



Memoria de sostenibilidad

Oficina de Turismo y Punto de
Información Turística de Los
Alcázares-Los Narejos

Año 2023 – edición 2



Contenidos

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



01.

Presentación de la organización



01. Presentación de la organización

Quiénes somos

En el municipio de Los Alcázares el servicio de información turística se ofrece desde el año 1983 en la Oficina de Turismo, ampliando posteriormente el servicio con un Punto de Información Turística en Los Narejos. Estos puntos de información pertenecen a la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia y con el objetivo de la mejora de sus instalaciones y servicios han implantado la ISO 9001, la Marca Q Calidad Turística, y Sicted.



01.

Presentación de la organización

Oficina de Turismo Municipal de Los Alcázares

La Oficina de Turismo se ubica en la Avenida 13 de Octubre. Su contacto es el siguiente:

- Teléfono: 968 575 756
- Email: turismo@losalcazares.es
- Página web: www.turismo.losalcazares.es



Punto de Información Turística Los Narejos

El punto de información turística se encuentra en la Avenida Cartagena, esquina C/Piscis. Su contacto es el siguiente:

- Teléfono: 968 582 119
- Email: turismolosnarejos@losalcazares.es
- Página web: www.turismo.losalcazares.es



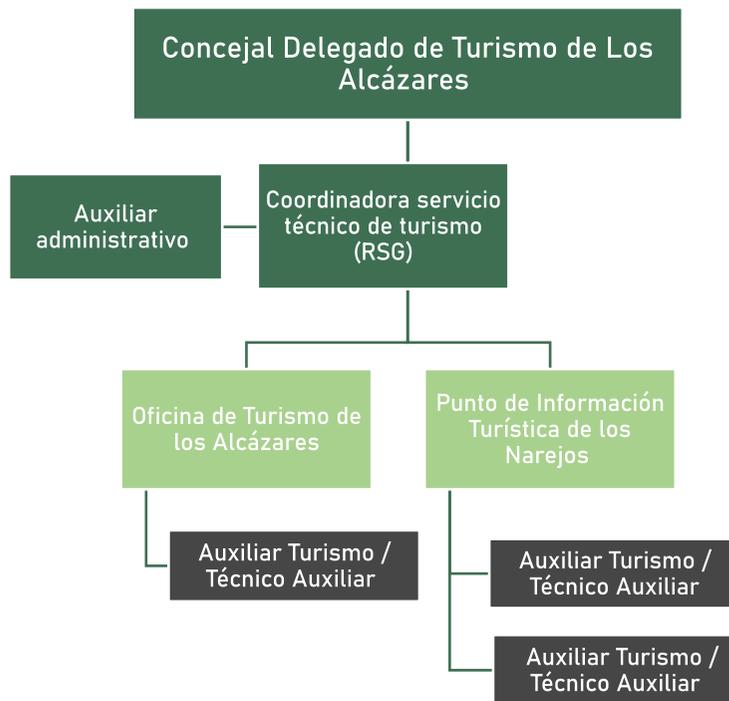
01. Presentación de la organización

A qué nos dedicamos



01. Presentación de la organización

Organigrama



01. 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.



01. 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.

01. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

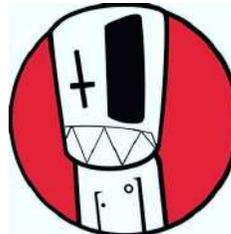
Funciones del comité

- 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.

01. Presentación de la organización

Alianzas con asociaciones

Participamos y colaboramos de forma activa con las Asociaciones locales de comerciantes y hostelería así como estas otras asociaciones y redes empresariales para impulsar la contribución a los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS):



02. Política y compromisos de sostenibilidad



02.

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:

02.

Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

Asegurar una gobernanza sostenible y la mejora continua: integrar en la organización de la Red, a través del Comité de 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.

02.

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.

03. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



03. 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, 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 /Tótems

03. 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.

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

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



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

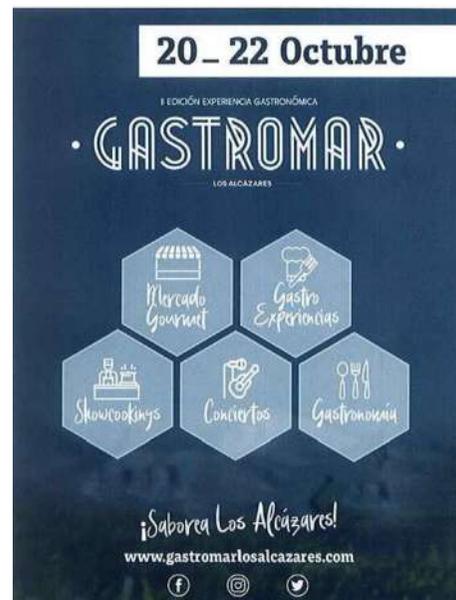
Análisis interno

2 HAMBRE CERO



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

A través de la edición de folletos, la disponibilidad de información online e in situ en la propia OIT y PIT y la oferta en un gran número de ferias y gastronómicas, catas y degustaciones, rutas y visitas turísticas temáticas, promocionamos e instamos a los visitantes y residentes a consumir productos locales, de Km0 y D.O de forma que el gasto turístico redunda directamente en el crecimiento económico de las organizaciones del municipio o regionales.



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

3 SALUD Y BIENESTAR



Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Desde la Oficina de Información Turística difundimos presencialmente y a través de nuestras redes sociales (Facebook, X, Instagram y YouTube) hábitos y tendencias turísticas saludables en entornos al aire libre.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Acciones de formación interna

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

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Realizamos actuaciones de comercialización del destino con una puesta en valor del mismo y trabajando en la desestacionalización, de forma que redunde en un incremento de la actividad laboral del destino y de la región

Diseñamos y promocionamos las siguientes rutas turísticas instando así a los visitantes y turistas a conocer Los Alcázares en temporada baja e incrementar la actividad laboral durante esa época: Ruta en bicicleta de arte urbano, Ruta en barco por el Mar Menor, Ruta cultural en tren turístico y Ruta de arte urbano en tren turístico al anochecer y Ruta cultural a la base aérea de Los Alcázares.

03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



Apostamos por la innovación y transformación digital para generar una oferta más eficiente, inclusiva y sostenible que dé lugar a un turismo inteligente y responsable apostando por el Modelo DTI en base al Plan Estratégico de Turismo de Murcia

Hemos desarrollado el modelo DTI, lo que se traduce en la eficiencia de los procesos comercialización, la mejora de la calidad de estancia de los visitantes y residentes y en el desarrollo de una estrategia turística como base de la dinamización económica del territorio garantizando sus efectos positivos a largo plazo.

Además, en la propia OIT y PIT y recursos turísticos de la zona cuentan con innovaciones tecnológicas que permiten mejorar la experiencia del turista o residente (tótems informativos, pantallas digitales, folletos digitalizados en códigos QR).



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Difusión y promoción del patrimonio cultural para preservar la identidad local

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

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Apostamos por un consumo de recursos responsable a través de actividades de prevención, reciclaje y una correcta gestión de residuos

- En las contrataciones menores, tenemos como prioridad adquirir los servicios o productos en empresas locales. En las licitaciones, según la naturaleza del contrato, consideramos cláusulas ambientales, sociales y/o éticas.
- Evitamos el uso del plástico priorizando los materiales reutilizables o biodegradables.
- Reducimos al máximo el uso de papel y cuando no es posible esto, reciclamos el papel utilizado. El 20% de nuestros folletos y material de *merchandising* ha sido creado con papel reciclado.

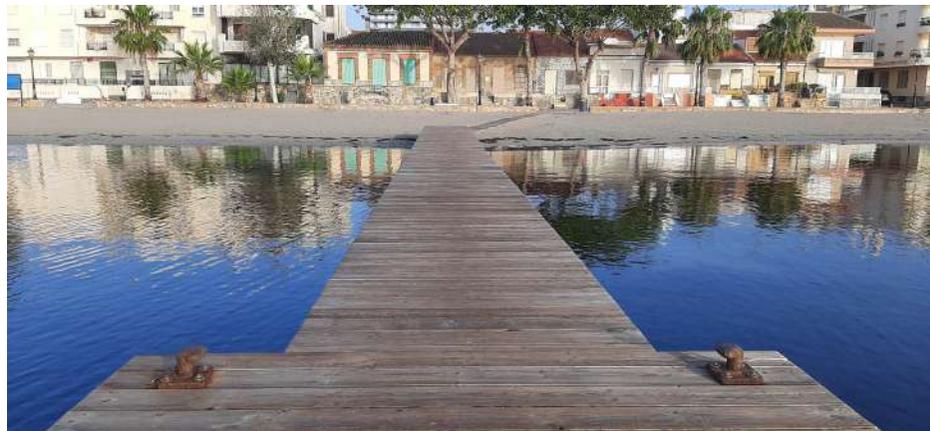
03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

14 VIDA SUBMARINA



Somos parte activa de la protección marítima y costera, mediante programas de sensibilización y oferta de productos turísticos que promueven el respeto hacia la vida submarina



03.

Diagnóstico, identificación y priorización

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Formamos parte de redes empresariales que desarrollan y fomentan la participación activa en proyectos para el impulso de la sostenibilidad y la generación de alianzas para lograr los ODS

Formamos parte de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia y la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). Estas redes desarrollan proyectos para el impulso de los ODS en las entidades público-privadas locales y regionales.



RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis externo

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



03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis externo

Retos

Demostrar la **importancia de la sostenibilidad** para la organización (eficiencia, ahorro y mejora de reputación), e involucrar a todos los grupos de interés, evitando así que se convierta en una imposición normativa.

Cumplimiento de los **requerimientos normativos** nacionales e internacionales aplicables.

Consolidar un **equipo humano especializado y formado**. Disponer de conocimiento y experiencia en materia de sostenibilidad.

Posibles **daños ambientales o deterioros** en entornos naturales y elementos patrimoniales debido a la presencia de los turistas.

Quejas y sugerencias recibidas por parte de los visitantes en canales online y físicos (encuesta de satisfacción).

Descoordinación entre administraciones (central, autonómica y municipal) y escasa **colaboración** entre el entidades público-privadas.

03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis externo

Oportunidades

Acceso a **nuevos mercados** claves en la economía del futuro como las nuevas TIC, negocios inclusivos, energías renovables o economía circular.

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

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

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

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Los grupos de interés son aquellos individuos que se ven afectados por las **decisiones estratégicas** que toma la organización.

Por esta razón, hemos identificado aquellos grupos de interés más relevantes para la implantación de los ODS. El objetivo es conocer sus **intereses y expectativas** y alinear nuestras operaciones para el cumplimiento de las mismas.



03. 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 Los Alcázares	<ul style="list-style-type: none">• Promoción del destino y de la oferta turística (público final y profesionales).• Resultados satisfactorios del nivel de satisfacción.• Canal de comunicación con el ciudadano.• Recogida de datos estadísticos y determinación del perfil del visitante turista.• Presentación de la oferta turística imparcial.• Asesoramiento turístico personalizado.• Cumplimiento de la legislación.• Estudio de mercados, oferta y demanda.• Sostenibilidad del servicio.• Eficiencia y ahorro energético.• Reconocimiento de la excelencia en el servicio mediante certificaciones.	     

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS relacionados
<p>ITREM</p> <p>Personal interno/ contratos / personal en prácticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 y PIT con un servicio acorde a las necesidades del turista y visitante. • Cumplimiento de la legislación. <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad laboral • Remuneración según convenios • Promoción interna • Formación y reciclaje personal • Conciliación vida familiar • Buen ambiente de trabajo 	        

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

DEBILIDADES

- Falta de accesibilidad en la señalización de algunos de los recursos turísticos.
- Estado de algunos de los equipamientos de uso público puede ser mejorable

FORTALEZAS

- Sistemas de gestión certificados (Q Calidad, ISO 9001)
- Experiencia del turista notablemente satisfactoria (gastronomía, amabilidad y profesionalidad)
- Equipo humano formado en sostenibilidad y calidad
- Recursos tecnológicos (tótems, pantallas)
- Destino atractivo y próximo a grandes ciudades de la Región de Murcia

AMENAZAS/ RETOS

- Demostrar la importancia de la sostenibilidad para la organización (eficiencia, ahorro y mejora de reputación), e involucrar a todos los grupos de interés, evitando así que se convierta en una imposición normativa.
- Consolidar un equipo humano especializado y formado. Disponer de conocimiento y experiencia en materia de sostenibilidad.
- Quejas y sugerencias recibidas por parte de los visitantes en canales online y físicos (encuesta de satisfacción).
- Daños ambientales producidos por las inundaciones producidas por el desbordamiento del cauce de la desembocadura de la Rambla.

OPORTUNIDADES

- Configurar una oferta más rica e integradora que aporte valor añadido al modelo turístico y permita posicionarse a Los Alcázares como destino de sol y playa poroso con capacidad de proyectarse hacia el territorio, de incorporar zonas próximas del interior rural con recursos turísticos culturales y/o naturales y de ofrecer un largo abanico de propuestas de ocio.
- Potencial existente en la comarca para el Cicloturismo que puede dar lugar a diversas rutas que generen itinerarios entre los municipios para generar beneficios económicos en todos ellos.
- Facilitar el acceso a la información turística de forma remota y personalizada.

03. 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**.

Reconociendo que las empresas tienen un papel clave en el cumplimiento de estos objetivos e impulsar la **sostenibilidad**, tras un diagnóstico interno y externo de la propia organización hemos identificado y después priorizado aquellos ODS en los que podemos contribuir de forma más relevante.



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Metodología para la priorización de ODS

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

Al grado de impacto se le proporcionamos **un valor numérico** del 1 = sin impacto, 2 = poco impacto, 3= neutro, 4= con impacto y 5= con bastante impacto.

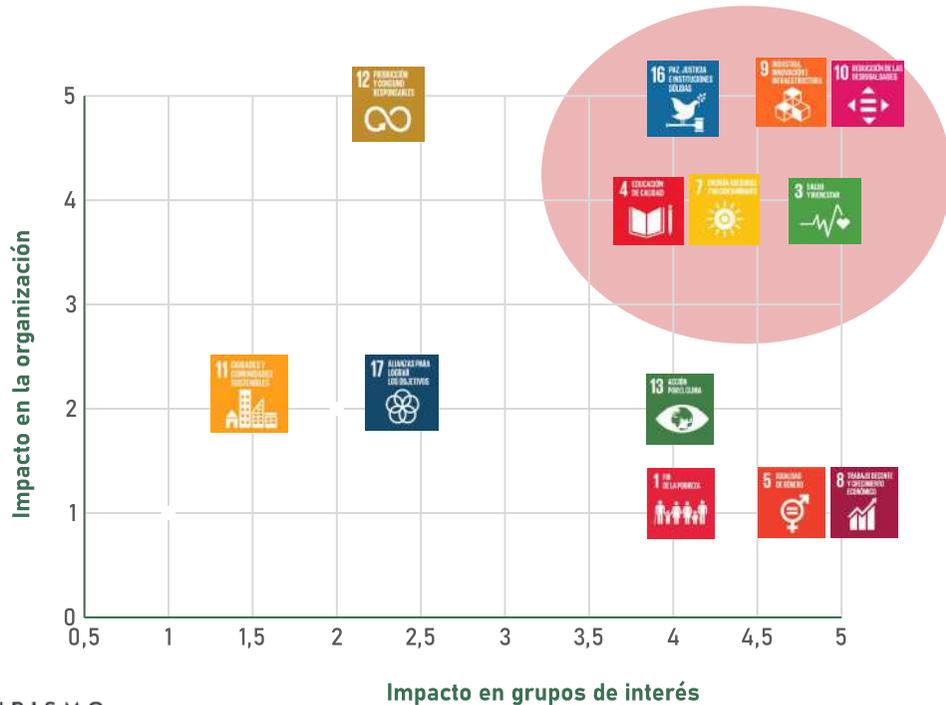


03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Matriz de priorización

En función de las variables indicadas anteriormente, los **resultados** de la priorización son:

Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Impacto en grupos de interés	Impacto en la organización
ODS 1	4	1
ODS 3	5	4
ODS 4	4	4
ODS 5	5	1
ODS 7	4	4
ODS 8	5	1
ODS 9	5	5
ODS 10	5	5
ODS 11	1	2
ODS 12	2	5
ODS 13	4	2
ODS 16	4	5
ODS 17	2	2



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Resultados de la priorización

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



04. Plan de sostenibilidad



04.

Plan de sostenibilidad

Hemos elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en función de los ODS priorizados. Este plan reúne aquellas **acciones estratégicas, plazos, calendarios, recursos y responsabilidades** que son necesarias para lograr los ODS prioritarios identificados: 3, 4, 7, 9, 10 y 16.

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.



04. Plan de sostenibilidad

3 SALUD Y BIENESTAR



OBJETIVO

3.5 Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol

Acciones

Desde la Concejalía de Turismo y Playas se procederá a ampliar el n.º de playas libres de humo. Desde la OIT y el PIT mediante cartelería o similar se comunicará la existencia de estas playas y se promoverá el respeto por las medidas recomendadas para lograr espacios sin humos.

Participación activa en la elaboración del Plan de Prevención de adicciones de Los Alcázares que aplica en todos los ámbitos tanto laborales como acciones en el municipio

Plazo

2023

2023

Indicadores

Nº de playas y zonas en playa libres de humo
Nº acciones de sensibilización y concienciación
¿Se proporciona información sobre las mismas en página web?

Nº reuniones mantenidas

Responsable/s

Concejalía de Turismo y Playas

Concejalía de Servicios Sociales

04. Plan de sostenibilidad

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



OBJETIVO

4.3 Asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad.

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Facilitar formación en atención con personas a discapacidad a los/as trabajadores/as para mejorar sus conocimientos habilidades y desarrollo profesional

Diciembre 2023

Nº acciones formativas realizadas

Concejalía de turismo

Desarrollar jornadas de sensibilización SICTED a empresarios turísticos de la localidad

Diciembre 2023

Nº jornadas de sensibilización
Nº asistentes a jornadas

Concejalía de turismo

04. Plan de sostenibilidad

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



OBJETIVO

7.3 Mejora de la eficiencia energética.

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Implementar y difundir información sobre la existencia los puntos de carga de vehículos eléctricos.

Diciembre 2023

Nº de puntos de carga

Concejalía de Turismo

Establecer un sistema de apagado automático de equipos informáticos si no son usados.

Febrero 2023

¿Se han instalado los sistemas de apagado automático en los equipos? Sí

Concejalía de NNTT

04. Plan de sostenibilidad

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



OBJETIVO

9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Instalación de señalización inteligente para facilitar información a los turistas, dar a conocer la oferta de todos los recursos turísticos y mejorar el tránsito turístico.

Diciembre 2023

¿se ha instalado? Sí

Concejalía de Turismo

Crear una oficina virtual de turismo para facilitar el acceso a la información turística de forma remota y personalizada

2023

¿Se ha creado la OIT virtual? Sí/No

Concejalía de Turismo

04. Plan de sostenibilidad

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



OBJETIVO

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

Mejorar la accesibilidad de la página web, integrando los principios AAA*.

Plazo

2023

Indicadores

Nº mejoras de accesibilidad realizadas

Responsable/s

Concejalía de NNTT

Instalación de bucles magnéticos en la Oficina de Turismo y en el Punto de Información Turística

2023

¿Se han instalado bucles magnéticos?
Sí

Concejalía de turismo

04. Plan de sostenibilidad

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



OBJETIVO

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades

Acciones

Incorporación de medios digitales de escucha activa que fomenten la participación ciudadana como por ejemplo, WhatsApp Business o ChatBot en la página web

Plazo

2023

Indicadores

Medios incorporados

Responsable/s

Concejalía de NNTT y de Turismo

05. Seguimiento, control y mejora continua



05.

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.



05.

Seguimiento, control y mejora continua

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y acción estratégica	Definición del indicador	Seguimiento
 <p>Desde la Concejalía de Turismo y Playas se procederá a ampliar el n.º o áreas de playas libres de humo. Desde la OIT y el PIT mediante cartelería o similar se comunicará la existencia de estas playas y se promoverá el respeto por las medidas recomendadas para lograr espacios sin humos.</p>	<p>Nº de playas libres de humo (comparativa 2021-2022) Nº acciones de sensibilización y concienciación ¿Se proporciona información sobre las mismas en página web?</p>	<p>Una playa libre de humos y se propone a la Dirección General de Salud Pública que nos reconozcan espacios libres de humos de en las zonas de calistenia, juegos infantiles y circuitos biosaludables.</p>
 <p>Participación activa en la elaboración del Plan de Prevención de adicciones de Los Alcázares que aplica en todos los ámbitos tanto laborales como acciones en el municipio</p>	<p>Nº reuniones mantenidas</p>	<p>Se mantuvo reunión de trabajo convocada por la Concejalía de Servicios Sociales, en la que participamos todos los Técnicos de las distintas Concejalías. El plan se encuentra finalizado pendiente de publicación.</p>

05.

Seguimiento, control y mejora continua

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y acción estratégica	Definición del indicador	Seguimiento
 <p>Facilitar formación en atención con personas a discapacidad a los/as trabajadores/as para mejorar sus conocimientos habilidades y desarrollo profesional</p>	Nº acciones formativas realizadas	En 2023 se realizaron dos formaciones en esta materia
 <p>Desarrollar jornadas de sensibilización SICTED a empresarios turísticos de la localidad</p>	Nº jornadas de sensibilización Nº asistentes a jornadas	Febrero y Octubre
 <p>Implementar y difundir información sobre la existencia los puntos de carga de vehículos eléctricos.</p>	Nº de puntos de carga	2

05.

Seguimiento, control y mejora continua

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y acción estratégica	Definición del Indicador	Seguimiento
 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> <p>Establecer un sistema de apagado automático de equipos informáticos si no son usados.</p>	¿Se han instalado los sistemas de apagado automático en los equipos? Sí	Acción aprobada
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> <p>Instalación de señalización inteligente para facilitar información a los turistas, dar a conocer la oferta de todos los recursos turísticos y mejorar el tránsito turístico.</p>	¿Se ha instalado? Sí	Acción aprobada
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> <p>Crear una oficina virtual de turismo para facilitar el acceso a la información turística de forma remota y personalizada.</p>	¿Se ha creado la OIT virtual? No	Aprobada

05.

Seguimiento, control y mejora continua

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y acción estratégica	Definición del Indicador	Seguimiento
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> <p>Mejorar la accesibilidad de la página web, integrando los principios AAA*.</p>	Nº mejoras de accesibilidad realizadas	Acción aprobada
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> <p>Instalación de bucles magnéticos en la Oficina de Turismo y en el Punto de Información Turística</p>	¿Se han instalado bucles magnéticos? Sí	Acción aprobada
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> <p>Incorporación de medios digitales de escucha activa que fomenten la participación ciudadana como por ejemplo, WhatsApp Business o ChatBot en la página web</p>	Medios incorporados	Acción aprobada

05.

Seguimiento, control y mejora continua

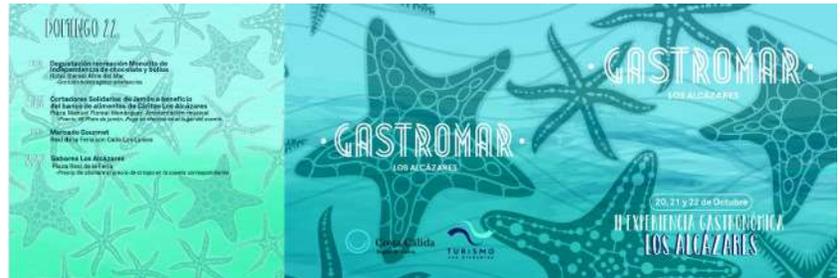
2 HAMBRE CERO



II FERIA GASTRONÓMICA GASTROMAR

Organización, desarrollo, ejecución y promoción de la segunda feria gastronómica del Mar Menor en Los Alcázares. Con la denominación de Gastromar, un variado y extenso programa de actividades en torno a un mercado gastronómico de producto local que tuvo lugar en octubre con una gran repercusión y promoción, previa y durante, en medios de comunicación, redes sociales (existe una web y una página de Facebook específicas para el evento) y mupis con publicidad estática.

Un total de 1.070 personas participan en las distintas actividades con inscripción previa, a esa cifra hay que añadir las miles de personas que asisten a las actividades libres.



05. Seguimiento, control y mejora continua

3 SALUD Y BIENESTAR



Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Desde la OIT, difundimos presencialmente y a través de nuestras redes sociales (Facebook, X, Instagram y YouTube) los siguientes hábitos y tendencias turísticas saludables en entornos al aire libre:

- Rutas guiadas en bici o a pie
- Actividades deportivas en playas (yoga, zumba, etc.)
- Marchas o carreras solidarias



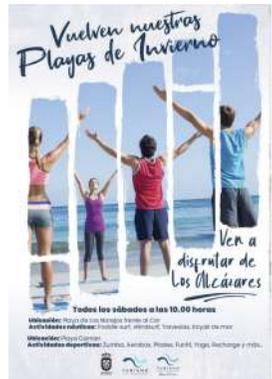
05.

Seguimiento, control y mejora continua

3 SALUD Y BIENESTAR



En 2023, el total de plazas reservadas es de 2.831, que corresponden a las visitas guiadas gratuitas: paseo en barco, ruta en bici de arte urbano, ruta turístico - cultural en tren turístico, vista a la base y playas de invierno.



05.

Seguimiento, control y mejora continua

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



Tanto en la Oficina de Turismo de Los Alcázares como en el Punto de Información Turística de Los Narejos, al igual que en diferentes recursos turísticos de la zona, contamos con innovaciones tecnológicas que permiten mejorar la experiencia del turista o residente. En ese sentido, se han instalado códigos NAVILENS en los edificios públicos y en los principales recursos turísticos del municipio, y bucles magnéticos en edificios públicos, playas y recepciones de establecimientos alojativos.



05.

Seguimiento, control y mejora continua

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Del 29 de noviembre al 3 de diciembre se celebra la Semana de la Discapacidad en Los Alcázares 'Sin Límites' organizada por la Concejalía de Política Social, Igualdad y Mujer.

Entre en extenso programa de actividades, mesas redondas, entrevistas y actividades lúdicas, la Concejalía de Turismo invita a las Asociaciones AIDEMAR, ASPANPAL y APANDA a realizar una Ruta Cultural en Tren Turístico y a FESORMU a un Paseo en Barco accesible con una intérprete de lengua de signos a bordo.

Como ya adelantamos en el apartado de Tecnologías, se instalan bucles magnéticos y códigos NAVILENS para facilitar el acceso a la información de nuestros recursos.



05.

Seguimiento, control y mejora continua

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Difusión y promoción del patrimonio cultural para preservar la identidad local

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



05.

Seguimiento, control y mejora continua

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Apostamos por un consumo de recursos responsable a través de actividades de prevención, reciclaje y una correcta gestión de residuos

- Reducimos al máximo el uso de papel y cuando no es posible esto, reciclamos el papel utilizado. El 20% de nuestros folletos y material de *merchandising* ha sido creado con papel reciclado o con el sello FSC de bosques sostenibles.



05.

Seguimiento, control y mejora continua

14 VIDA SUBMARINA



Somos parte activa de la protección marítima y costera, mediante programas de sensibilización y oferta de productos turísticos que promueven el respeto hacia la vida submarina

- Repartimos a los establecimientos ubicados en las playas ceniceros ecológicos gratuitos para evitar que las colillas u otros residuos acaben en la arena.



06. Conclusiones



06. Conclusiones

En conclusión, la OIT y PIT Los Alcázares y Los Narejos reconoce **el importante papel que tienen las organizaciones a la hora de contribuir al desarrollo sostenible**. Por esta razón, muestra un claro compromiso en llevar a cabo sus actividades y prestar sus servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en la economía, personas y el planeta.

Esta memoria contiene un **resumen de las acciones** que se llevaron a cabo en 2023.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), la OIT y el PIT finalmente en 2023 centró sus esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



A finales de 2023 se ha realizado un seguimiento y control del desempeño realizado respecto a la contribución al desarrollo sostenible y esos ODS para la mejora continua.

Informe desarrollado en el marco
de un proyecto financiado por

