

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Oficina de Turismo de Águilas

ENERO 2026 EDICIÓN 1

## Oficina de turismo



# CONTENIDOS

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

# 01. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN



# 01. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

## *Historia*

La Oficina de Turismo de Águilas se inauguró el 16 de noviembre de 1980. 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 2003 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.



Turismo



# 01. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

## *Instalaciones y equipamiento*

La Oficina de Turismo de Águilas dispone de las siguientes instalaciones y equipos:

- Entrada accesible.
- Pantallas digitales en interior y exterior.
- Mostrador de atención accesible.
- Bucle magnético.



# 01. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

¿ Quiénes somos ?

La Oficina de Turismo 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 las zonas 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.



Turismo



# 01. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

¿ Quiénes somos ?

Formamos parte de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia y además contamos con los siguientes certificados: ISO 9001:00, Q de Calidad, SICTED, "S" de Sostenibilidad Turística y Águilas DTI.



**Águilas**

Destino Turístico Inteligente

Adherido 2025-2027



CALIDAD TURÍSTICA



Compromiso  
de Calidad Turística



SOSTENIBILIDAD  
TURÍSTICA



Turismo



# 01. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

*Ubicación y contacto*

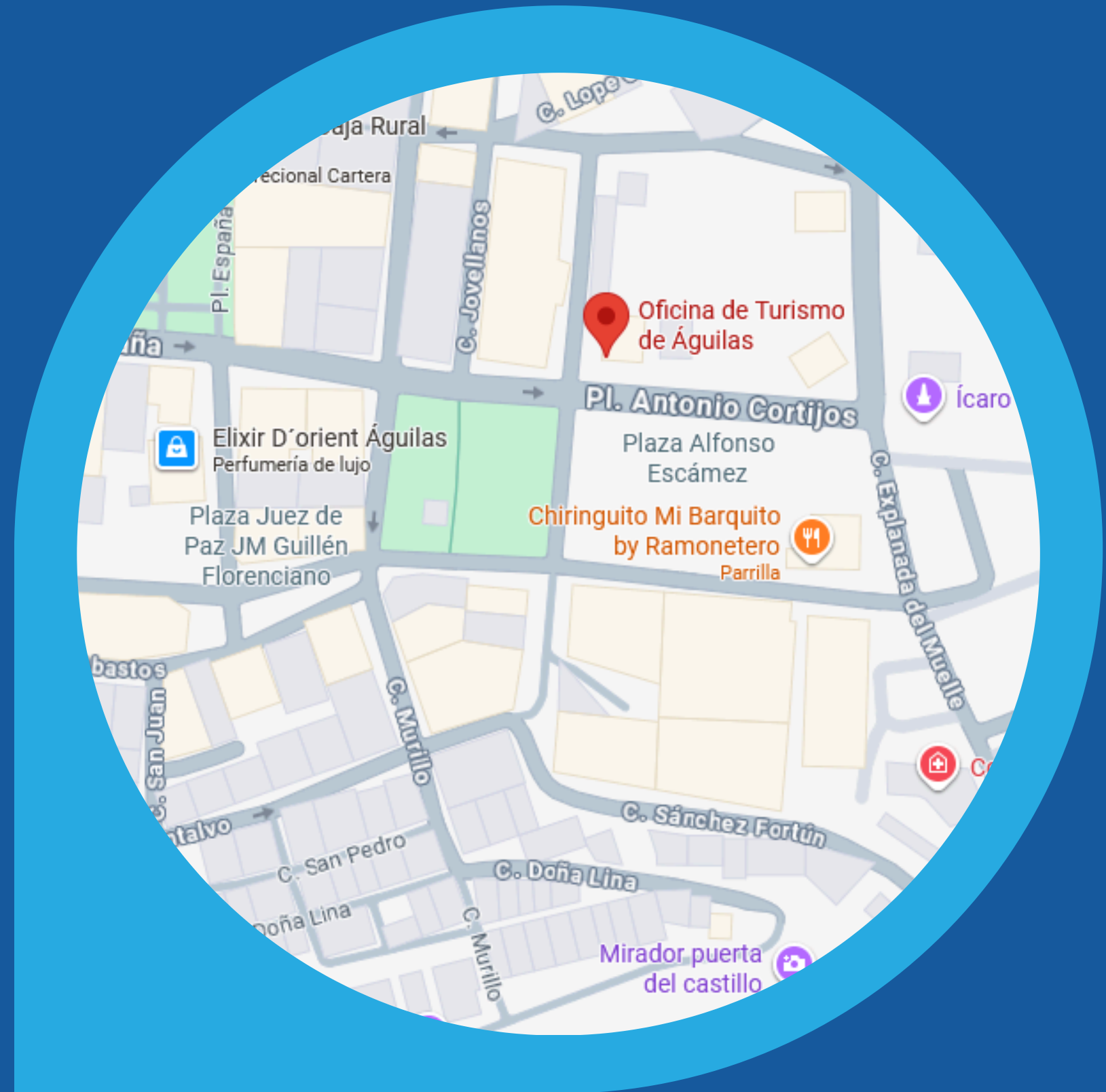


Dirección: Plaza Antonio Cortijos s/n

Página web: [www.aguilas.es](http://www.aguilas.es)

Teléfono: 968493285

E-mail: [turismo@aguilas.es](mailto:turismo@aguilas.es)



Turismo



# 01. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

*A qué nos dedicamos*

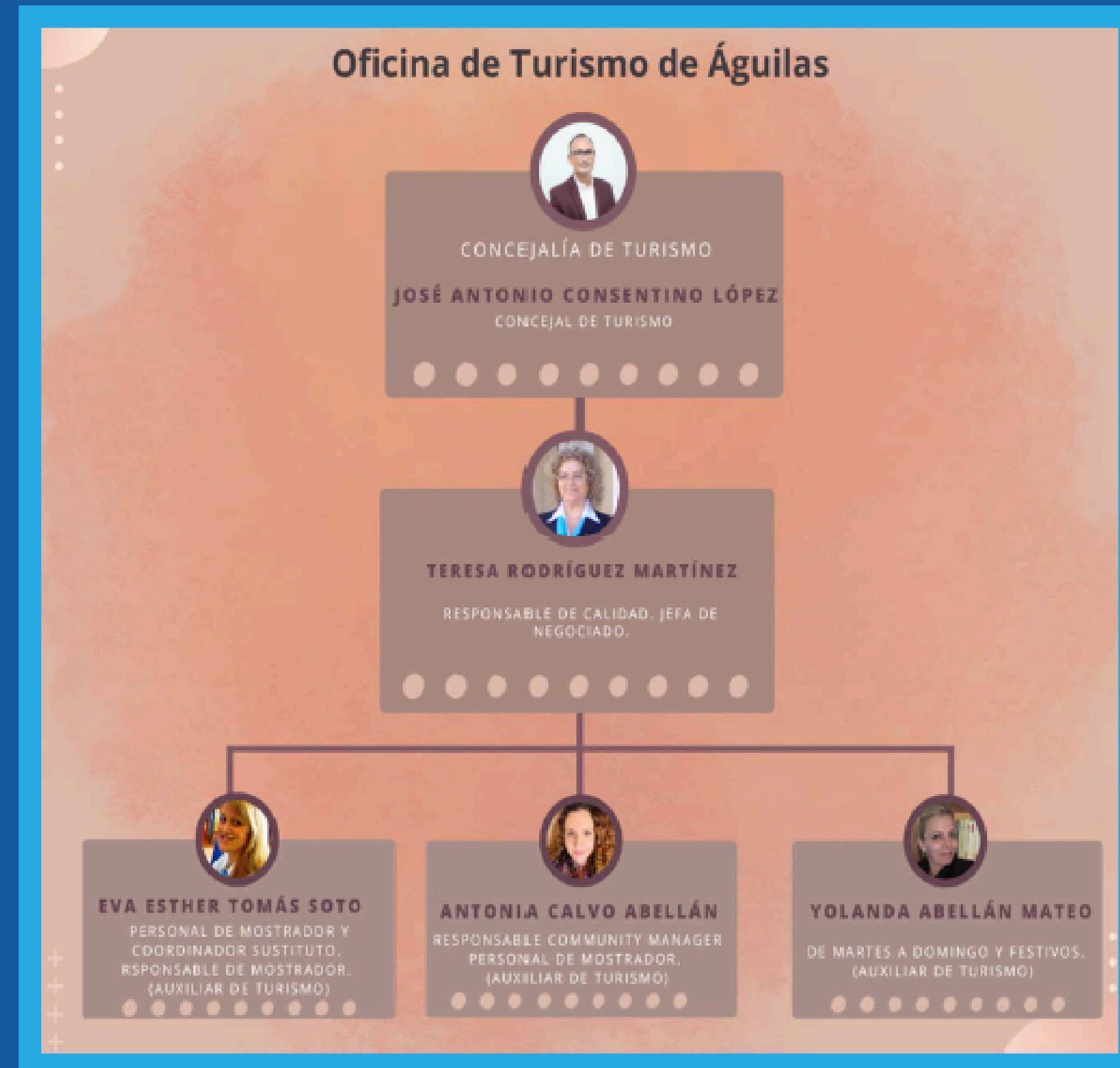


Turismo



# 01. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

## Organigrama



# 02. COMITÉ DE MEJORA Y SOSTENIBILIDAD



Turismo

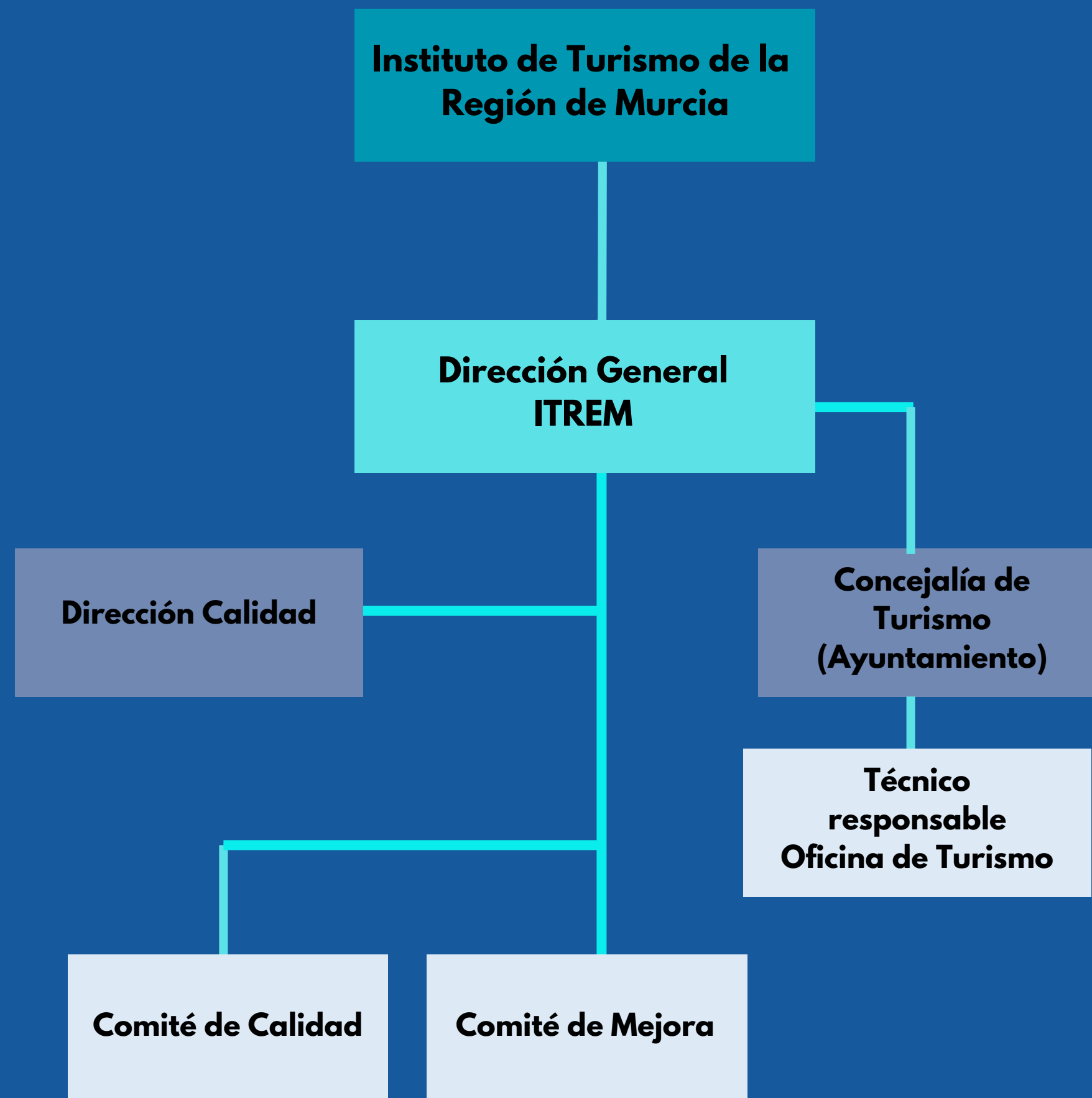


# 02. COMITÉ DE MEJORA Y SOSTENIBILIDAD

## Composición

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

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



Turismo



# 02. COMITÉ DE MEJORA Y SOSTENIBILIDAD

## Funciones



## Funciones del Comité

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

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

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

**Identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS** sobre los que se tiene capacidad de actuar, canalizando los intereses de 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 Turístico de la Red.



# 02. COMITÉ DE MEJORA Y SOSTENIBILIDAD

## Funciones



## Funciones del Comité

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

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

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

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

Analizar los **riesgos asociados** a los procesos y validar las acciones derivadas y oportunidades de mejora.

Determinar el **diseño de nuevos servicios**, o las modificaciones de los existentes, verificar, validar y aprobar el diseño de nuevos servicios y los cambios en los existentes.



Turismo



# 03. POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD



Turismo



# 03. POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD



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

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



Turismo



# 03. POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD

## Compromisos



**Integrar la gestión sostenible en el servicio de información turística:** uno de nuestros principales objetivos es integrar la gestión sostenible en los servicios de información turística prestados, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: sociocultural, económico y ambiental.

**Desarrollar el Plan de Sostenibilidad a nivel de oficina de turismo:** identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que tenemos capacidad de actuar, desarrollando un plan de acciones estratégicas para cada uno de los destinos, que dé respuesta mediante acciones y objetivos concretos a la implantación de los ODS en la gestión de las oficinas de turismo.

**Asegurar una gobernanza sostenible y la mejora continua:** integrar en la organización de la Red, a través del Comité de Sostenibilidad y Mejora, la coordinación de las actuaciones en materia de sostenibilidad en las diversas oficinas, revisando el Plan de Sostenibilidad con carácter anual para identificar y marcar los nuevos retos, ayudar a mejorar las áreas más vulnerables y reforzar los puntos fuertes del destino.



Turismo



# 03. POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD



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

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

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



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS



Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## 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), CCT, SICTED y ANFITRIONES.

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 competencias de nivel regional y local.

### Tecnologías

Página web  
Redes sociales  
Intranet (ITREM)  
Pantallas digitales


### Documentación

Política de sostenibilidad y calidad de la Red de OIT  
DC-OFT-07 Decálogo ODS



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno

**ODS 1**  
  
Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo

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.

**URGENTE: HACE FALTA SANGRE**

**DONAR SANGRE**  
Por amor al arte IV  
**NONO GARCÍA**

**MARTES 8 DE ABRIL 2025**  
**DE 17.00 A 21.00 HORAS**  
**AUDITORIO Y PALACIO DE CONGRESOS INFANTA Dª ELENA**  
**669 182 847**

**CITA PREVIA (Aconsejable)**



REGALO POR DONACIÓN:  
UNA BOLSA DE TELA LÁMINA DE LA OBRA DEL FARO Y UNA ENTRADA AL CINE

**ORGANIZAN:**  
Ayuntamiento de Aguilas, Servicio Murciano de Salud, Centro de Hemodonación, Ayuntamiento de Aguilas, Aguilas, Voluntariado CaixaBank

**COLABORAN:**  
Comunidad de Regantes, Logística Horhillo, EXPOAGUILAS, coaguilas, PigoSur, Fundación Cajamurcia, EL HORHILLO, HIDROGEA, RITEC

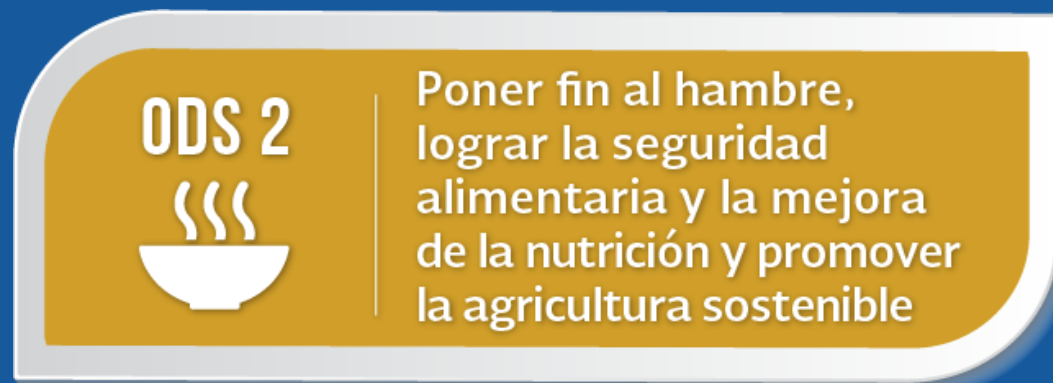


Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno



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).

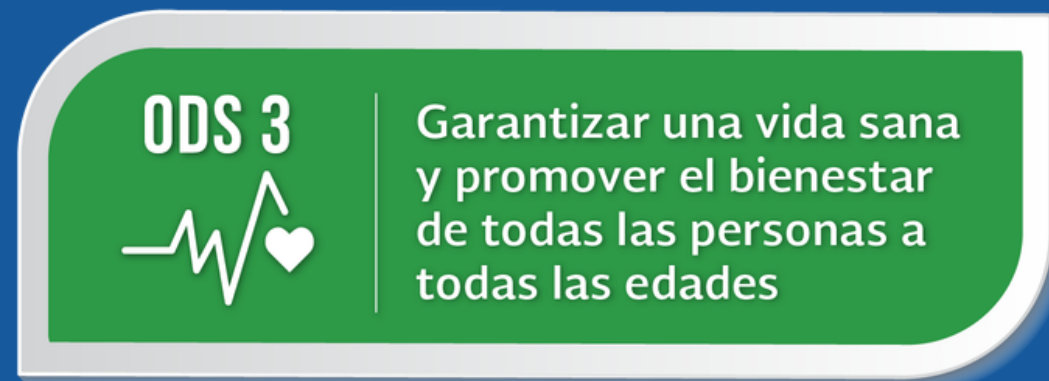


Turismo



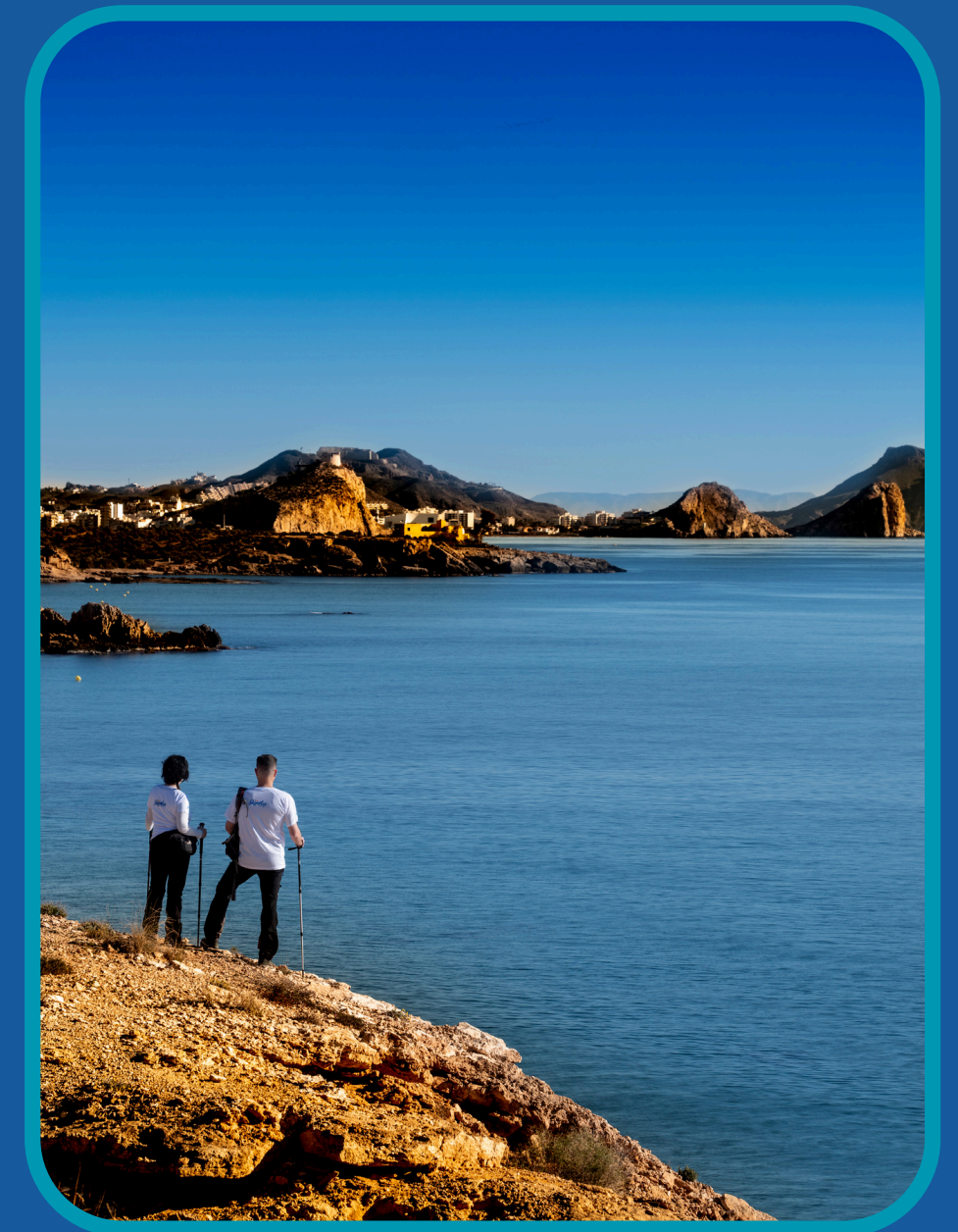
# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno



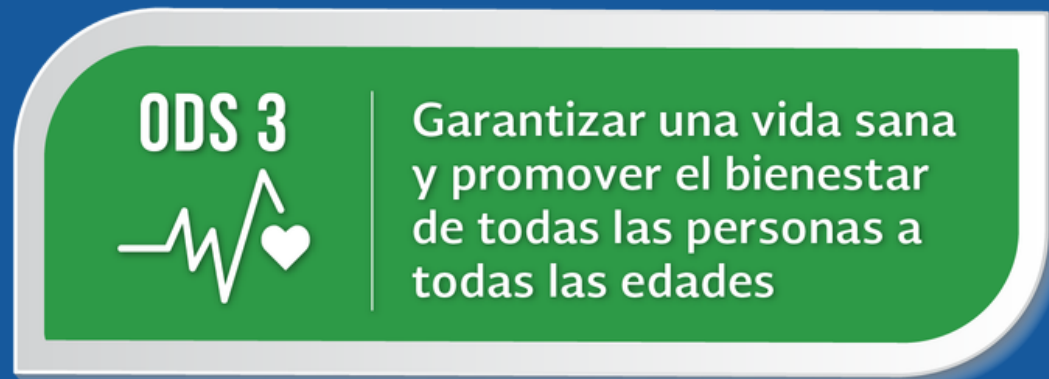
### Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles:

- ➔ **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 aparcabicis 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 Higuera, elaborando, por ejemplo, las encuestas.



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## 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", que 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, los dos Senderos Azules, así como la Red de Senderos Naturales de Águilas.



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno

**ODS 3**  
Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todas las personas a todas las edades

### Difundimos 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 de 5 km/h. El mapa nos permite incentivar entre los turistas que recorran la localidad a pie para una movilidad más sostenible. Se puede obtener en formato digital ([www.aguilas.es](http://www.aguilas.es)) y también se encuentra expuesto en la oficina de turismo para su descarga a través de un código QR.




Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno

**ODS 4**  
 Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todas y todos

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 la formación continua del personal de la oficina, a través de cursos de formación de la red de Oficinas, CCT, SICTED, DTI, etc.

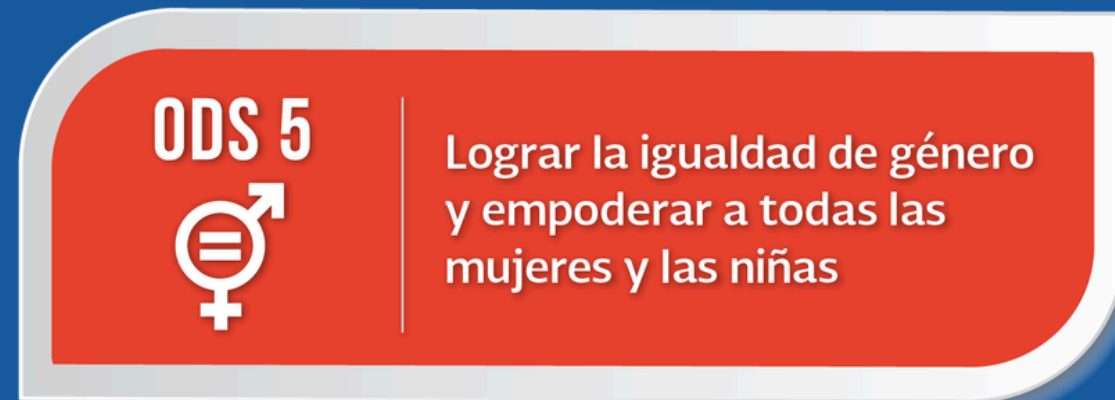
➔ **Promovemos** la contratación de estudiantes nacionales e internacionales en prácticas y apoyamos el estudio, concediendo becas de prácticas para el verano en la Oficina de Turismo y en los Puntos de Información.

➔ **Desde la oficina** fomentamos la formación del sector privado para empresas y servicios turísticos de Águilas dentro del proyecto SICTED.



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno



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 municipio 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 los 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.



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno

ODS 5



Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas

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.

**Protege lo que más IMPORTA**  
#STOPVIOLENCIAVICARIA  
**25N 2025**  
DÍA INTERNACIONAL PARA LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

**PROGRAMA**  
Durante el mes de noviembre.  
Centros Educativos  
Representación teatral "PEPÍN" de la Compañía Imagin, Teatro y Ocio. Proyecto de Prevención de la Violencia de Género en los Centros Educativos de Primaria, dirigido al alumnado de 6º.  
XV Concurso "Corto con la Violencia" de los IES.  
Charlas sobre prevención y buen trato en colaboración con AMAIM (Asociación Murciana de Apoyo a la Infancia Maltratada) en los IES.

**14 de noviembre - 19:30h.**  
Bodega del Casino  
Micro abierto. Colaboración por el Encuentro de lectura y creación literaria para sensibilizar sobre la Violencia de Género.

**15 de noviembre - 19:00h.**  
Casino, Salón de los Espejos  
Presentación del libro "LOBA" de María Díaz Sáez.

**21 de noviembre - 19:30h.**  
Casa de la Cultura "Francisco Rabal"  
Representación teatral "EL HILO DE LA ESPERANZA" de la Asociación de Amas de Casa.

**22 de noviembre - 21:30h.**  
Auditorio "Infanta Doña Elena"  
Actuaciones de:  
- Comparsa Gaditana "We Can Do Carnaval" de Marta Ortiz.  
- Chirimparsa Aguilera "Las Esturreás".

**25 de noviembre - 12:30h.**  
Puerta del Ayuntamiento  
Acto institucional de conmemoración del Día Int. para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres.  
Lectura de Manifiesto Institucional de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

Lectura de los 3 relatos premiados en la II Edición del Concurso de Relato Breve-25N.

**26 de noviembre - 18:30h.**  
Casa de la Cultura "Francisco Rabal"  
• Proyección del cortometraje "No Estás Loca" de la cineasta María Bernal. Avalado por Naciones Unidas y con más de 40 selecciones y premios internacionales que visibiliza la violencia vicaria y sus múltiples manifestaciones.  
• Mesa Redonda: "Protege lo que más importa contra la Violencia Vicaria"  
Ponentes:  
María Clara Mes Valverde, Jefa de servicio del Juzgado Nº4 de Lorca de Violencia de Género.  
Rosalia Gómez Durán, Psicóloga del CAVI de Aguilas (Centro de Atención Especializada a Víctimas de Violencia de Género).  
Inmaculada García Pérez, Orientadora del IES Alfonso Esclámez.  
Beatriz Sanz, Psicóloga de SAPMEX, Servicio de Atención Psicológica a Menores Expuestos a Violencia de Género.  
Asociación Peñas Marín, Trabajadora Social del Servicio del Menor de Aguilas.  
María Luisa Barreda del Olmo, Responsable de la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno.

Centro de Atención Especializada a Víctimas de Violencia de Género (CAVI)  
C/ Inmaculada, 25, Águilas - Tels.: 968 44 66 33 y 968 41 40 82 - E-mail: centrodelamujer@ayuntamientodeaguilas.org



Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno

ODS 6



Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todas y todos

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., 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 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".



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno

ODS 7



Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todas y todos

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 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.



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno

ODS 8



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas y todos

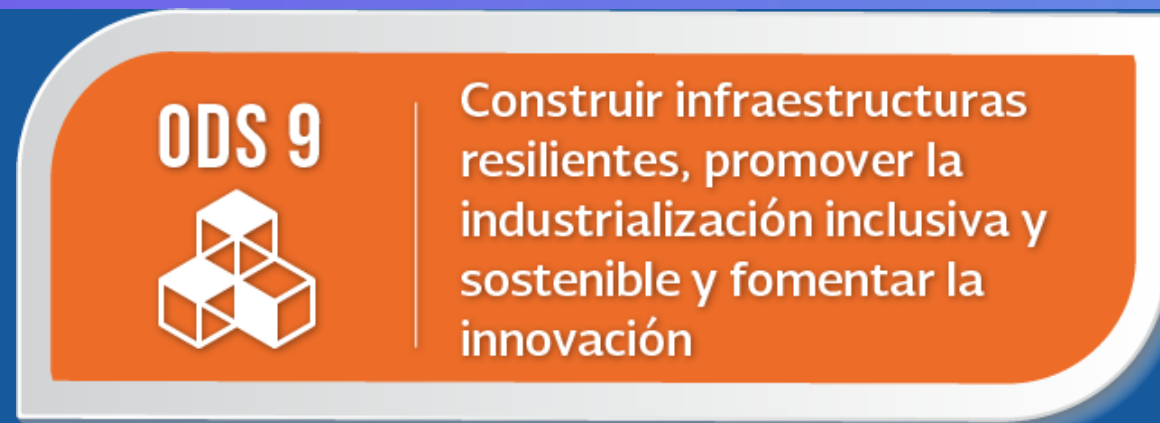
Realizamos actuaciones de comercialización del destino turístico con una puesta en valor del mismo y trabajando en la desestacionalización, de manera que redunde en un incremento de la actividad laboral del destino y de la Región de Murcia.

- ➔ **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.



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## 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 2021.

**Contamos con las siguientes herramientas TIC** para la mejora de la experiencia del visitante o turista: pantallas digitales en la fachada, tótem digital para consultar durante los tiempos de espera, 3 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 WhatsApp, Telegram, Newsletter y mail. **Disponemos de una página web:** [www.aguilas.es](http://www.aguilas.es) y otra adaptada al turista de habla inglesa [www.aguilastoday.com](http://www.aguilastoday.com)

También disponemos de una APP de turismo de Águilas para IOS y Android  
Códigos Náviles en recursos turísticos y otros puntos del municipio

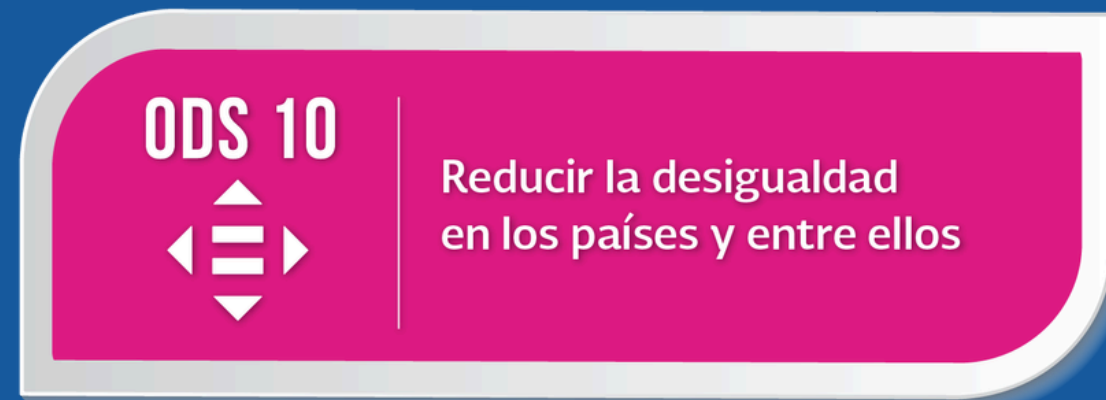


Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno



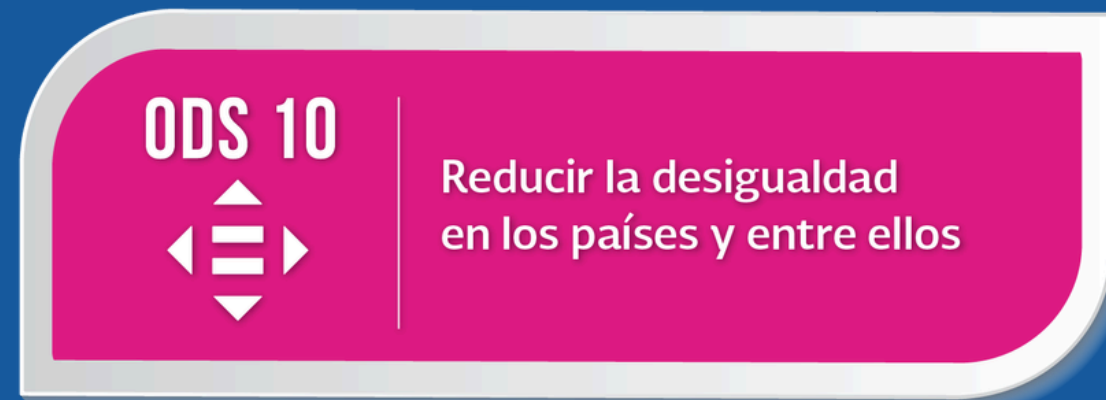
Aseguramos que nuestra oferta, comunicación y promoción del destino contempla la inclusión total y, a su vez, el sector pone en marcha aquellas herramientas y sistemas que permitan que la experiencia del turista o visitante sea satisfactoria al respecto.

- ➔ 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.



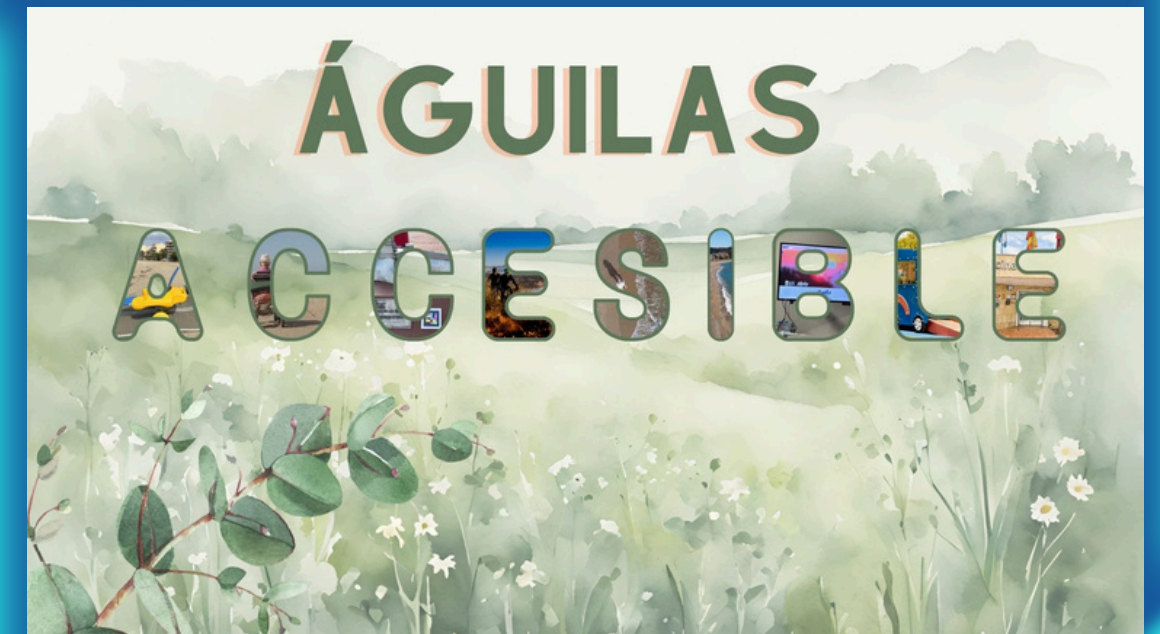
# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno



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.
- Disponemos de una web adaptada con el plugin userway.



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno

ODS 11



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



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno

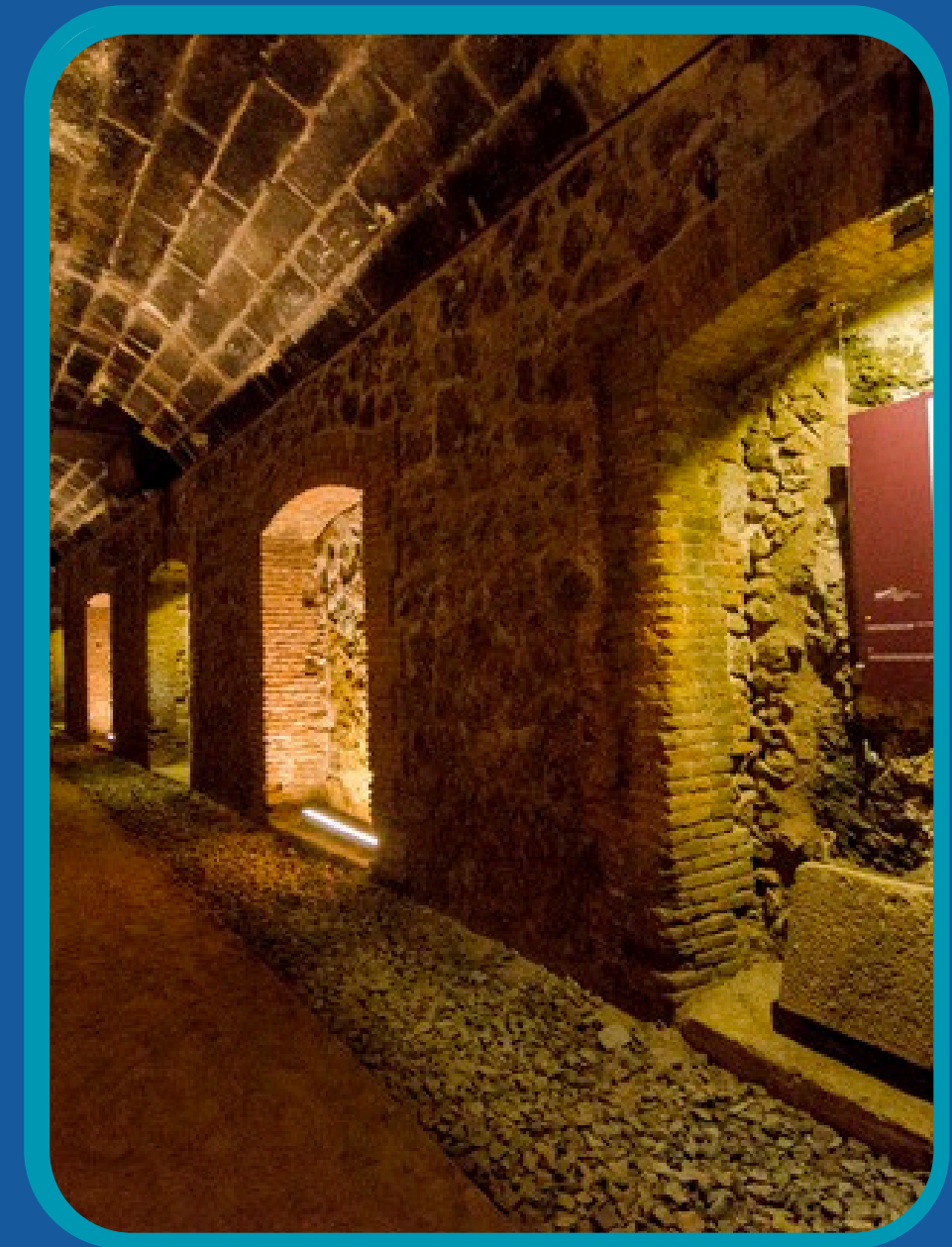
ODS 11



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y 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 promover las ciudades y los transportes sostenibles.

- ➔ **Ofrecemos** rutas guiadas y gratuitas de forma alterna entre el Parque Regional de Cabo Cope y Puntas de Calnegre y el Paisaje Protegido de Cuatro Calas. También ofrecemos visitas guiadas gratuitas de los Senderos Azules de Los Cocedores y Tres Bahías.
- ➔ **Disponemos** también de otras visitas guiadas gratuitas para promocionar nuestro patrimonio cultural: Sendero Azul 3 Bahías. Vía Verde y Patrimonio Ferroviario”, “Ruta del Centro Histórico accesible, en español e inglés 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.



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno

ODS 12



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

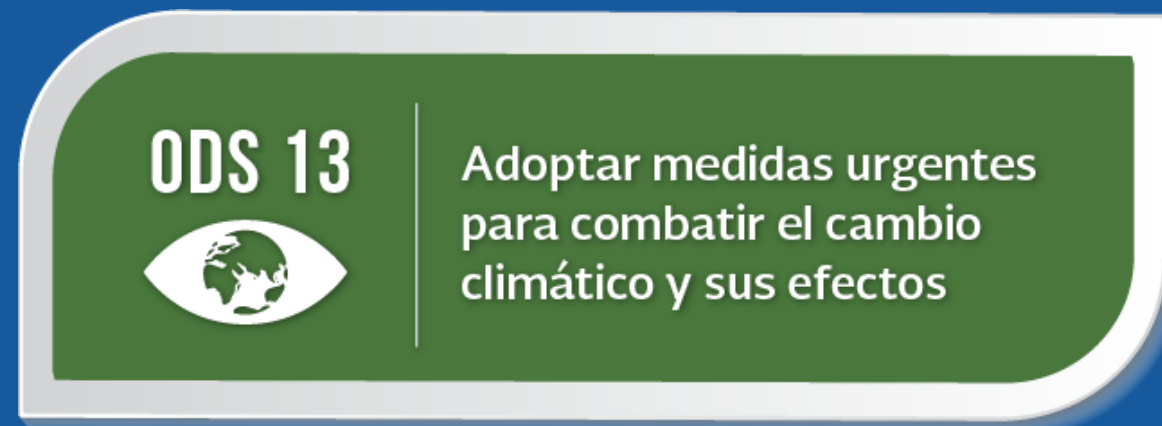
Difundimos los beneficios del turismo sostenible para la población local

- ➔ **Difundimos** a través de nuestra web, en el apartado de descargas, 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”.



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS


## Análisis interno



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



- ➔ **En cuanto al reciclaje**, actualmente controlamos la gestión del papel/cartón, envases, pilas y tóner, según figura en RITMO, en el apartado de Gestión Medioambiental.
- ➔ **En redes sociales** realizamos publicaciones sobre prácticas medioambientales enmarcadas con los ODS para la sensibilización de turistas, visitantes y residentes.
- ➔ **Hallamos la Huella de Carbono** en nuestra oficina desde 2023 con datos del 2022.

**Posidonia oceanica, un ecosistema al servicio de la sociedad**  
Juan Manuel Ruiz. Profesor de investigación del IEO-CSIC  
(Instituto Español de Oceanografía - Consejo Superior de Investigaciones Científicas)



Sábado, 23 de agosto a las 19:30 h.  
Capilla de Calabardina  
Avda. Príncipe de Asturias, 25

ORGANIZAN



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno

ODS 14



Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible

Somos parte activa en la protección marítima y costera mediante programas de sensibilización, reparto de productos destinados a minimizar los residuos generados en playas y puertos, y organización de jornadas de limpieza 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 Oceanogràfic.
- ➔ **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.

ESTA TORTUGA MARINA HABITA EN LAS CALIDAS AGUAS DEL MEDITERRANEO

¡Por estos días puede que nos visite en alguna de las 36 playas de Águilas!



TORTUGA BOBA

(*Caretta caretta*)

Si la ves eres muy afortunado, por favor sigue las siguientes recomendaciones.

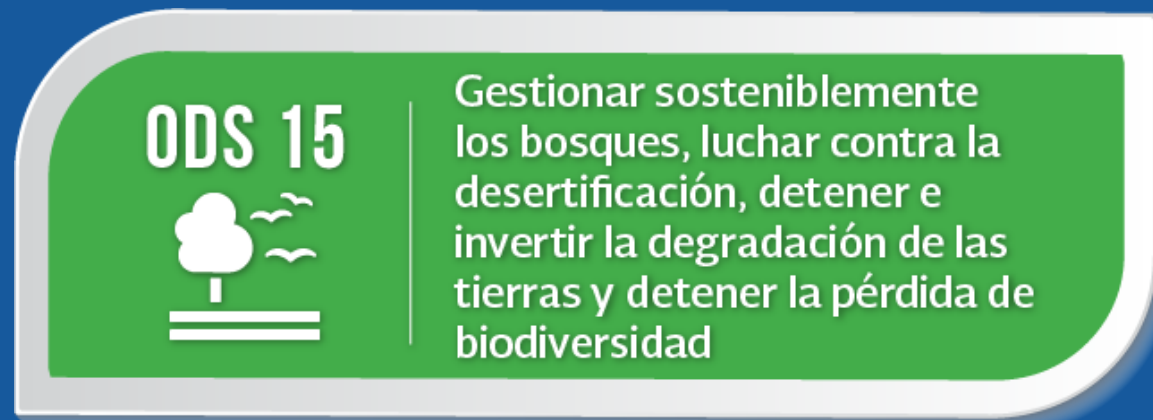


Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno



Señalizamos y ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y alrededores. Aplicamos buenas prácticas e involucramos al sector en las mismas mediante 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** papel reciclado en la Oficina de Turismo siempre que se puede.



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Análisis interno

ODS 17



Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

**Creamos una alianza con todos los sectores y administraciones de manera que se fomente el desarrollo sostenible del turismo y se difundan los valores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.**

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.
- ADEAC, Bandera Azul y Sendero Azul.
- Lactancia Feliz.
- Oceanogràfic, Protección tortuga marina.
- Playas sin humo.
- Ecoplayas.
- SICTED



Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN

*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:

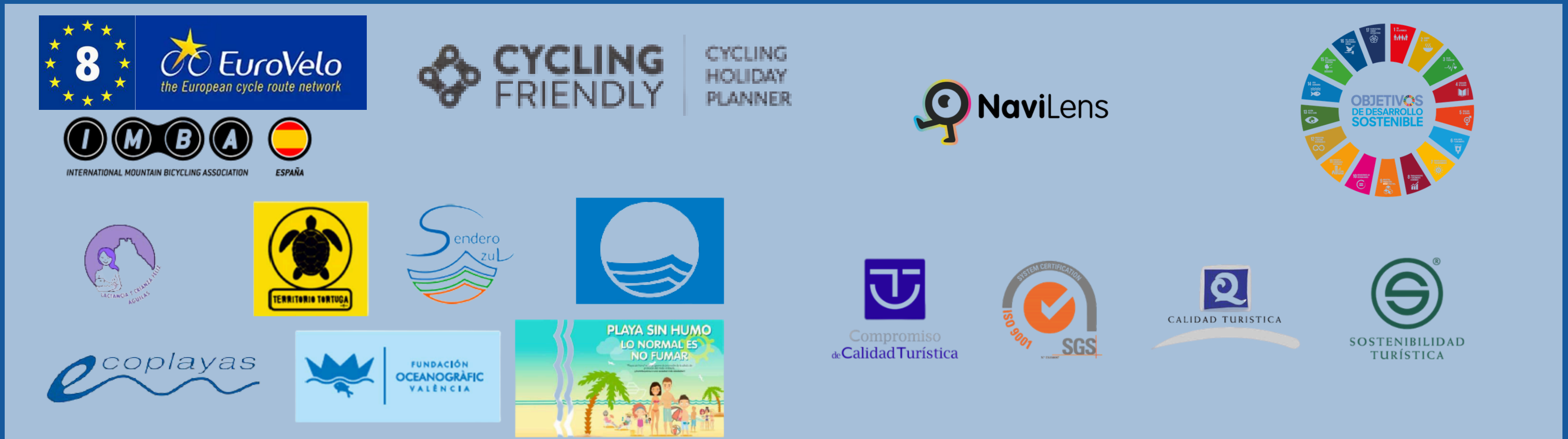


Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

*Alianzas con otras asociaciones*



Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Decálogo del Turista

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



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## *Análisis externo*

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

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

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



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE 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

- 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.

### FORTALEZAS

- 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, y S de Sostenibilidad).
- Gran patrimonio ferroviario.
- Gran parte del término municipal dispone de alguna figura de protección.
- Clima e instalaciones que facilitan el turismo deportivo.



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE 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

- 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. Puesta en funcionamiento de la Mesa de Turismo para paliar este punto. Estamos en ello.

### OPORTUNIDADES

- Acceder a nuevos segmentos turísticos claves e interesados en la economía del futuro como las TIC, destinos inclusivos, energías renovables o economía circular.
- Generar alianzas con otros grupos de interés del destino y que apuestan también por la sostenibilidad y desarrollo económico.
- Implantar buenas prácticas medioambientales que supongan la reducción de consumos energéticos y de agua.
- Mejorar la imagen del destino puesto que cada vez más turistas valoran el hecho de que un destino sea respetuoso y responsable con el entorno que le rodea.
- Adaptarse fácilmente a las futuras normativas en materia de sostenibilidad y medioambiente al haber integrado ya los ODS en la estrategia del destino.



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## *Partes interesadas*

Tomando como referencia el documento de la Red de Oficinas sobre la identificación de expectativas y necesidades de las partes interesadas relevantes, la OIT de Águilas ha identificado y seleccionado aquellas más vinculadas a la implantación de los ODS y a sus particularidades. Esta identificación es revisada anualmente tanto por la Red como por parte de la propia OIT.

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

Las opiniones de los actores municipales que forman parte de las diferentes partes interesadas son recabadas por la OIT de Águilas a través de las interacciones con la oferta del destino, los ciudadanos, los visitantes / turistas y las diferentes organizaciones con las que la OIT tienen establecidas alianzas, siendo relevantes para la identificación y consecución de los ODS prioritarios








Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Partes interesadas

### Lista de Partes Interesadas identificadas y priorizadas

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










Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Partes interesadas

### Lista de Partes Interesadas identificadas y priorizadas









| Partes interesadas   | Necesidades/Expectativas   | ODS Relacionados  |
|----------------------|--|---|
| Medioambiente        | Sensibilización en sostenibilidad medioambiental al público final.<br>Aplicación de medidas medioambientales.  |     |
| Cultura y patrimonio | Puesta en valor de los recursos turísticos patrimoniales.<br>Actualización de la información de los recursos y eventos a través de la web institucional y de las propias webs municipales.<br>Difusión de los eventos culturales al público final. |     |



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Partes interesadas

### Lista de Partes Interesadas identificadas y priorizadas

| Partes interesadas                       | Necesidades/Expectativas   | ODS Relacionados  |
|--|--|---|
| Instituto de la Región de Murcia (ITREM) | <ul style="list-style-type: none"><li>-Estadística regional de usuarios.</li><li>-Promotores de la oferta global del destino Región de Murcia.</li><li>-Prescriptores de los proyectos y objetivos turísticos regionales.</li><li>-Contacto con la oferta del destino.</li><li>-Propietarios y divulgadores de la oferta y eventos turísticos.</li><li>-Actualización de los recursos turísticos regionales.</li><li>-Nivel de satisfacción adecuado de los servicios.</li><li>-OIT con un servicio acorde a las necesidades del turista y visitante.</li><li>-Cumplimiento de la legislación.</li></ul> |     |
| Personal interno/<br>subcontratado       | <ul style="list-style-type: none"><li>-Estabilidad laboral.</li><li>-Remuneración según convenios.</li><li>-Promoción interna.</li><li>-Formación y reciclaje personal.</li><li>-Conciliación vida familiar.</li><li>-Buen ambiente de trabajo.</li></ul>  |      |



Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Partes Interesadas

### Lista de Partes Interesadas identificadas y priorizadas

| Partes interesadas                         | Necesidades/Expectativas   | ODS Relacionados  |
|--|--|---|
| <p>Proveedores de servicios/materiales</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cumplimiento de la legislación en materia de contratación pública.</li> <li>-Información de los procesos de contratación.</li> <li>-Cumplimiento de requisitos del contrato.</li> </ul>  |      |
| <p>Oferta turística de la zona</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Datos estadísticos del perfil de los usuarios de la red (visitantes, turistas y ciudadanos).</li> <li>-Dinamización de la oferta del destino.</li> <li>-Asesoramiento personalizado. Promoción y presencia de su oferta.</li> <li>-Comercializadores de la oferta turística.</li> <li>-Nexo con administración local y regional.</li> <li>-Incremento del consumo y gasto medio del visitante turista.</li> <li>-Información de la legislación y normativa aplicable.</li> </ul> |         |
| <p>Residentes / Comunidad local</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Información actualizada y veraz.</li> <li>-Servicio personalizado y amable.</li> <li>-Información en soporte papel y digital.</li> <li>-Información online. Información general de eventos culturales y deportivos.</li> <li>-Información de los servicios municipales.</li> <li>-Integración de los ODS.</li> </ul>   |     |



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Partes Interesadas

### Lista de Partes Interesadas identificadas y priorizadas

| Partes Interesadas   | Necesidades/Expectativas   | ODS Relacionados  |
|--|--|---|
| Turistas/ Visitantes   | <ul style="list-style-type: none"><li>-Información actualizada y veraz.</li><li>-Servicio personalizado y amable.</li><li>-Información en soporte papel y digital.</li><li>-Información en idiomas.</li><li>-Acceso a la información 24 horas/365 en múltiples canales (web, apps, mupis, RRSS, etc.).</li><li>-Atención a las demandas de información vía RRSS.</li><li>-Accesibilidad universal.</li><li>-Experiencia diferenciadora en la visita a la oficina.</li><li>-Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</li><li>-Implicación con la protección del medioambiente y la sostenibilidad social.</li></ul> |             |
| Asociaciones empresariales:<br>ACIA (Asociación de Comerciantes de Águilas) y HosteÁguilas | <ul style="list-style-type: none"><li>-Acciones de sensibilización y difusión</li><li>-Colaboración en el ámbito social y medioambiental</li></ul>   |     |



Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## Identificación y priorización de los ODS

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

El sector turístico es clave en el desarrollo económico de muchos países y por tanto tiene un importante papel en la consecución y contribución a estos objetivos. La implementación de acciones en materia de sostenibilidad en una oficina de turismo es fundamental para contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad, conservar el entorno natural y cultural, y mejorar la calidad de vida de los residentes locales.

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



Turismo



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS

## *Metodología para la priorización de ODS*

Se han identificado de los 17 ODS, 10 objetivos más relevantes para la OIT considerando las necesidades, expectativas, capacidades y recursos de la misma y el DC-OFT-07 Decálogo ODS

(que reúne acciones con las que las oficinas de la Red pueden contribuir a los ODS).

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

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

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



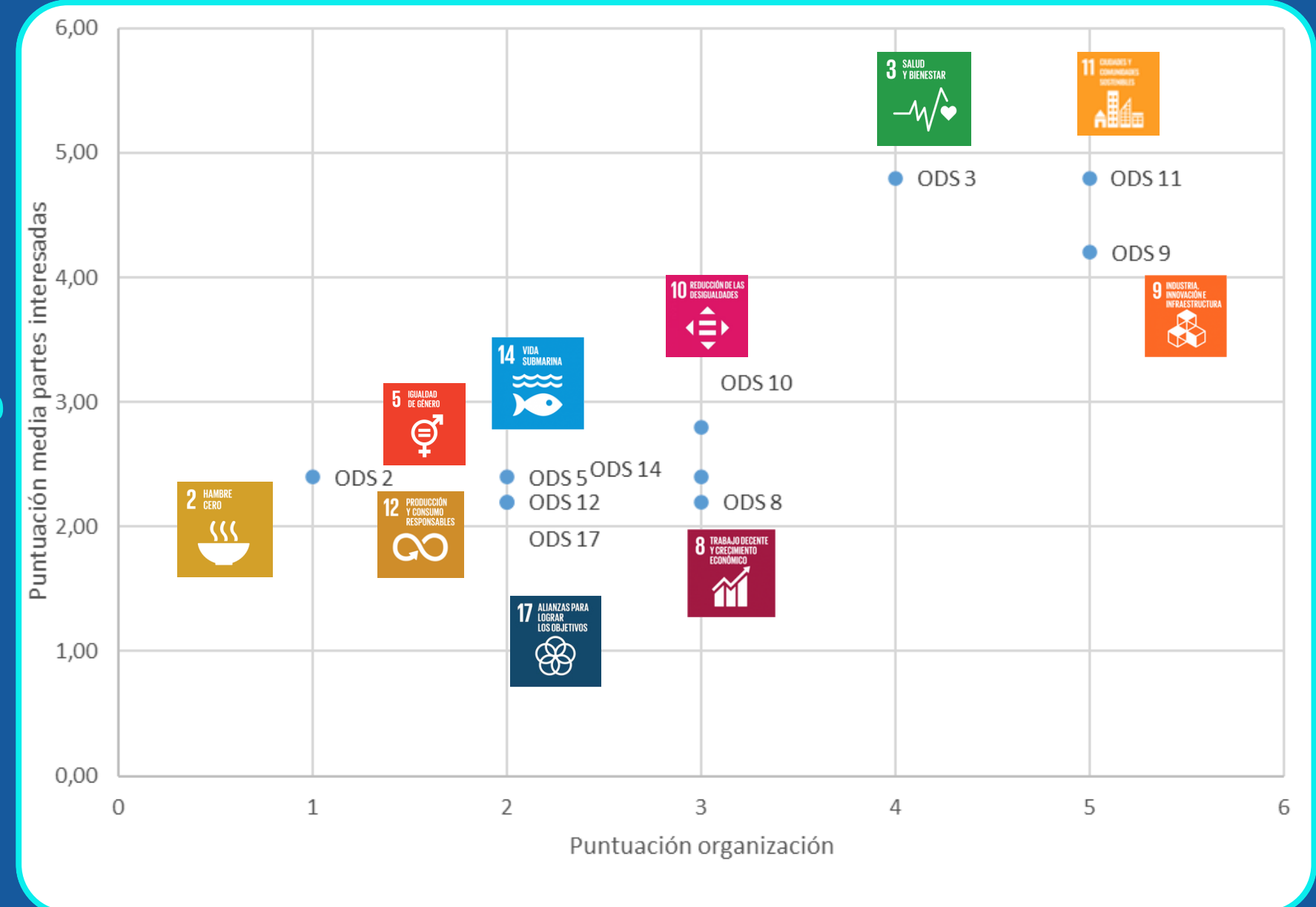
# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS



## Resultados de la priorización

| ODS    | Puntuación organización | Puntuación media partes interesadas |
|--------|-------------------------|-------------------------------------|
| ODS 2  | 1                       | 2,40                                |
| ODS 3  | 4                       | 4,80                                |
| ODS 5  | 2                       | 2,40                                |
| ODS 8  | 3                       | 2,20                                |
| ODS 9  | 5                       | 4,20                                |
| ODS 10 | 3                       | 2,80                                |
| ODS 11 | 5                       | 4,80                                |
| ODS 12 | 2                       | 2,20                                |
| ODS 14 | 3                       | 2,40                                |
| ODS 17 | 2                       | 2,20                                |

Relevancia en la organización



Relevancia en Grupos de Interés



# 04. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE 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:



# 05. PLAN DE SOSTENIBILIDAD



Turismo



# 05. 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, 9, y 11.

Además, este plan es **comunicado** a todos los miembros de la organización y revisado anualmente por el Comité de Sostenibilidad para su mejora continua en función de los cambios producidos que afectan a la contribución de los ODS prioritarios.



# 05. PLAN DE SOSTENIBILIDAD

ODS 11



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

| Acciones/Recursos   | Plazo | Indicadores   | Responsable/s          |
|---|-------|---|------------------------|
| <p><b>Objetivo 1</b></p> <p>Mejorar la información turística y de interés de puntos accesibles en el municipio, elaborando un nuevo folleto digital con recursos accesibles en el municipio y hacer 3 publicaciones en RRSS del mismo, hacer 3 publicaciones en RRSS de los parques inclusivos, hacer 2 publicaciones de los parques inclusivos a través de la nueva APP</p> <p>RECURSOS: RRHH propios Oficina de Turismo</p> | 2026  | <ul style="list-style-type: none"><li>-Elaboración de publicación de parques inclusivos: SI/NO.</li><li>-Elaboración nuevo folleto de puntos accesibles: SI/NO</li><li>-Nº de publicaciones del folleto en RRSS:</li><li>-Nº de publicaciones en RRSS de los parques inclusivos:</li><li>- Nº de publicaciones a través de la nueva APP de los parques inclusivos</li></ul> | Responsable de Calidad |


## Seguimiento



Turismo



# 05. PLAN DE SOSTENIBILIDAD

**ODS 3**  

 Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todas las personas a todas las edades


| Acciones/Recursos  | Plazo       | Indicadores  | Responsable/s                |
|--|-------------|--|------------------------------|
| <p><b>Objetivo 2</b><br/>                     Mejorar la oferta turística del municipio dentro del apartado de naturaleza y turismo activo, promocionando el Sendero Azul Los Cocedores. Organizando 2 visitas guiadas gratuitas del 1er tramo del sendero y haciendo 3 publicaciones en RRSS<br/> <b>RECURSOS:</b> RRHH Oficina de Turismo y 500€</p> | <p>2026</p> | <p>-Nº de vistas organizadas al sendero:<br/><br/>                     -Nº de publicaciones en RRSS:</p> | <p>Concejalía de Turismo</p> |

## Seguimiento

|  |
|--|
|  |
|--|



# 05. PLAN DE SOSTENIBILIDAD

**ODS 9**  
  
Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

| Acciones/Recursos  | Plazo | Indicadores  | Responsable/s          |
|--|-------|--|------------------------|
| <p><b>Objetivo 3</b></p> <p>Mejorar la información turística y de interés para el usuario, con 3 publicaciones en RRSS de la nueva APP Águilas Turismo y también de forma presencial en la O.de Turismo a través de un QR</p> <p>RECURSOS: RRHH propios Oficina de Turismo</p> | 2026  | <ul style="list-style-type: none"><li>-Nº de publicaciones en RRSS :</li><li>-Elaboración de cartel con QR y ubicar en oficina: SI /NO</li></ul> | Responsable de Calidad |

## Seguimiento

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|



Turismo



# 06. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA CONTINUA



# 06. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA CONTINUA

## *Medición y evaluación*

La Red de Oficinas de Turismo llevará a cabo un control sobre el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad, así como su contribución a los ODS, a través del seguimiento de los objetivos de Sostenibilidad en la plataforma NEXO y del Informe de revisión de Sistema y Memoria anual (F-MQ01-03), que es llevado a cabo con carácter anual por la responsable de la OIT.

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

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



Turismo



# 06. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA CONTINUA

## *Mejora continua*

Con carácter anual y derivados de los resultados del análisis de objetivos e indicadores, así como de los cambios producidos en el entorno de la organización que afectan directa e indirectamente en su contribución a los ODS, se establecen las acciones necesarias para mejorar con respecto a nuestro desempeño en materia de ODS. Anualmente, la responsable de la OIT realiza una Revisión del Sistema e Informe de Sostenibilidad, como un análisis de todo lo acontecido en la oficina en materia de ODS, el cuál reúne:

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



# 07. CONCLUSIONES



Turismo



# 07. 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.

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

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), finalmente en 2026 vamos a centrar nuestros esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



A final de este año realizaremos un seguimiento y control del cumplimiento de las acciones del Plan para su mejora continua.



# Informe desarrollado en el marco de un proyecto financiado por



Turismo

