD
Y BIENESTAR



Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles

- Fomentamos una cultura preventiva basada en la reducción de accidentes en la organización a través del Programa de Prevención de Riesgos Laborales adaptado a la Oficina de Turismo, donde formamos anualmente a nuestros trabajadores.
- Disponemos de protocolos de actividades realizadas asiduamente para que cualquier persona del equipo las pueda realizar, mejorando así la organización y planificación en el trabajo.
- Hemos implantado políticas de flexibilidad horaria para mejorar la conciliación del personal de la organización. Esta política contempla la flexibilidad horaria por necesidades familiares, siempre que el servicio quede debidamente atendido.
- Hemos establecido un acuerdo de condiciones laborales del Ayuntamiento para ofrecer servicios médicos y programas de ayudas sociales que faciliten el acceso a la atención médica y sanitaria en el entorno laboral.
- Contamos con instalaciones que fomentan hábitos de vida saludable y un aparcamiento de bicicletas en la puerta de la oficina.
- Por otra parte, colaboramos con la Consejería de Sanidad en la campaña “Playas sin humo” como la Playa de la Higuerica, elaborando las encuestas y dando difusión a la misma..



Turismo



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno



Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Desarrollamos, promocionamos y priorizamos entre los turistas, visitantes y residentes la práctica de actividades turísticas saludables como:

- Ruta Saludable por el Paseo de Levante, itinerario accesible que se desarrolla a lo largo de toda la Bahía de Levante. Se integra en el casco urbano de la localidad y facilita la práctica deportiva de la población. Incorpora, a lo largo de su recorrido, tres zonas de descanso activo con equipos biosaludables.
- Red de Senderos de Águilas, con más de 120 km de extensión repartidos en 2 GR, PR y SL homologados por la Federación de Montañismo de la Región de Murcia (FMRM).
- Visitas guiadas a senderos naturales: En este momento, de las cuatro visitas que se realizan mensualmente, una de ellas es del “Sendero Marina de Cope”, este se realiza íntegramente por una de las zonas del Parque Regional de Cabo Cope y Calnegre. Además, disponemos de otro sendero alternativo por el Paisaje Protegido de Cuatro Calas.
- Ofrecemos otras rutas a pie como la Ruta Acuícola, Ruta Marinera y Águilas “Tesoros del Mar” especial para niños, así como la Red de Sendero Naturales de Águilas.

3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

3 SALUD Y BIENESTAR



Difundimos de hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Hemos diseñado un mapa “metro-minuto” que permite al visitante/turista o residente calcular cuánto tiempo tardaría en llegar andando desde un punto de interés de la localidad a otro. La distancia se indica en metros y el tiempo se calcula tomando como referencia la velocidad media 5 km/h.

El mapa nos permite incentivar entre los turistas que recorran la localidad a pie par a una movilidad más sostenible. Se puede obtener en formato digital (www.aguilas.es) y también se encuentra expuesto en la oficina de turismo para su descarga a través de un código QR.



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno



Fomentamos las acciones participativas dentro del sector turístico para optimizar los valores y efectos de redistribución de riqueza, preservación y fomento de valores culturales que el Turismo puede aportar

- Disponemos de acuerdos de colaboración con instituciones o centros educativos para mejorar las competencias y formación continua del personal de la oficina, a través de cursos de formación de la red de Oficinas, CCT, SICTED, DTI, etc.
- Promovemos la contratación de estudiantes nacionales e internacionales en prácticas y apoyamos el estudio, concediendo becas de prácticas para el verano en la Oficina de Turismo y en los Puntos de Información.
- Desde la oficina fomentamos la formación del sector privado para empresas y servicios turísticos de Águilas dentro del proyecto SICTED.



Turismo



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

5 IGUALDAD DE GÉNERO



Participamos activamente en la lucha contra la violencia de género y la igualdad entre hombres y mujeres

- En la propia fachada de la oficina exponemos cartelería que promueve la tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia machista.
- Somos un “Punto Libre de Violencia”, implicándonos así directamente en la lucha y sensibilización sobre la violencia de género.
- El Ayuntamiento dispone de un Plan de Igualdad que incluye programas de actuación específicos en caso de que se detecte algún caso de violencia de género, facilitando permisos necesarios ante necesidades jurídicas o de salud.
- En la oficina de turismo, a fecha de redacción del informe, los cuatro puestos de trabajo están cubiertos por mujeres.
- El Ayuntamiento de Águilas tiene establecido un sistema de selección de personal transparente, por lo que garantizamos un sistema igualitario y eficaz de contratación.



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

5 IGUALDAD DE GÉNERO



Participamos activamente en la lucha contra la violencia de género y la igualdad entre hombres y mujeres

Además, según el Acuerdo de los Trabajadores contamos con las siguientes medidas para favorecer la conciliación personal y familiar:

- Flexibilidad horaria siempre que el servicio esté atendido.
- Posibilidad de teletrabajo si está justificado (por necesidades del servicio o familiares).
- En verano y navidad existe un recorte horario de 1h/día.
- Excedencias y permisos no retribuidos.
- Vacaciones flexibles.



Turismo



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Fomentamos en los turistas, a través de campañas de concienciación y divulgación, la necesidad de hacer un uso responsable de los recursos hídricos

- Disponemos de sistemas de ahorro de agua en la propia oficina como el dispositivo de doble pulsador instalado en la cisterna del W.C., este ha sido reforzado con cartelería para fomentar el ahorro de agua.
- Los lavapiés de las playas también cuentan con pegatinas para el uso responsable del agua. El sistema de dispensación de agua dispone de un sistema de ahorro de agua, un pulsador temporizado.
- Informamos al personal de nuevo ingreso y a los visitantes/turistas de las medidas que se llevan a cabo en la oficina para el ahorro de agua. Existe un flyer con dicha información.
- Avisamos de inmediato al personal de fontanería en caso de posible avería por escape de agua. De forma anual, se realiza una revisión del sistema de fontanería, la cual queda reflejada en el apartado de RITMO, "Revisiones y Mantenimiento".



Turismo



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Dotamos a las instalaciones oficiales de medios de carga de equipos a través de sistemas de energía limpia

- Durante el día priorizamos la iluminación de la oficina con la luz natural, por ejemplo, subiendo persianas.
- La iluminación artificial de la oficina es LED, lo que supone un bajo consumo energético
- Apagamos todos los equipos electrónicos al finalizar la jornada de trabajo. No dejamos luces encendidas innecesariamente.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



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

- Organizamos visitas guiadas durante todos los fines de semana del año y también, pruebas deportivas nacionales e internacionales.
- Garantizamos una remuneración justa acorde con el trabajo realizado.
- Fomentamos las políticas de contratación igualitarias y la protección del empleo a través de un proceso de selección del personal transparente.
- Fomentamos el empleo joven a través de becas de prácticas en la oficina.

3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno



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

- Estamos adheridos a la Red DTI desde 2020.
- Contamos con las siguientes herramientas TIC para la mejora de la experiencia del visitante o turista: pantallas digitales en la fachada, tótem digital en el par a consultar dur ante los tiempos de espera, 2 tablets para realizar encuestas de satisfacción y la recogida de datos estadísticos.
- Hemos digitalizado gran parte de los procesos a través de códigos QR.
- Contamos con Redes Sociales como Youtube, Twitter, Facebook, Instagram y TikTok.
- Mantenemos contacto continuo con los visitantes a través de Whatshap y Telegram.
- Disponemos de una página web: www.aguilas.es y otra adaptada al turista de habla inglesa www.aguilastoday.com.



Turismo



3.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis Interno

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



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

- Potenciamos las capacidades del personal y ofrecemos igualdad de oportunidades mediante acciones formativas en talleres, cursos online o conferencias.
- Fomentamos la transparencia, las políticas de igualdad y buenas prácticas compartiendo publicaciones al respecto y enlazándolas con los ODS correspondientes.
- La oficina está dotada de bucle magnético y mobiliario accesible para personas con movilidad reducida. Las visitas guiadas accesibles para personas con movilidad reducida, se indican convenientemente.



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



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

- En nuestra página web ofrecemos un mapa accesible e información de aquellas playas que cuentan con el servicio de asistencia al baño.
- Disponemos de folletos turísticos de los principales recursos turísticos del municipio con información en cuatro idiomas. Además todos los folletos y mapas se encuentran expuestos para su descarga con un QR o bien, pueden descargarse online a través de la página web.

Águilas *te quiere +*

accesible

Con el convencimiento de que todos somos iguales, independientemente de nuestra situación personal, se pone en marcha en 2018, por iniciativa del Ayuntamiento de Águilas, el I Plan de Inclusión de Personas con Discapacidad, una apuesta firme a favor de la integración plena y efectiva de todas las personas de nuestra ciudad.

El concepto de "Turismo Accesible para todos" implica la creación de entornos que incluyan las necesidades de todas las personas, tanto si estamos en casa o de vacaciones.

El contar con una accesibilidad plena para turistas y residentes nos beneficiará a todos: niños, personas mayores, discapacitados, a todos.

Águilas sigue mejorando su accesibilidad. Esta Guía se enmarca entre las diferentes acciones que se están realizando, informando sobre espacios públicos y recursos turísticos accesibles para todas y todos en Águilas.

AYUNTAMIENTO DE ÁGUILAS
OFICINA DE TURISMO
PLAZA DE ANTONIO GORTIJO, s/n 30880
ÁGUILAS-MURCIA-ESPAÑA
TEL: 968 47 52 85 - 968 47 34 73 FAX: 968 44 60 82
E-MAIL: turismo@aguilas.es
www.aguilas.es - www.aguilastoday.com

Logos: SDC, Turismo, Ayuntamiento de Águilas, and various social media icons (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, WhatsApp, Telegram).

3.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

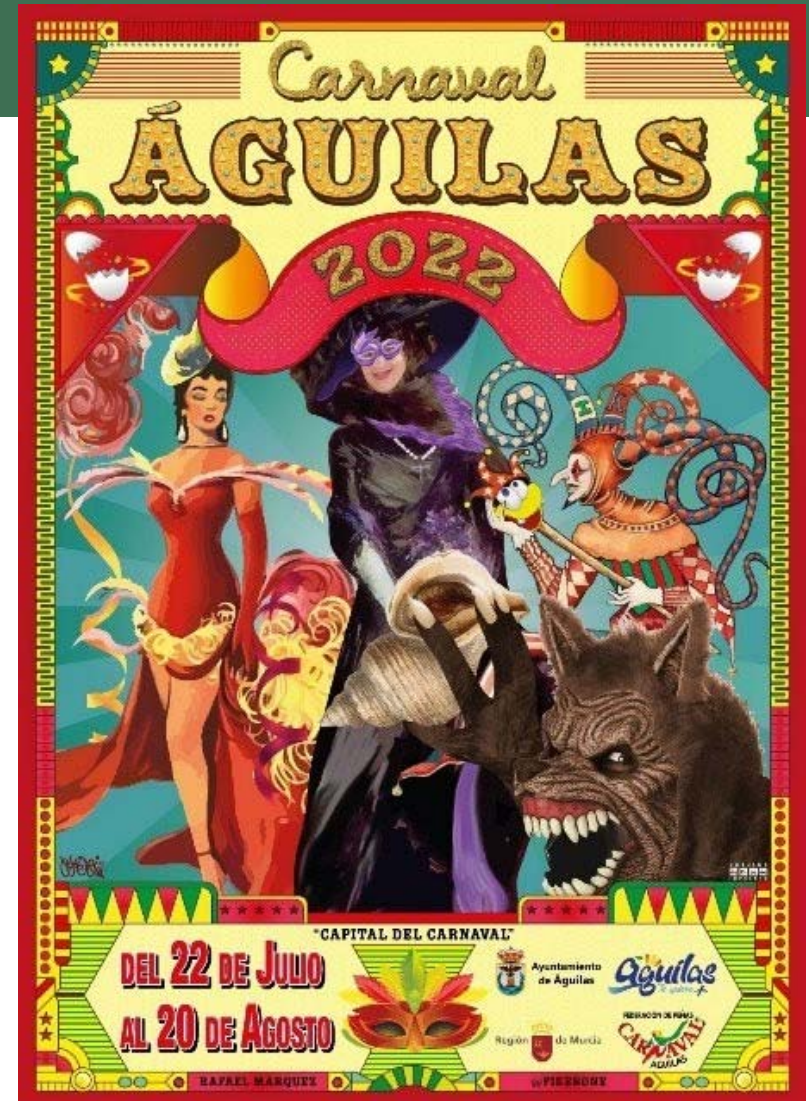


Preservamos la identidad de los destinos, con la puesta en valor del patrimonio histórico, cultural y tradicional así como los productos locales con una apuesta por promocionar las ciudades y los transportes sostenibles

- Promocionamos y difundimos festividades y eventos locales como el Carnaval de Águilas, fiesta de interés turístico internacional, a través de la elaboración de vídeos de promoción turística, para su difusión y promoción en redes sociales, web y ferias (FITUR) o el Día del Esparto, artesanía tradicional de la localidad, así como colaborando con los artesanos en la obtención de credenciales personalizadas como artesano espartero a nivel regional.
- Informamos al visitante/turista o residente de los carriles bici/peatonales en el casco urbano y desde Águilas a Calabardina y Calarreona para moverse de forma sostenible por la zona.



Turismo



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno



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

- Ofrecemos una ruta guiada y gratuita por un sendero que se encuentra en el Parque Regional de Cabo Cope–Calnegre, “Sendero de la Marina de Cope”, esta se realiza mensualmente.
- Disponemos de tres visitas guiadas y gratuitas para promocionar nuestro patrimonio cultural: “Ruta de Gillman y el Ferrocarril”, “Ruta del Centro Histórico” y “Visita al Castillo de San Juan de las Águilas”.
- Colaboramos con asociaciones empresariales de la zona en proyectos cuyo objetivo es transmitir las tradiciones, gastronomía local, etc., como jornadas gastronómicas, jornadas de la gamba roja, rutas de tapas, etc.



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Difundimos los beneficios del turismo sostenible para la población local

- Difundimos a través de nuestra web, en el apartado de descargar gas, un folleto con información sobre las “Buenas prácticas medioambientales” que llevamos a cabo en la oficina.
- Por otra parte también contamos con un folleto de recomendaciones para el turista a seguir durante su visita o estancia “Guía del Turista viajero y responsable”.



Oficina de Turismo de Águilas



Buenas prácticas
medioambientales en la
Oficina de Turismo de
Águilas



Edición: Agosto 2020



Turismo



3.

Diagnóstico, identificación y priorización

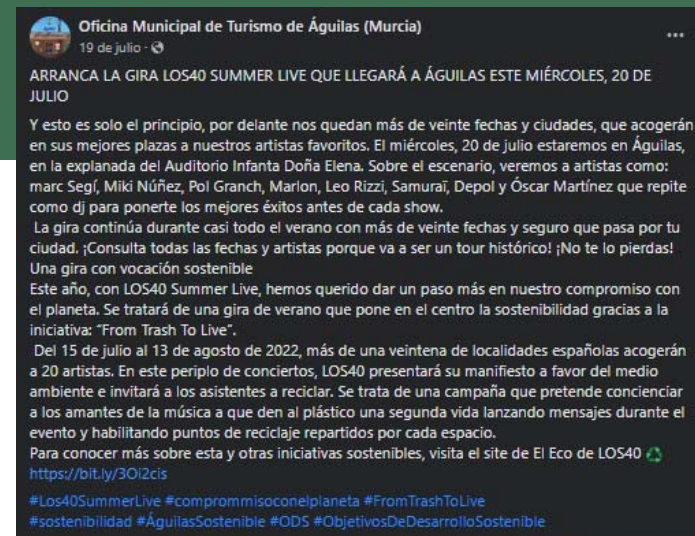
Análisis Interno

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Difundimos la huella de carbono del turista y aportar 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, 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.
- Calculamos la Huella de Carbono de la Oficina de Turismo.



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno



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

- Participamos de manera activa en las campañas de protección y vigilancia de anidación de la Tortuga Boba (*Caretta caretta*) en colaboración con Medio Natural de la Región de Murcia y la Fundación Oceanográfica.
- Difundimos los valores naturales del municipio a través de las RRSS de Turismo y los valores del medio marino en los paneles de las rutas de senderismo que discurren junto a la costa, y también en las rutas urbanas como son la "Ruta Acuícola", "Águilas, Tesoros del Mar" y la Ruta Marinera Urbana.
- Promovemos a través de las RRSS la realización de las campañas de recogida y catalogación de residuos en playas.
- Disponemos en la oficina de un flyer con información sobre la posidonia oceánica para su difusión.



Turismo



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



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

- Participamos de manera activa en las campañas municipales de protección de la fauna y flora de los entornos naturales de Águilas.
- Difundimos los valores naturales del municipio a través de las RRSS de Turismo y los valores del medio terrestre en paneles de las rutas de senderismo.
- Utilizamos exclusivamente papel reciclado en la Oficina de Turismo.



3. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno



Creamos una alianza con todos los sectores y administraciones de manera que se fomente el desarrollo sostenible del turismo y se difunda los valores de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles

Trabajamos de forma conjunta con las siguientes asociaciones y organizaciones profesionales para lograr este objetivo:

- Hosteáguilas- Asociación profesional de Hostelería y Turismo de Águilas.
- Asociación de Comerciantes e Industriales de Águilas.
- ITREM a través de la Red de Oficinas de Turismo, trabajamos de forma conjunta para aunar esfuerzos y marcar objetivos comunes.
- Secretaría de Estado de Turismo y SEGITTUR, trabajando en el desarrollo de la metodología DTI.
- Secretaría de Estado a través del Sistema Integral de Calidad Turística en Destino.
- El ICTE para la gestión de la Q de Calidad y S de Sostenibilidad.
- PACES. Plan de Acción para el Clima y la Energía Sostenible desarrollado en el marco del proyecto europeo Life Adaptate.
- REDS. Red Española de Desarrollo Sostenible.
- Lactancia Feliz.

3. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis externo

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



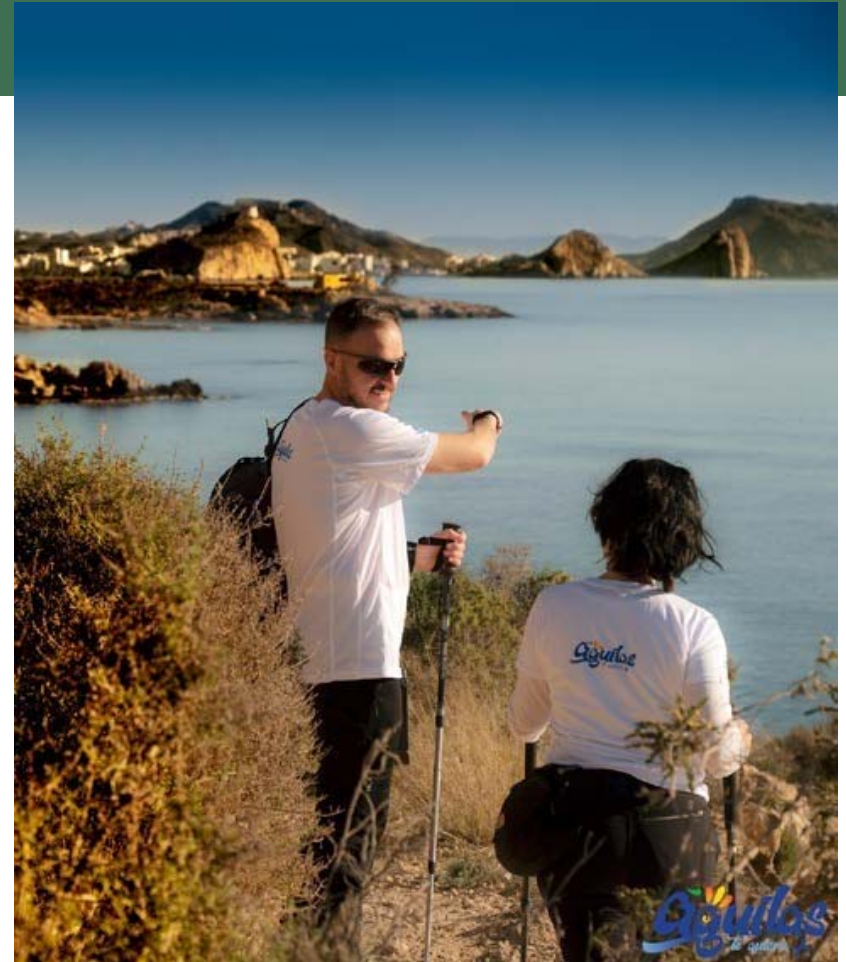
Turismo



3. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

- Los grupos de interés son aquellos individuos que se ven afectados por las decisiones estratégicas que toma la organización.
- Por esta razón, hemos identificado a aquellos grupos de interés más relevantes para la implantación de los ODS en la organización. El objetivo es conocer sus intereses y expectativas y alinear nuestras operaciones para el cumplimiento de las mismas.



3. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
Concejalía de Turismo de Águilas	• Promoción del destino y de la oferta turística (público final y profesionales). • Gestión de eventos. • Resultados satisfactorios del nivel de satisfacción. • Canal de comunicación con el ciudadano. • Recogida de datos estadísticos y determinación del perfil del visitante turista. • Presentación de la oferta turística imparcial. • Asesoramiento turístico personalizado. • Cumplimiento de la legislación. • Estudio de mercados, oferta y demanda. • Sostenibilidad del servicio. • Reconocimiento de la excelencia en el servicio mediante certificaciones.	

3. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
ITREM	• Estadística regional de usuarios. • Promotores de la oferta global del destino Región de Murcia. • Prescriptores de los proyectos y objetivos turísticos regionales. • Contacto con la oferta del destino. • Propietarios y divulgadores de la oferta y eventos turísticos. • Actualización de los recursos turísticos regionales. • Nivel de satisfacción adecuado de los servicios. • OIT con un servicio acorde a las necesidades del turista y visitante. • Cumplimiento de la legislación.	  
Personal	• Estabilidad laboral. • Remuneración según convenios. • Promoción interna. • Formación y reciclaje personal. • Conciliación vida familiar. • Buen ambiente de trabajo.	    

3. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
Proveedores de servicios/ materiales	- Cumplimiento de la legislación en materia de contratación pública. - Información de los procesos de contratación - Cumplimiento de requisitos del contrato	  
Oferta turística del destino	- 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.	   
Población local	- Información actualizada y veraz. - Servicio personalizado y amable. - Información en soporte papel y digital. - Información online. Información general de eventos culturales, deportivos... - Información de los servicios municipales. - Integración de los ODS.	   

3. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
Turistas / Visitantes	• Información actualizada y veraz. • Servicio personalizado y amable. Información en soporte papel y digital. • Información en idiomas. • Acceso a la información 24 horas / 365 en múltiples canales (web, Apps, Mupis, RRSS, etc.). • Atención a las demandas de información vía RRSS. • Accesibilidad universal. • Medidas de seguridad ante Sars- Cov- 2. • Experiencia diferenciadora en la visita a la oficina. • Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. • Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social.	   
Asociaciones empresariales: ACIA Asociación de Comerciantes de Águilas, HosteÁguilas	• Acciones de sensibilización y difusión • Colaboración en el ámbito social y medioambiental	   

3. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

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

DEBILIDADES	FORTALEZAS
• Destino vacacional, lo que supone una alta estacionalidad. • Equipamiento y zonas verdes. Irregularmente distribuidos. • Escasa disponibilidad de oferta hotelera de calidad. • Bicicleta poco desarrollada todavía. • Algunos elementos patrimoniales no son accesibles. • Problema con conectividad en el transporte público urbano e interurbano.	• Oferta cultural y gastronómica atractiva. • Alto grado de satisfacción del visitante/turista. • Trato amable y cercano por parte del personal de la OIT y PIT. • Ubicación de monumentos en lugares de gran riqueza cultural e histórica. • Personal formado y con experiencia. • Sistemas de gestión certificados (Q Calidad, ISO 9001). • Gran patrimonio ferroviario. • Gran parte del término municipal dispone de alguna figura de protección. • Clima e instalaciones que facilitan el turismo deportivo.

3. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

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

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
• Diversos requerimientos normativos municipales, autonómicos, nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad. • Disponer de conocimiento y experiencia en materia de sostenibilidad. • Riesgo de posibles daños ambientales o deterioros en el entorno natural y los elementos patrimoniales debido a la presencia de un gran número de turistas. • Escasa coordinación entre la administración municipal y el sector privado del destino.	• Acceder a nuevos segmentos turísticos claves e interesados en la economía del futuro como las TIC, destinos inclusivos, energías renovables o economía circular. • Generar alianzas con otros grupos de interés del destino y que apuestan también por la sostenibilidad y desarrollo económico. • Implantar buenas prácticas medioambientales que supongan la reducción de consumos energéticos y de agua. • Mejorar la imagen del destino puesto que cada vez más turistas valoran el hecho de que un destino sea respetuoso y responsable con el entorno que le rodea. • Adaptarse fácilmente a las futuras normativas en materia de sostenibilidad y medioambiente al haber integrado ya los ODS en la estrategia del destino.

3. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Identificación de los ODS

Los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) fueron definidos en 2015 por Naciones Unidas dentro de la AGENDA 2030, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y prosperidad.

La OIT de Águilas reconoce que las organizaciones tienen un papel clave en el cumplimiento de estos objetivos e impulsar la sostenibilidad, tras un diagnóstico interno y externo ha identificado y después priorizado aquellos ODS en los que puede contribuir de forma más relevante.



3. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Metodología para la priorización de ODS

A continuación, priorizamos los ODS identificados en función del impacto económico, social y ambiental que tienen tanto para la propia organización como para los grupos de interés identificados previamente.

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.

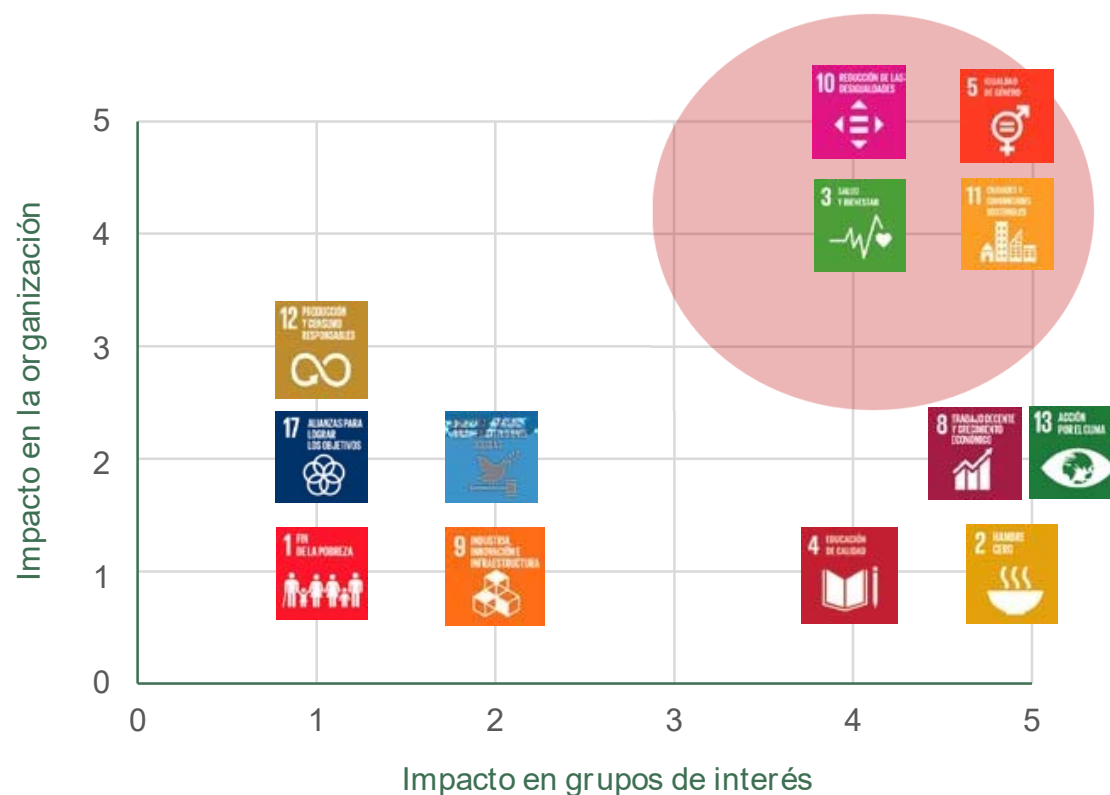


3. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Matriz de priorización

Los resultados de la priorización son los siguientes y quedan representados de la siguiente forma en la gráfica:

Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Impacto en grupos de interés	Impacto en la organización
ODS 1	1	1
ODS 2	5	1
ODS 3	4	4
ODS 4	4	1
ODS 5	5	5
ODS 8	5	2
ODS 9	2	1
ODS 10	4	5
ODS 11	5	4
ODS 12	1	3
ODS 13	5	2
ODS 16	2	2
ODS 17	1	2



3. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Resultados de la priorización

Por tanto, dirigiremos nuestros esfuerzos a los ODS localizados en la esquina superior derecha del gráfico mostrado anteriormente, es decir , aquellos que generan IMPACTO tanto en la organización como en los grupos de interés. Los ODS priorizados y que nutrirán el plan de sostenibilidad son:



4. Plan de sostenibilidad

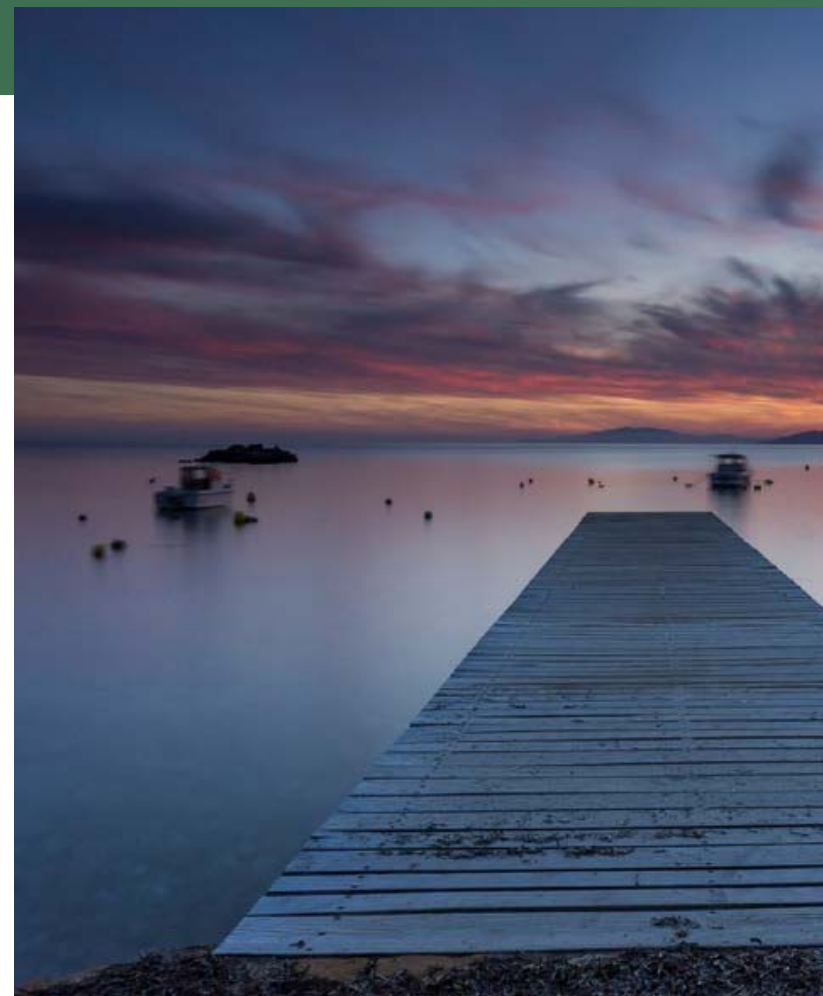


4.

Plan de sostenibilidad

La Oficina de Turismo de Águilas ha elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en función de los ODS priorizados. Este plan reúne aquellas acciones estratégicas, plazos, calendarios, recursos y responsabilidades necesarias para lograr los ODS prioritarios : 3, 5, 10 y 11

Además, 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.



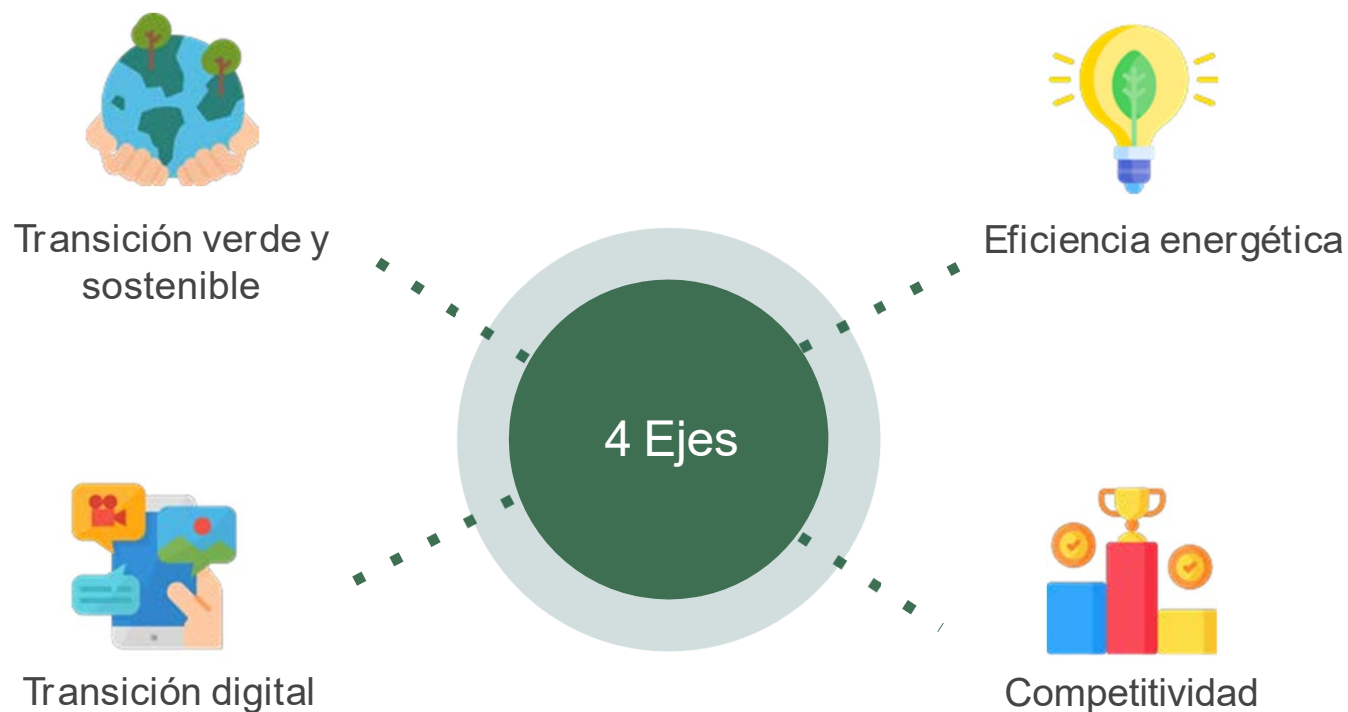
Turismo



4.

Plan de sostenibilidad

Ejes del plan de sostenibilidad



Turismo



4.

Plan de sostenibilidad

3 SALUD Y BIENESTAR



META

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

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Promoción y difusión de nuevas zonas para la práctica de turismo activo en la red de senderos y rutas de cicloturismo	2023	Nº zonas habilitadas: Nº publicaciones en RRSS. Pendiente ejecución.	Concejalía de turismo y deportes
Desarrollar el club de producto de buceo.	2023	¿Club de producto de buceo? Nº actividades realizadas	Concejalía de turismo
Fomentar el Turismo Slow, elaborando un vídeo promocional, un folleto digital, un vinilo promocional para la fachada de oficina y campaña en redes sociales.	2023	Vídeo promocional - Folleto digital Nº publicaciones en RRSS: Vinilo Turismo Slow para fachada	Concejalía de turismo

4.

Plan de sostenibilidad

5 IGUALDAD DE GÉNERO



META

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Distribuir y comunicar a todo el personal de la organización el plan de igualdad desarrollado por el Ayuntamiento.

2023

Nº acciones de comunicación

Documentación distribuida:

Concejalía de turismo y de Igualdad

4.

Plan de sostenibilidad

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



META

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Acciones

Promocionar el vídeo 360º del Castillo y otras zonas, dirigido a personas que no pueden acceder al mismo.

Eliminar las barreras para turistas con problemas de visión, a través de códigos Navilens.

Plazo

2023

2023

Indicadores

Nº de visualizaciones:
Nº acciones de promoción:
publicaciones

Nº códigos generados y colocados:

Nº de publicaciones en RRSS:

Responsable/s

Concejalía de turismo

Concejalía de turismo



Turismo



4.

Plan de sostenibilidad

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



META

11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Difundir y promocionar actividades en nuevas zonas verdes.	2023	Nº zonas verdes: Nº publicaciones en RRSS:	Concejalía de turismo
Apoyar el proyecto Lactancia Feliz y dar difusión, asignando un lugar señalizado y con una silla en la O.de Turismo para lactancia materna.	2023	Asignación de un lugar en la O.Turismo: Nº de publicaciones en RRSS:	Concejalía de turismo

5.

Seguimiento, control y mejora continua



5.

Seguimiento, control y mejora continua

Analizamos cada año el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad y su contribución a los ODS. Para ello utilizamos los siguientes métodos de seguimiento: Indicadores y una herramienta de autodiagnóstico (checklist).

El Comité de Sostenibilidad es responsable de este seguimiento, así como de comunicar los resultados del mismo a los grupos de interés de la organización. En función de esos resultados obtenidos y el feedback proporcionado por los grupos de interés establecemos una serie de acciones para la mejora de su desempeño y eficacia en materia de ODS.



5.

Seguimiento, control y mejora

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y acción	Indicadores	Seguimiento
 Promoción y difusión de nuevas zonas para la práctica de turismo activo en la red de senderos y rutas de Cicloturismo	Nº zonas habilitadas 1 Nº publicaciones en RRSS. Pendiente de ejecución	Pendiente de permiso de Medio Ambiente para su ejecución. Continuamos en 2024.
 Desarrollar del club de producto de buceo	¿Club de producto de buceo? No Nº usuarios 0 Nº actividades realizadas 0	No se ha podido llevar a cabo.
 Fomentar el Turismo Slow, elaborando un vídeo promocional, un folleto digital, un vinilo promocional para fachada oficina y campaña en redes sociales.	Vídeo promocional SI Vinilo Turismo slow para fachada SI Folleto digital NO Nº publicaciones en RRSS 1	Nos ha faltado el folleto digital. Continuamos en 2024.

5.

Seguimiento, control y mejora

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y acción	Indicadores	Seguimiento
 Distribuir y comunicar a todo el personal de la organización el Plan de Igualdad desarrollado por el Ayuntamiento.	Nº acciones de comunicación 4 Documentación distribuida Plan de Igualdad General del Municipio	Como no está cerrado el Plan de Igualdad del Ayuntamiento, hemos difundido entre el personal de oficina el Plan General del Ayto.
 Promocionar el vídeo 360º del Castillo y otras zonas, dirigido a personas que no pueden acceder al mismo.	Nº de visualizaciones No disponible Nº acciones de promoción 2	No se han podido obtener datos de nº de visualizaciones pero se han realizado dos publicaciones en RRSS
 Eliminar las barreras para turistas con problemas de visión, a través de códigos Navilens.	Nº de códigos generados y colocados 41 Nº de publicaciones en RRSS 1	Se han generado y colocado 41 códigos Navilens, del jardín botánico y servicios públicos tal y como estaba previsto y una publicación en RRSS.

5.

Seguimiento, control y mejora

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y acción	Indicadores	Seguimiento
 Difundir y promocionar actividades en nuevas zonas verdes.	Nº zonas verdes 3 Nº publicaciones en RRSS 3	Se han realizado 3 publicaciones de las tres zonas verdes nuevas en el municipio, tal y como estaba previsto.
 Apoyar el proyecto Lactancia Feliz y dar difusión en RRSS, asignando un lugar señalizado y con una silla en la O. de Turismo, para lactancia materna.	Lugar asignado con silla y cartel en O.Turismo SI Nº publicaciones en RRSS. 1	En alianza con la A. Lactancia Feliz, se ha habilitado en la O.Turismo un espacio de "Lactancia Feliz" y se le ha dado difusión en RRSS con una publicación.

6. Conclusiones



6.

Conclusiones

En definitiva, reconocemos el importante papel que tienen los destinos turísticos a la hora de contribuir al desarrollo sostenible. Por esta razón, mostramos un claro compromiso en llevar a cabo nuestras actividades y prestar los servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en el entorno social, económico y medioambiental.

Esta memoria contiene un resumen de las acciones con las que actualmente contribuimos al desarrollo sostenible así como aquellas acciones que se han llevado a cabo en 2023.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), finalmente en 2023 hemos centrado nuestros esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



A finales de año hemos realizado un seguimiento y control del cumplimiento de las acciones del Plan para su mejora continua.



Turismo



Informe desarrollado en el marco del proyecto S de Sostenibilidad Turística financiado por



Turismo



Tlf.: 660474477