



Memoria de sostenibilidad

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

Año 2024 – 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

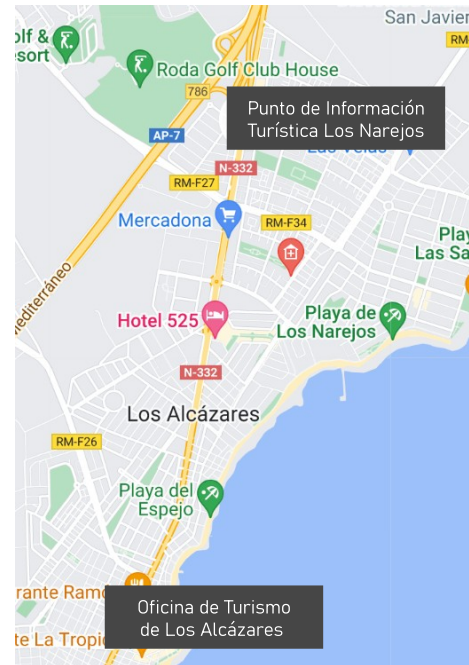


01.

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, SICTED y DTI.



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.

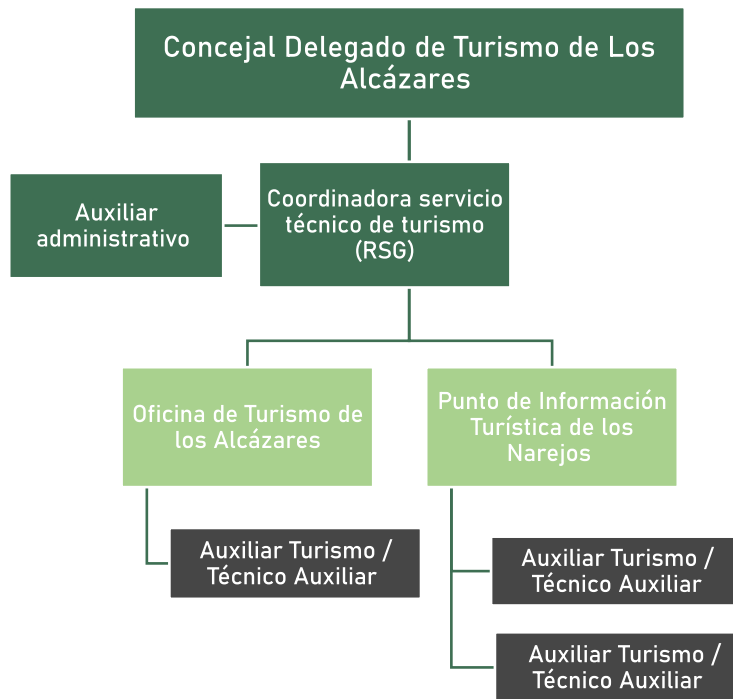
Presentación de la organización

A qué nos dedicamos



01. Presentación de la organización

Organigrama



01. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

Existe un **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):



La Compañía de Mario



FAMDIF/COCEMFE-MURCIA



COSTA CÁLIDA
Estación Náutica



FEDERACIÓN DE VELA
REGIÓN DE MURCIA



RED DE OFICINAS
DE TURISMO DE LA
REGIÓN DE MURCIA



Instituto
para la Calidad
Turística Española
y la Sostenibilidad



Compromiso
de Calidad Turística



Red DTI
Red de Destinos
Turísticos Inteligentes

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización

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 las propias Oficina de Turismo y Punto de Información Turística 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 propias Oficina de Turismo de Los Alcázares y Punto de Información Turística de Los Narejos y la oferta en un gran número de actividades gastronómicas, catas y degustaciones, rutas y visitas turísticas temáticas, promocionamos e instamos a los visitantes y residentes a consumir productos locales, de Km0 y Denominación de Origen, de forma que el gasto turístico redunda directamente en el crecimiento económico de las organizaciones del municipio o regionales.

3 SALUD Y BIENESTAR



Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Desde la Oficina de Información Turística difundimos presencialmente y a través de nuestra web y 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). Así mismo, se formará a empresarios para la consecución del sello SICTED.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Acciones de promoción y difusión

El personal de la oficina difunde personalmente y online a través de la web y redes sociales, difunden todo tipo de campañas e información al respecto del 'agua' y saneamiento en el municipio.

03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

7

ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Acciones de promoción y difusión

El personal de la oficina difunde personalmente y online a través de la web y redes sociales, información sobre la importancia de reducir la huella de carbono e información sobre el cambio de alumbrado existente por tecnología LED en la remodelación que se ha realizado en Avda. Río Nalón, zona neurálgica de comercio y hostelería en el municipio con la mejora en eficacia energética de dicho alumbrado.



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

9

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



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).

Se ha trabajado para la creación de una oficina denominada “flexible”, esto es que tendrá información presencial e información digital a través de escaparates interactivos. Está prevista su localización en Avda. Río Nalón. A través de la concejalía de impulso económico se han adquirido nuevos totems para su instalación en distintos puntos del municipio.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Promover la inclusión y la igualdad

Se han adquirido impresoras braille en el servicio de información turística, con ellas se promueve la inclusión y la igualdad tanto para el acceso de la información como también para la mejora de oportunidad laboral a personas con discapacidad visual.

Se han instalado 40 nuevos códigos Navilens como ampliación a la primera fase que desarrollamos el año anterior y que se encuentran en establecimientos hoteleros, centros educativos, OMITAS, centros de salud, parada de taxis, etc. Esta señalización está dirigida a personas con discapacidad visual, a la vez que sirven de audioguía a todo tipo de usuarios que quieran hacer uso de ella.

Apostamos por un acceso universal a nuestra página web

Mejorar la accesibilidad de la página web, integrando los principios AAA*. Es una asignatura pendiente que está en vías de aplicarse

03.

Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

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. Superando el 20% previsto en el objetivo, nuestros folletos y material de *merchandising* ha sido creado con papel reciclado o con certificado FSC de bosques sostenibles.

16

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



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

- Se difunde las campañas participativas del ayuntamiento como por ejemplo la del proyecto Los Alcázares, volviendo a sus raíces.
- Se está trabajando en la incorporación de medios digitales de escucha activa que fomenten la participación ciudadana como por ejemplo, WhatsApp Business o ChatBot en la página web.

Región

de Murcia

Ayuntamiento

de Los Alcázares



TURISMO
Los Alcázares

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	- 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
ITREM Personal interno/ contratos / personal en prácticas	• 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. • 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	- 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	- 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	- 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	• 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	• Acciones de sensibilización y difusión • Colaboración en el ámbito social y medioambiental	

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

DEBILIDADES	FORTALEZAS
- Falta de accesibilidad en la señalización de algunos de los recursos turísticos. - Estado de algunos de los equipamientos de uso público puede ser mejorable	- 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	OPORTUNIDADES
- 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.	- 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 de la **relevancia económica, social y ambiental** que tienen tanto para la propia oficina como para los grupos identificados y priorizados previamente.
- Al grado de relevancia se le proporcionamos **un valor numérico** del 1 = sin relevancia, 2 = poca relevancia, 3= neutro, 4= con relevancia y 5= con bastante relevancia.

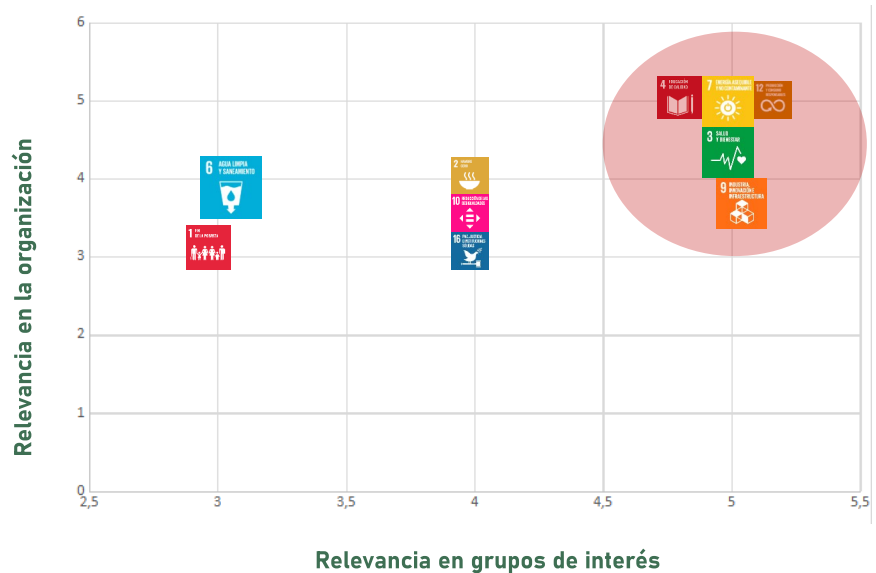


03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Matriz de priorización

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

ODS	Relevancia organización	Relevancia media partes interesadas
ODS 1	3	3,6
ODS2	4	4
ODS3	5	4,2
ODS4	5	5
ODS6	3	4
ODS7	5	5
ODS9	5	4
ODS10	4	4
ODS12	5	5
ODS16	4	4



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 mayor RELEVANCIA.

Por consiguiente, los ODS priorizados y que han nutrido 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 y 12.
- 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

Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Recursos

Desde la Oficina de Información Turística difundimos presencialmente y a través de nuestra web y nuestras redes sociales (Facebook, X, Instagram y YouTube) hábitos y tendencias turísticas saludables en entornos al aire libre: carril bici y cambio de farolas en zona comercial de Río Nalón por luminarias led, proporcionando una mayor calidad lumínica y menor contaminación.

2024

N.º de publicaciones
+ 40

Concejalía de Turismo y Playas

Humanos y tecnológicos

Difusión y promoción de las actividades al aire libre organizadas tanto por la propia Concejalía de Turismo, como por otras Concejalías: rutas en bici, actividades para jóvenes 'Parkeando', 'Sábado en la Torre', etc.

2024

N.º de publicaciones
+ 45

Diferentes Concejalías

Humanos y tecnológicos

04.

Plan de sostenibilidad

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



OBJETIVO

Acciones de formación interna igualitario a hombres y mujeres en una formación técnica, profesional y de calidad

Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/s
Facilitar formación en atención con personas a discapacidad funcional a los/as trabajadores/as para mejorar sus conocimientos habilidades y desarrollo profesional	2024	Nº acciones formativas realizadas 1	Humanos tecnológicos	Concejalía de turismo
Desarrollar jornadas de sensibilización SICTED a empresarios turísticos de la localidad	2024	Nº jornadas de sensibilización 1 Nº asistentes a jornadas 25	Humanos, económicos	Concejalía de turismo
Talleres, jornadas y cursos de formación organizados por el Ayuntamiento	2024	Nº jornadas de formación 7	Humanos, económicos	Diferentes concejalías

04.

Plan de sostenibilidad

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



OBJETIVO

Acciones de promoción y difusión sobre eficiencia energética

Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/s
Difundir información sobre la existencia los puntos de carga de vehículos eléctricos, ya sean públicos o privados.	2024	N.º de publicaciones 0	Económicos humanos	Concejalía de Turismo
Difundir información sobre el cambio de farolas en el Paseo Marítimo o en otras zonas del municipio	2024	N.º de publicaciones 2	Humanos tecnológicos	Concejalía de Turismo

04.

Plan de sostenibilidad

9

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



OBJETIVO

Difusión y promoción del patrimonio cultural para preservar la identidad local

Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/s
Crear una oficina virtual de turismo para facilitar el acceso a la información turística de forma remota y personalizada	2024	¿Se ha creado la OIT virtual? NO	Humanos tecnológicos económicos	Concejalía de Turismo, NNTT y Fondos Europeos

04.

Plan de sostenibilidad

12

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



OBJETIVO

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

Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/s
Reducir 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 certificado FSC de bosques sostenibles.	2024	Medición de retiradas de papel para reciclar en las oficinas de Los Alcázares y Los Narejos. 431 kg Realización de material promocional con papel reciclado o similar más del 20%	Económicos humanos	Concejalía de Turismo

05.

Seguimiento, control y mejora continua



05. Seguimiento, control y mejora continua

3 SALUD Y BIENESTAR



Seguimiento objetivo:

Difusión de hábitos y tendencias saludables y sostenibles

Se han realizado más de 80 publicaciones relacionadas directamente con hábitos y tendencias saludables y sostenibles organizadas tanto por las Concejalía de Turismo como desde el resto de concejalías del Ayuntamiento. En el objetivo se contemplaba el cambio de farolas en el paseo marítimo, el cual no se ha ejecutado aún por lo que queda pendiente para 2025, no obstante se ha producido esta mejora en cuanto iluminación en una zona de gran tránsito (Avda. Río Nalón) por la cantidad de comercios y restaurantes

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Seguimiento objetivo:

Acciones de formación interna igualitario a hombres y mujeres en una formación técnica, profesional y de calidad

En el mes de diciembre se organiza una jornada con establecimientos de Los Alcázares cuya finalidad principal es sumar nuevas adhesiones a SICTED, Se trata de una jornada de información del proyecto con desayuno de trabajo, folletos informativos, roll up y video de Los Alcázares como Calidad en Destino. De toda la formación realizada por el personal de esta Concejalía una trabajadora ha realizado la formación que teníamos prevista para atención a personas con discapacidad. No obstante y como mejora, la Concejalía de juventud organizó en julio un Taller de especialización en ocio para menores y jóvenes con necesidades especiales.

Por parte de nuestro servicio se han difundido y promocionado todas las jornadas de formación, cursos y talleres organizados por las distintas áreas del ayuntamiento.

05. Seguimiento, control y mejora continua

7

ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Seguimiento objetivo:

Acciones de promoción y difusión sobre eficiencia energética

En la acción de información puntos de carga de vehículos eléctricos, en el cual se pretendía difundir información sobre la existencia los puntos de carga de vehículos eléctricos, ya sean públicos o privados. Esta acción se considera no alcanzada. Nuestra pretensión es realizar un mapa con la ubicación de todos ellos y no se ha realizado en espera de que habiliten los nuevos previstos y que el mapa no quedara obsoleto. Se cierra como no conseguida. Con el resto de acciones realizadas se ha cumplido la difusión de la importancia de reducir la huella de carbono compartiendo el folleto a tal efecto en RRSS, se ha realizado y difundido un video de concienciación medioambiental centrado en nuestros usuarios de las playas en el que se promueve la práctica del deporte, el buen uso del agua y de las papeleras de recogida selectiva

9

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Seguimiento objetivo:

Difusión y promoción del patrimonio cultural para preservar la identidad local

Es un objetivo cumplido parcialmente ya que no se ha puesto en marcha la oficina virtual con acceso remoto pero SI Se ha instalado escaparate exterior con acceso a información turística 24 h. y se ha incorporado totem información turística en el interior de la OIT Los Alcázares Se han actualizado contenidos en web de turismo.

05. Seguimiento, control y mejora continua

12

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Seguimiento objetivo:

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

Los folletos y material promocional realizado por la concejalía de Turismo ha superado el objetivo del 20% de su número total realizado con papel reciclado o con certificado FSC de bosques sostenibles.

Así mismo con el suministro, instalación y puesta en marcha del escaparate interactivo y totem interior en la OT Los Alcázares se reduce considerablemente la solicitud de material impreso.

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.



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 llevadas a cabo en 2024**.
- Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), la OIT y el PIT finalmente en 2024 ha centrado sus esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



- A principios de 2025 se realiza 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

